

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

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 servi-

ce 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

Lifecare All in One Asp permette di migliorare l'assistenza clienti anche alle micro aziende.

farlo attraverso Internet e utilizzando direttamente il pc? Tra gli esempi di utenti, Esa Software, Dyllog, Zucchetti, Italsoft 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) ap-



SU WWW.WEEKIT.IT

■ Icona mette il Crm dentro una chiavetta Usb www.weekit.it/38740
 ■ Call center, Crm e telefonia. Tutto in uno con tecnologie "open" www.weekit.it/37972

positivamente 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): proprie nelle scorse settimane Icona ha stretto una partnership commerciale con Astra, 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 permette 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». Tramite l'implementazione della tecnologia Ajax, inoltre, l'attività del contact 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. ■

The screenshot shows a web-based application titled 'Contact Manager'. At the top, there are tabs for 'Principale', 'Preferenze', 'Nuovo Cliente', 'Reportistica', 'Ricerca', 'powered by LIVECare', 'Campagna', and 'Utente'. Below the tabs, there's a sub-header 'New Customer & Workerder with address'. The main area contains two forms: 'Customer Information' and 'Workerder Information'. The 'Customer Information' form includes fields for User Code, First Name, Last Name, Address, City, Zip, e-Mail, Cell, Zone, Fax, Title, and several dropdown menus for Industry, Media, and Reasons. The 'Workerder Information' form has a single 'Title' field. Both forms have 'Select One' dropdowns for some fields.