



# CON AVAYA, BRITISH AIRWAYS IN ITALIA METTE IL TURBO AL CALL CENTER

Dalla Ip Telephony costi ridotti, manutenzione leggera e tante opportunità.

## LA SFIDA

- Trasformare un centralino obsoleto in una piattaforma IP scalabile e ottimizzata
- Ridurre in misura sensibile consumi, costi e complessità gestionali
- Potenziare l'operatività e la produttività del call center
- Assicurare un percorso evolutivo verso lo smart working

## I RISULTATI OTTENUTI

- Contenimento della spesa energetica
- Dimezzamento del budget destinato alla manutenzione del centralino
- Un cablaggio fisico ottimizzato e una riduzione degli spazi attrezzati
- Un potente strumento analitico per il monitoraggio delle attività di call center
- Una maggiore motivazione degli addetti
- La possibilità di misurare l'efficacia del canale indiretto e i suoi livelli di soddisfazione

La filiale italiana di British Airways, maggiore compagnia aerea del Regno Unito per flotta e numero di voli e destinazioni, ha scelto le soluzioni Avaya per razionalizzare e rilanciare le attività del call center a supporto della rete commerciale indiretta. In seguito a una ristrutturazione della sua presenza in Italia, oggi forte di cento dipendenti dislocati primariamente nella sede principale di Roma e negli uffici di Milano, British Airways Italia ha dovuto affrontare il problema dell'adeguamento di un sistema di centralino telefonico basato su tecnologia tradizionale, troppo complesso dal punto di vista dei cablaggi e delle configurazioni, costoso dal punto di vista degli interventi di manutenzione e generalmente sovradimensionato rispetto alle nuove esigenze dell'azienda. Anche dal punto di vista funzionale, il sistema legacy utilizzato dal call center non consentiva gli auspicati livelli di flessibilità nella reportistica a supporto delle valutazioni dei responsabili commerciali di British Airways, chiamati a gestire al meglio la produttività e la soddisfazione del canale indiretto.

La scelta è caduta sulla soluzione di telefonia Ip Avaya basata sulla piattaforma Ip Office Preferred Edition e la sua estensione Call Center Reporter (CCR)

**«Ciò che ci ha spinti in direzione di una completa virtualizzazione del nostro sistema telefonico è stata innanzitutto l'esigenza di riduzione degli spazi dedicati a tale infrastruttura e conseguentemente di contenere in misura significativa i costi di gestione e i consumi elettrici,»** racconta Agostino Cotino, che con il suo team assicura alla sede italiana di British Airways il pieno funzionamento delle risorse Ict.

## Complessità addio

Un altro obiettivo perseguito da Cotino e i suoi tecnici era la drastica semplificazione degli aspetti maggiormente legati alla configurazione del precedente sistema telefonico e alle operazioni di ripristino delle sue funzionalità, che in passato richiedevano complicati passaggi. La nuova infrastruttura Avaya consente per esempio di programmare con



“

Abbiamo riscontrato minori tempi di intervento per la risoluzione di problematiche tecniche legate al centralino, e in generale si sono ridotti i disservizi”

—Agostino Cotino,  
It Manager British Airways Italia

estrema facilità l'impostazione di parametri essenziali, come i messaggi e l'albero di instradamento del risponditore automatico (IVR), e il salvataggio di tutte le configurazioni in tabelle che possono essere ripristinate nel giro di pochi secondi, con un apprezzabile ritorno in termini di resilienza e business continuity.

### **Il partner giusto per una operatività immediata**

Tutto l'iter di studio, progettazione e implementazione della Ip Telephony Avaya è stato seguito dagli esperti di Telex Telecomunicazioni, system integrator che vanta un'esperienza trentennale nel mondo delle telecomunicazioni e della office automation. Il ruolo proattivo di questo partner tecnologico si è rivelato fondamentale anche per contenere al minimo i tempi di questa importante trasformazione e per venire incontro a una esigenza fondamentale: passare a un sistema telefonico completamente nuovo con un semplice click, senza perdere secondi di operatività. L'It manager

di British Airways dichiara di aver apprezzato in particolare la professionalità di Telex Telecomunicazioni nell'approcciarsi, con estrema competenza, a problematiche di ottimizzazione e produttività che in questo momento sono prioritarie per aziende di medie dimensioni come la filiale italiana del grande vettore aereo britannico.

