

Introduzione

L'attività d'impresa richiede rapporti continui e duraturi con i propri clienti, con i propri fornitori e la ricerca costante di nuove opportunità e occasioni di sviluppo delle proprie relazioni commerciali.

Lo strumento maggiormente utilizzato e più diretto per mantenere i rapporti con il proprio parco clienti rimane sicuramente il telefono.

Wildix, con la sua soluzione Unified Communication, porta l'uso del telefono a un livello superiore, permettendo di interagire in modo semplice e funzionale con i propri colleghi per gestire al meglio la comunicazione con i clienti e offre strumenti come la videoconferenza e tele-assistenza integrati nella centrale telefonica.

Per poter migliorare con continuità la qualità del rapporto con i propri clienti e la fase di acquisizione di nuovi clienti e nuove opportunità di lavoro servono strumenti che permettano di immagazzinare tutte le informazioni correlate a questi processi e, soprattutto, analizzarle e trarne beneficio.

VTENEXT, con la digitalizzazione dei processi aziendali, facilita, velocizza e ottimizza la gestione della clientela fornendo un valido supporto alle attività di acquisizione di nuovi clienti e di gestione delle trattative, dei processi di marketing, di assistenza clienti e di collaborazione e smart working.

Il progetto di questa integrazione nasce per poter offrire uno strumento semplice, potente e affidabile per non lasciarsi sfuggire nessuna opportunità di crescita e sviluppo della propria realtà aziendale.

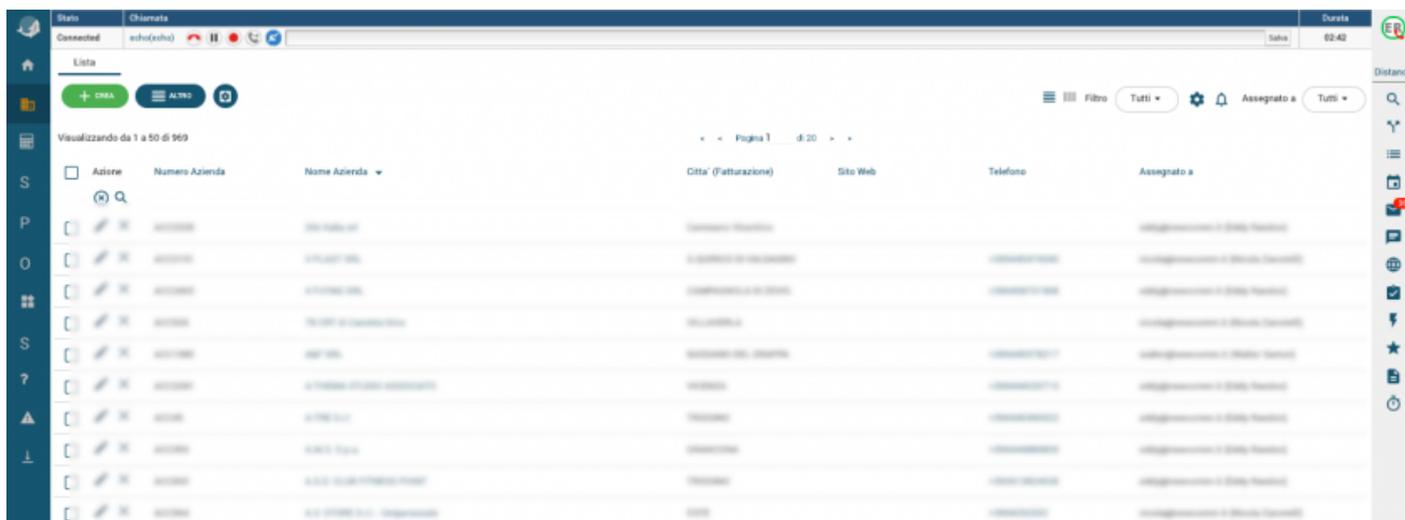


Fig. 1: VTENEXT con visualizzazione di una chiamata in ingresso

Dall'esperienza diretta di utilizzo di Wildix Unified Communication e VTENEXT è nata l'esigenza di realizzare un'integrazione tra i due strumenti. Il modulo è stato concepito per consentire all'utente di eseguire le attività legate ai processi aziendali su VTENEXT e poter contestualmente gestire la

chiamata in corso direttamente dall'interfaccia di VTENEXT.

Esigenze

Le diverse realtà aziendali possono presentare esigenze diverse nella realizzazione dei propri processi.

Si è cercato di rispondere ad alcune richieste fondamentali che si possono manifestare nelle varie realtà e di seguito elencate:

- creazione di una nuova anagrafica come conseguenza di un contatto telefonico
- recupero immediato delle informazioni associate al cliente col quale si è al telefono
- creazione e gestione di una assistenza clienti associata al cliente che ci sta chiamando
- iniziare una chiamata ai numeri di contatto del cliente presente in VTENEXT
- creazione e gestione di note e appuntamenti relativi alla telefonata in corso
- gestione completa della chiamata senza distrazioni e senza lasciare l'interfaccia di VTENEXT

Requisiti

Il modulo si integra in una infrastruttura in cui sono presenti un sistema di comunicazione unificata Wildix1 e un'installazione di VTE (Cloud o On-site), non necessariamente presenti sullo stesso server o nella stessa rete.

Revision #4

Created 11 March 2020 16:20:48 by Admin

Updated 11 March 2020 16:40:49 by Admin