

Case study: Agenzie Generali Novara Laghi

Intervista a Simone Bertucelli, Business Partner VoipTel Italia

Identikit

Nome Cognome: Simone Bertucelli

Ragione Sociale: Basic Informatica SRL

Lavora nelle telecomunicazioni da: 30 anni



Il contesto - *Simone, parlati dell'azienda*

Agenzie Generali Novara Laghi è una società italiana operante nel settore delle assicurazioni, che propone soluzioni di protezione, risparmio e previdenza ai clienti del territorio piemontese. Nel tempo l'azienda si è sviluppata e oggi conta ben sei sedi operative stanziate sul territorio della provincia di Novara.



Problema - *Quali necessità aveva l'azienda?*

Ogni sede dell'agenzia si appoggiava ad operatori telefonici differenti, amministrando individualmente le spese relative alla connettività e al traffico telefonico. Le necessità erano quindi quelle di aumentare la velocità e la stabilità della linea internet, di unificare la gestione della rete dati con un unico centralino VoIP e di snellire il lavoro dell'amministrazione con un'unica fattura mensile. L'interesse era poi quello di passare ad una soluzione che supportasse la tecnologia VoIP.



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

La mia preoccupazione principale era quella di poter causare un disservizio a livello operativo. Pensate alla difficoltà di riorganizzare sei realtà che presentano caratteristiche molto diverse tra di loro: non ricevere mail o telefonate avrebbe comportato un danno che si sarebbe potuto ripercuotere su tutta la produttività dell'azienda. Per questo ho deciso di rivolgermi a VoipTel Italia, a cui sono legato come partner tecnologico da cinque anni: in pochi e semplici passaggi ho reso chiara la situazione al suo team e sono stato supportato nell'individuare la soluzione più appropriata al caso di Novara Laghi.



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

Tutto è iniziato da un accurato studio del caso insieme al team di VoipTel Italia. Mi sono innanzitutto rivolto a Matteo Mormina, il mio Gestore Commerciale: insieme siamo partiti da un'analisi di tutte le fatture (il processo è stato lungo e macchinoso considerando che ogni sede si appoggiava ad un operatore telefonico diverso) e abbiamo preparato un preventivo sulla base delle esigenze del cliente. Abbiamo poi fissato un incontro conoscitivo per verificare il contesto d'azione, andando a perfezionare ed ottimizzare il progetto dedicato affinché il cliente potesse ottenere un miglioramento tecnologico con un notevole risparmio dei costi. L'aspetto che mi ha colpito di più è stata la tempestività di Matteo, che si è mostrato sempre pronto e disponibile a chiarire al cliente qualsiasi aspetto della situazione. Come Gestore Tecnico mi è stato affidato Michele Canziani: la sua esperienza del settore è stata fondamentale sia nel processo di progettazione delle reti internet, sia nella predisposizione delle numerazioni del cliente su un unico Sip Trunk-VoipTel, che mi ha permesso di collegare le sei sedi tra di loro. Claudia Stricelli, infine, è da sempre il mio braccio destro dal punto di vista amministrativo: attenta e puntuale, ha dato un ottimo supporto al cliente per tutta la durata del lavoro, dalla gestione dell'ordine sino alla stesura della prima fattura. Per concludere, l'assistenza costante del team VoipTel ha permesso di realizzare il progetto nelle tempistiche desiderate dal cliente: è stato proprio lui a complimentarsi con me, a lavoro concluso, per la velocità con cui sono state coordinate le operazioni.



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

Grazie all'introduzione di SIP Trunk-VoipTel il cliente dispone oggi di un centralino unificato sul quale riceve e smista tutte le telefonate delle sue sedi, gestendo la sua comunicazione in modo molto più snello e spedito. Il miglioramento delle linee internet, inoltre, gli ha permesso di velocizzare i processi aziendali e mantenere sempre attiva la produttività.

Il team VoipTel Italia coinvolto nel progetto



Matteo Mormina
Gestore
Commerciale
0284160003
commerciale@voiptelitalia.it



Claudia Stricelli
Gestore
Amministrativo
0284160001
amministrazione@voiptelitalia.it



Michele Canziani
Gestore
Tecnico
0284160002
assistenza@voiptelitalia.it