



11/10/2007

IMHO - In My Humble Opinion

>> Integrare >> Proteggere >> Gestire >> Comunicare >> Sala convegni

ricerca avanzata



Sono  
sempre più  
mobile.  
E applaudo

## Rubriche

Terza pagina

Free download

Sviluppare con Java

Sviluppare con .Net

Sviluppare con Linux

Rischio zero

Rfid

Osservatorio

E-Learning

L'informatica addosso

Made in Italy

La legge della rete

Intorno al computer

La quadratura del cerchio

Polemiche

## Gestire



### Come farsi un call center senza installare niente



**Icona lancia una versione Asp del suo Crm Livecare All in One. Nel mirino le Pmi che non hanno budget per acquistare una soluzione ma non vogliono ricorrere a strutture esterne**

di **Riccardo Cervelli**  
10/10/2007

Un'alternativa alla scelta di rivolgersi a un call center in outsourcing o a quella di acquistare e implementare una costosa piattaforma call e contact center all'interno dell'azienda.

Icona ha pensato alla situazione in cui si trovano decine di migliaia di micro e piccole imprese, che per continuare a essere, o diventare, competitive, devono iniziare a offrire assistenza ai propri clienti attraverso diversi canali: telefono, fax, email, chat e così via. E così ha rivisto la propria piattaforma Livecare All in One e ne ha sviluppato una versione che può essere erogata in modalità Asp (application service provisioning).

Se già prima Livecare All in One offriva il vantaggio di permettere di creare un contact call o center installando tutta la tecnologia necessaria su un unico server invece che su sistemi differenti (per servizi inbound, outbound, interactive voice response, multiconferenza, caselle vocali e musica d'attesa, email manager, Crm e softswitch), ora con la versione Asp anche all'azienda con meno di 10 dipendenti possono bastare qualche pc collegato a Internet e qualche collaboratore gentile e preparato per coccolare e fidelizzare i clienti.

### Nati con il Web

Fin dalla sua nascita, Icona ha puntato sulle tecnologie Ip e Web per offrire soluzioni adatte a risolvere i problemi di teleassistenza con applicazioni semplici e scalabili.

Il nome di questa società è legato all'inizio a sistemi di assistenza ai clienti via instant messaging e chat implementati da Internet service provider come Virgilio (il famoso servizio C6), Libero/Wind (la WebChat) e Fastweb (TooFast).

La teleassistenza Web based targata Icona viene scelta sempre più spesso anche da software house che si trovano nella necessità di dove assistere i propri clienti: e quale modo migliore che farlo attraverso Internet e utilizzando direttamente il pc? Tra gli esempi di utenti, Esa Software, Dylog, Zucchetti, Italtel e Primaindustrie. «Nel 2002», racconta Giorgio Nepa, amministratore delegato di Icona, «evolviamo la nostra tecnologia per supportare non solo le chat ma veri e propri contact center».

Nasce così Livecare, una suite di applicazioni integrate per il Crm (Customer relationship management) che permette di interagire con la clientela attraverso chiamate chat, voce via Web, email, telefonia tradizionale e VoIp (Voice over Ip), fax e Sms.

La piattaforma si presenta subito come una soluzione adatta alle necessità delle Pmi in quanto chiavi in mano e non esosa in termini di investimenti: infatti fa largo uso di tecnologie open source, a partire dal sistema operativo Linux e dalla scelta di Asterix come softswitch. Grazie ad Asterix, in particolare, Livecare All in One evita ai clienti di dover acquistare un centralino (Pbx) appositamente per il Crm, in quanto la soluzione di Icona si integra con i sistemi telefonici già esistenti. Last but not least, Asterix è un sistema aperto, che permette di interfacciarsi con tutti i servizi VoIp esistenti (a differenza, per esempio di Skype, che è un sistema proprietario e chiuso): proprio nelle scorse settimane Icona ha stretto una partnership commerciale con Aastra, una società canadese, presente con una propria filiale in Italia, che fornisce soluzioni Ip basate su standard aperti.

### Software come servizio

Icona All in One via Asp promette quindi di offrire molti vantaggi alle micro e piccole imprese, di tutti i settori merceologici «Il primo», spiega Nepa, «è quello di poter fruire di una piattaforma di call e contact center utilizzando proprio personale, e non quello di un servizio in outsourcing, il che permette di mantenere al proprio interno la storia dei contatti con i clienti e tracciare il lavoro dei propri collaboratori nell'interazione con la clientela».

### Analisi della Readership di



Sintesi dei risultati

Newsletter

Scrivici

week Credits

Week.it non è distribuito in edicola. Per sapere come abbonarti clicca qui »



link

### Empowerment!



CERCATE  
PARTNER  
COMMERCIALI  
IN BAVIERA?



Continua...

Tramite l'implementazione della tecnologia Ajax, inoltre, l'attività del contac center può essere sempre visualizzata via Web anche da remoto dal management aziendale.

Gli altri vantaggi sono quelli legati all'uso di un "software come servizio", ovvero la possibilità di concentrare gli investimenti sul core business invece che nell'acquisto di tecnologie, la trasformazione di costi fissi in costi variabili, e l'aggiornamento tecnologico gestito direttamente dal provider: un vantaggio per le aziende che non dispongono di risorse interne dedicate all'It.

**→ SULLO STESSO ARGOMENTO**

**» notizie correlate**

**Icona: il Crm dentro una chiavetta Usb**

02/05/2007

**Call center, Crm e telefonia. Tutto in uno con tecnologie "open"**

30/06/2006