



## Chi

www.datacol.com

- Località Ritonda, 100 - ZAI 37047, San Bonifacio, Verona
- 100 milioni di fatturato nel 2017
- Gruppo leader nella commercializzazione di prodotti tecnici per aziende operanti nei settori dell'autotrazione e dell'artigianato

## Situazione

- Era presente una piattaforma Cisco CUCM aggiornata a 11.5
- Contatti gestiti e condivisi tramite dei file Excel aggiornati a mano periodicamente
- Rubriche non integrate con la soluzione di posto operatore esistente e difficoltà di indirizzare le chiamate in ordine di priorità

## Obiettivi

- Semplificare, centralizzare e digitalizzare le rubriche aziendali
- Aggiungere e ricercare i contatti direttamente dal Posto Operatore
- Gestire tutte le applicazioni tramite un'unica interfaccia

## Soluzioni Imagicle

- **Rubriche**
- **Posto Operatore**
- **Gestione avanzata delle code**
- **Fax Server**
- **Controllo del traffico telefonico**

## Risultati

- Rubriche centralizzate e sincronizzate in tempo reale senza nessun intervento manuale, disponibili direttamente anche in Cisco Jabber
- Rubriche perfettamente integrate con l'Attendant Console Imagicle
- Informazioni del chiamante visibili in tempo reale su telefono, web, mobile, Cisco Jabber e dentro l'Attendant Console
- 100 ore risparmiate ogni anno nella gestione dei contatti

# Gestire le Rubriche aziendali non è mai stato così semplice.

Facilità di inserimento e condivisione automatica dei contatti, Rubriche integrate col Posto operatore e controllo delle chiamate. Ecco come Imagicle ha semplificato il lavoro di Datacol.

## Leader dell'autotrazione

**925** collaboratori, **73.456** clienti e oltre **55.000** prodotti in gamma. Questi sono alcuni dei numeri che rendono Datacol il gruppo leader nella commercializzazione di sistemi di fissaggio e montaggio, materiali di consumo ed utensileria per utilizzo professionale, con oltre **100 milioni di fatturato** nel 2017.

In soli 25 anni, l'azienda veronese nata nel 1993 è passata da una struttura commerciale di poche decine di venditori ad un team di oltre 900 persone, con filiali in **Francia, Spagna, Austria, Croazia e Polonia**.

## Una soluzione centralizzata e moderna fa la differenza.

Di fronte a problematiche tali, la scelta di avvalersi di nuove soluzioni Imagicle non è stata casuale. Già dal 1998, infatti, Datacol utilizzava le soluzioni Imagicle.



Tramite lo storico System Integrator **Lantech/Longwave** (Cisco Gold Partner e presente da oltre 20 anni sul mercato ICT), nell'estate 2017 il management di Datacol ha deciso di risolvere definitivamente il problema scegliendo **Speedy Enterprise**, la soluzione Imagicle per centralizzare e sincronizzare la gestione delle Rubriche aziendali.

Inoltre, essendo disponibile come gadget anche su **Jabber**, applicazione Cisco che sostituisce il telefono fisico su PC, Speedy estende le Rubriche a tutti i dipendenti, eliminando il problema dell'importazione e del passaggio manuale dei contatti.

Già in uso dal 2012, "con Speedy, oggi Jabber è diventato uno strumento indispensabile per tutti i dipendenti" dice **Diego Tadiello** dall'ufficio IT di Datacol. "Tanto che, in caso di problemi, vengo immediatamente contattato dai miei colleghi".

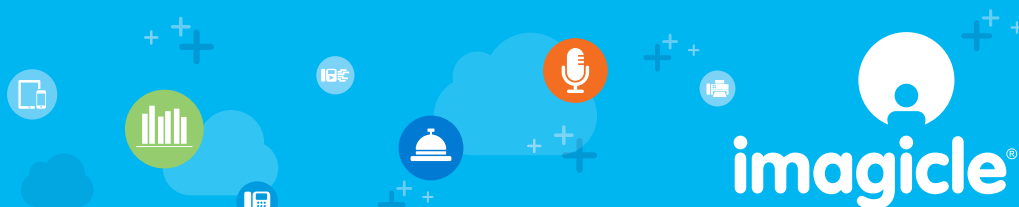
## Una gestione critica dei contatti.

Per un'azienda come Datacol, che vede nella **forza vendita** il suo primo asset aziendale, avere Rubriche condivise e sincronizzare velocemente i contatti è una vera e propria necessità.

Tuttavia, all'interno dell'azienda, **la gestione dei contatti** era piuttosto macchinosa: contatti interni e contatti degli agenti che lavorano per Datacol venivano inseriti manualmente su due differenti file Excel, aggiornati periodicamente e condivisi coi dipendenti dell'azienda. Ognuno decideva poi in modo autonomo se consultare i contatti in forma cartacea o digitale. In entrambi i casi la situazione era critica: con l'espansione del gruppo i contatti erano sempre di più e operazioni semplici, come reperirli e condividerli, diventavano ogni giorno più lente e complicate.

