

COLOR-FER Spa - Gruppo Selini



Color-fer Spa nasce nel 1969 come attività di **rivendita di ferramenta e di forniture industriali** per le aziende del tessuto imprenditoriale bergamasco, in quel periodo in grande crescita. Seguendo l'evoluzione continua dei bisogni della clientela, nel tempo ha

allargato l'attività alla **distribuzione di carrelli elevatori** e relativo servizio di assistenza. Con **5 sedi operative tra Bergamo e Brescia**, è oggi uno dei principali operatori a livello nazionale nella fornitura di soluzioni logistiche e industriali integrate e, **grazie alla fondazione del Gruppo Selini, un punto di riferimento internazionale** nella vendita, noleggio e assistenza di carrelli elevatori, soluzioni per il sollevamento, utensileria e automazione.

Il **Gruppo Selini** opera sul mercato italiano ed europeo tramite le sue **10 aziende** che sinergicamente sono in grado di offrire un'offerta ampia e integrata.

LE ESIGENZE DELL'AZIENDA

Il nostro intervento in Colorfer è stato richiesto per andare incontro ad alcune necessità che l'azienda sentiva il bisogno di dover soddisfare: **Disporre di un unico servizio di centralino unico per le varie sedi, erogare servizi di assistenza 24/24 con e senza operatori e fornire un servizio di front end multicanale integrato con la soluzione Help Desk aziendale**, aumentando così la percezione di qualità nel cliente e garantendo una reperibilità più affidabile e sicura.

LA NOSTRA SOLUZIONE

A queste esigenze abbiamo risposto con l'utilizzo del nostro centralino automatico post operatore, il Tempest, alimentato dall'intelligenza artificiale e che si basa su riconoscimento vocale per lo smistamento delle chiamate telefoniche verso la sede di Telgate e le sedi periferiche.

Una soluzione ALL-IN-ONE, che consente di automatizzare svariati processi e costituito da:

- **Un portale multi canale basato su agenti virtuali "Voice & Chat BOT"**

Il portale, interamente automatico, eroga due tipologie di servizio:

- Centralinista virtuale centralizzata per la gestione delle chiamate telefoniche verso le aziende del gruppo
 - Servizio help desk per l'assistenza tecnica ai clienti basato su agenti virtuali che rispondono alle chiamate telefoniche e alle richieste ricevute sulla messaggistica WhatsApp
- **Centralinista virtuale (Voice BOT)**

Il servizio di centralinista virtuale è erogato da una soluzione software integrata con la centrale telefonica.

Il servizio risponde alle chiamate telefoniche ed instrada le chiamate verso gli uffici e le persone.

L'utilizzo delle tecnologie vocali quali la sintesi ed il riconoscimento vocale consentono di fornire un alto livello di servizio liberando il personale addetto al centralino.

Con la semplice pronuncia del nome e cognome le chiamate vengono inoltrate direttamente alle postazioni degli utenti, attraverso semplici menù, verso gli uffici.

In funzione del numero chiamato il servizio effettua gli instradamenti verso le diverse aziende/sedi del gruppo.

Nessuna chiamata viene persa e, in caso di chiusura o non disponibilità del personale, è attivo un servizio di messaggistica che notifica via email le chiamate non risposte ed il contenuto trascritto delle eventuali note vocali lasciate dal chiamante.

- **Help Desk (Voice & Chat BOT)**

Il servizio di Help Desk è rivolto ai clienti del Gruppo, è attivo 24/24 ed accessibile attraverso una chiamata telefonica o l'apertura di una chat sul canale WhatsApp.

Le segnalazioni dei guasti sono effettuate dai referenti tecnici dei clienti che, dialogando con il BOT segnalano il malfunzionamento dei mezzi in proprio possesso.

Il BOT identifica il referente in funzione del numero telefonico e, solo in caso di mancato riconoscimento, attraverso la richiesta del codice dell'azienda.

Il Chat BOT WhatsApp, una volta identificata l'azienda, presenta al referente l'elenco delle macchine in assistenza. Selezionata la macchina con un semplice "touch", richiede la descrizione del problema alla quale è possibile abbinare sino a cinque allegati foto e/o video.

Il Voice BOT telefonico chiede al referente di digitare sul telefono la matricola della macchina e successivamente, in voce, la descrizione del problema.

Tutte le informazioni acquisite dai BOT sono archiviate e processate per l'immediata attivazione del servizio di assistenza.

VANTAGGI OTTENUTI:

L'installazione in Color-fer Spa del nostro operatore virtuale intelligente ha permesso così un aumento dell'efficienza aziendale e della qualità del servizio offerto ai clienti. Questo grazie ad una serie di vantaggi che la soluzione apporta:

- Risparmio economico e di tempo
- Più precisione e organizzazione: il sistema annulla la possibilità di errore umano sulle segnalazioni di guasto e sulle richieste di assistenza
-
- Sono ottimizzati i tempi e le forze aziendali in campo, aumentando la produttività e l'elasticità dei vari settori e delle risorse umane
- La percezione del cliente verso l'accessibilità e la reperibilità del reparto assistenza dell'azienda migliora e ne consegue una maggiore fiducia: cresce il rapporto azienda-cliente.

STL Connex

Il futuro è connesso

Da oltre 40 anni, operiamo nello sviluppo, progettazione, commercializzazione e gestione di soluzioni e servizi per le comunicazioni aziendali.

Crediamo fortemente nell'importanza dell'assistenza post-vendita completa, veloce ed efficace.

Lavoriamo ogni giorno per assicurare il miglior servizio di assistenza ai nostri clienti e conquistare la loro fiducia. La soddisfazione della nostra clientela per noi è una priorità.

Oggi siamo in grado offrire soluzioni per aiutare imprese e pubblica amministrazione a rendere semplice, efficiente e sicura l'intera infrastruttura ICT.

Affrontiamo il crescente processo tecnologico di convergenza tra il mondo della telefonia e il mondo dell'informatica offrendo consulenza, progettazione e soluzioni evolute per la comunicazione e la configurazione di sistemi e reti.

CONTATTI

Via Achille Grandi 43/B 25125 Brescia
N. Verde **800 947 411** - Tel. +39 030 268 5411 - info@stlconnex.it
www.stlconnex.it

