

Case study: Banco di credito P. Azzoaglio S.p.a.

Intervista a Tommaso Tuni, Business Partner VoipTel Italia

Identikit

Nome Cognome: Tommaso Tuni

Ragione Sociale: InnovIT S.r.l.



Il contesto - Tommaso, parlati dell'azienda

Banco di credito P. Azzoaglio S.p.A è un istituto bancario indipendente con sede a Ceva, nel Cuneese. Fondata nel 1879 da Paolo Azzoaglio, nel corso degli ultimi 60 anni si è evoluta esponenzialmente estendendo il suo raggio d'azione tra Piemonte e Liguria.

Oggi l'attività è giunta alla quarta generazione, che porta avanti la tradizione di famiglia fornendo servizi e opportunità pensati per le reali esigenze di privati, famiglie, aziende e investitori.



Problema - Quali necessità aveva l'azienda?

A causa di alcune modifiche normative avvenute nel corso del 2020, la Banca si è trovata a dover sostituire il suo OutSourcer Bancario in termini di servizi informatici. In particolare, la necessità dell'istituto era quella di individuare un Sistema Informativo integrabile con i prodotti di terze parti che potesse arricchire il portafoglio di soluzioni fornite alla propria clientela. Per quanto riguardava la telefonia, la volontà era quella di appoggiarsi ad un fornitore di servizi che permettesse di effettuare la portabilità delle numerazioni e che offrisse un valido servizio di fax to mail e di invio e ricezione di SMS.



Difficoltà - Quali preoccupazioni avevi? Che tipo di difficoltà hai incontrato?

La mia preoccupazione principale era quella di poter creare un disservizio al cliente, che si trovava in una situazione di partenza particolarmente delicata: se da una parte utilizzava le numerazioni attestata al precedente fornitore di servizi, dall'altra si trovava in transito verso un'infrastruttura informatica parallela, che avrebbe ospitato il nuovo centralino in cloud e i servizi di telefonia e comunicazione richiesti in fase di pianificazione.

Il progetto di migrazione andava realizzato senza intoppi e in tempi brevi, e per farlo avevo bisogno di un fornitore esperto e affidabile pronto a superare ogni genere di complicazione. Per questo ho deciso di rivolgermi a Nethesis per il centralino Nethvoice installato sull'infrastruttura della Banca e a VoipTel Italia per i servizi di Sip Trunk-VoipTel, Fax-VoipTel e SMS-VoipTel.



Soluzione - *Come sei intervenuto? In che modo il servizio di VoipTel Italia e di Nethesis hanno concretamente semplificato il tuo lavoro?*

Insieme a Nicola Masiero e Matteo Mormina, rispettivamente CEO e Gestore Commerciale di VoipTel Italia, abbiamo analizzato accuratamente il caso di Banco Azzoaglio e individuato un progetto su misura che esaudisse le sue esigenze e, al contempo, aggirasse le criticità. Dopo aver studiato una soluzione che permettesse di rendere il centralino prescelto integrabile con il gestionale bancario, abbiamo supportato il cliente nella fase di transizione verso il nuovo Centro Servizi, sostituendo il precedente sistema di telefonia con NethVoice e integrandolo ai servizi di VoipTel Italia.

Il tutto è stato realizzato nell'arco di un mese grazie alla complicità di Doinn S.r.l., società informatica e software house, che si è occupata di realizzare l'integrazione dei nuovi sistemi al gestionale della banca. La partecipazione costante di tutti i professionisti coinvolti nel progetto, per concludere, ha permesso al cliente di non cadere mai in tempi inattivi e di vedere rispettate le tempistiche e gli obiettivi prestabiliti.



Risultati - *Quali benefici ha ottenuto il cliente grazie al tuo intervento?*

Il passaggio al centralino in cloud NethVoice e ai servizi ad alta affidabilità di VoipTel Italia hanno semplificato e velocizzato i processi aziendali di Banco Azzoaglio che, a distanza di due anni dall'intervento, si ritiene molto soddisfatto dei risultati ottenuti con l'utilizzo della nuova piattaforma.