C'era bisogno di una soluzione in grado di riunire i contatti e importarli automaticamente su ogni dispositivo utilizzato, rendendoli condivisibili in modo integrato tra più sedi.

A questo punto, l'ultimo passaggio che restava da fare era integrare le Rubriche con la soluzione di Posto Operatore.



**imagicle**®

## Le applicazioni

### Speedy Enterprise

Rubriche, "servizio chi è?" e Click to call

Soluzione che centralizza e sincronizza le rubriche aziendali fornendo ricerche veloci, click to call e "Servizio Chi è?" da telefono, web, mobile e Cisco Jabber.

### Blue's Attendant

Posto Operatore

Posto operatore per PC che semplifica la vita a tutti gli operatori telefonici dell'azienda (anche ipovedenti e non vedenti), permettendo di gestire con facilità le chiamate in ingresso ed uscenti.

### Queue Manager Enterprise Advanced Queueing

Soluzione di accoglienza e smistamento delle chiamate in ingresso. Gestisce code multiple inoltrando le chiamate agli operatori in base a molteplici algoritmi con messaggi di cortesia personalizzabili. Analizza il traffico sulle code ed il lavoro degli agenti con statistiche anche in real time.

### StoneFax

IP Fax Server

IP fax server completamente software che abilita tutti i collaboratori dell'azienda ad inviare e ricevere fax in formato elettronico. Semplice come inviare una email o stampare un documento, con la riservatezza di una comunicazione personale.

### Billy Blue's 4

Controllo Traffico Telefonico

Soluzione per il controllo del traffico telefonico. Multi-carrier, multi-sito, multi-paese, multi-valuta e multi-fuso orario, Billy Blue's 4 si adatta a qualsiasi tipologia di esigenza ed è in grado di operare anche in network di sistemi telefonici diversi, permettendone un controllo centralizzato.



## L'ultimo passo per un'integrazione perfetta: il Posto Operatore Imagicle.

Le funzioni avanzate di **Speedy** - ricerche veloci, click to call e "Servizio Chi è?" da telefono, web, mobile e Cisco Jabber - avevano già prodotto un netto miglioramento nelle attività quotidiane di Datacol. Con una sola ricerca, infatti, era possibile cercare velocemente nelle rubriche aziendali il contatto giusto con le informazioni aggiornate, sincronizzare i contatti e avere i dati del chiamante sul display del telefono, oltre che su Jabber.

Gli operatori, tuttavia, per chiamare un contatto dalla soluzione di Posto operatore Cisco erano ancora costretti a cercare e copiare manualmente il numero da Jabber.

Così, nel dicembre 2017, al fine di perfezionare ulteriormente il servizio, Datacol ha deciso di sfruttare a pieno il potenziale di Speedy Enterprise scegliendo di adottare la soluzione di **Attendant Console** targata Imagicle.

Integrandosi perfettamente, le due soluzioni consentono agli operatori di reperire i contatti dall'Attendant e di aggiungerli al volo. La ricerca e l'avvio della chiamata, quindi, sono quasi istantanei, e ciò permette di **risparmiare fino a 100 ore l'anno per la gestione dei contatti**.

Oggi gli operatori possono usufruire di funzioni come il **caller ID** per conoscere in anticipo il nome di chi sta chiamando, o la creazione di **code VIP**, per dare la precedenza alle chiamate dirette al management dell'azienda.

## Una lunga storia di fiducia.

"Cambiare la mentalità delle persone è difficile" aggiunge Diego Tadiello, "ma con gli strumenti giusti è possibile".

Già dal lontano 1998, Datacol utilizzava la soluzione Imagicle di **Accounting & Billing** per controllare e analizzare il traffico telefonico. Nell'estate 2017, poi, le soluzioni di **Stonefax** e **Speedy** sono arrivate a modernizzare la gestione dei fax e delle Rubriche, portando, alla fine dell'anno, alla decisione di avvalersi anche del **Posto Operatore** Imagicle.

*"Quando le cose funzionano, non c'è bisogno di valutare altre opzioni. La scelta di installare la soluzione Imagicle per Posto Operatore, integrato con le Rubriche, è stata il naturale completamento dell'esperienza positiva avuta con Imagicle".*

**Diego Tadiello**

IT Datacol

La crescita di Datacol non si è ancora arrestata, e in futuro, conclude Diego Tadiello, "abbiamo intenzione di portare le soluzioni Imagicle presso il servizio clienti delle altre filiali estere, agevolando il lavoro amministrativo del reparto IT mediante il contatto con un unico partner".