### **Call Center su misura**

Partito nel secondo semestre del 2014 con la selezione del prodotto Avaya e concluso con un lavoro di implementazione di quattro settimane, il progetto British Airways ha richiesto una prima fase di accurata pianificazione, comprensiva di un vero e proprio ciclo di testing nei laboratori Telex, concepito in modo specifico per verificare la piena corrispondenza della soluzione Avaya CCR con le aspettative "analitiche" del cliente. La prima criticità che i tecnici di Telex hanno dovuto affrontare, precisa Andrea Rem Picci, managing director della società di consulenza e system integrator, riguardava proprio il cablaggio strutturato, estremamente complesso e ridondante. Oggi il sistema telefonico utilizzato dalla filiale italiana di British Airways è completamente virtualizzato su un singolo server che implementa come applicativi software le funzioni di IVR, gestione delle chiamate e reportistica CCR. Come conseguenza, è stata liberata una notevole quantità di spazio negli ambienti attrezzati che ospitano questi sistemi che attualmente collegano circa 70 terminali telefonici Avaya IP serie 1608-1616, facilitando in misura sensibile gli interventi di manutenzione e modifica.

## Continuità del servizio

Se in passato ogni sospensione temporanea del servizio e ogni cambiamento nelle modalità di risposta alle chiamate in arrivo comportava il coinvolgimento di tecnici specializzati, oggi può essere gestito in modo molto più snello dal personale stesso, coadiuvato dallo staff guidato da Cotino. Le interfacce utente sono quelle, ormai “familiari”, del mondo Web. «Abbiamo sicuramente riscontrato minori tempi di intervento per la risoluzione di problematiche tecniche legate al centralino, e in generale si sono ridotti i disservizi» riconosce l’It manager italiano della compagnia aerea. «Anche la piattaforma telefonica è diventata molto più flessibile, e di conseguenza, abbiamo modo di ‘traslocare’ le postazioni di lavoro più agevolmente.»

## Addetti e agenzie, tutti soddisfatti

L’impatto della tecnologia Avaya è tuttavia ancora più rilevante sul piano dei processi interni. Con la precedente piattaforma di tipo convenzionale, la creazione di un report sulle attività di call center svolta nei confronti di uno specifico agente British Airways in Italia richiedeva il diretto coinvolgimento dello staff It, costretto a spostarsi fisicamente in “sala macchine” per accedere all’apparato che gestiva il centralino attraverso una postazione fissa. Difficoltà e tempistiche di lavoro pesavano in misura rilevante sulla capacità di gestire al meglio i livelli di customer satisfaction della rete commerciale

di British Airways. Grazie ad Avaya CCR è diventato finalmente possibile monitorare pressoché in tempo reale il lavoro di circa quindici addetti al call center che presidia il canale, incentivandone e valorizzandone l’azione, con l’addizionale vantaggio di un riscontro molto più tempestivo ed esauriente della produttività degli agenti commerciali da un lato, e, dall’altro, della capacità da parte di British Airways di venire incontro alle richieste della rete indiretta.

## I costi? Dimezzati

Grazie all’apporto consulenziale fornito da Telex, le nuove potenzialità di questa piattaforma analitica sono state percepite dal cliente British Airways come una ulteriore ricaduta positiva di un innovativo progetto di trasformazione che ha pienamente centrato anche i suoi originali obiettivi di ottimizzazione. «La riduzione dei costi di consumo elettrico ma soprattutto di gestione manutentiva è stata notevole,» sottolinea Cotino, che è già in grado di quantificare in modo preciso il ritorno sugli investimenti in IP telephony “firmata” Avaya. «Basti pensare che solo il budget annuale che normalmente dedicavamo alla manutenzione del vecchio centralino telefonico si è dimezzato.» In generale il parere del tecnico è molto positivo, sia sulla qualità e il potenziale della soluzione Avaya, sia sui livelli di competenza messi in campo da Telex in tutta la fase di planning e implementazione. La flessibilità della telefonia aziendale “as a Service”, rappresenta infine una porta aperta verso il futuro.



La riduzione dei costi di consumo elettrico ma soprattutto di gestione manutentiva è stata notevole. «Basti pensare che solo il budget annuale che normalmente dedicavamo alla manutenzione del vecchio centralino telefonico si è dimezzato»

—Agostino Cotino,  
It Manager British Airways Italia

## Un futuro sempre più integrato e smart

Una tecnologia che incide positivamente sui budget di spesa per la telefonia di British Airways beneficiando in primo luogo la funzione del call center, può fin da subito evolversi in un sistema di Contact Center multicanale integrato ed esteso a tutte le sedi italiane, inclusi i presidi degli aeroporti interessati ai servizi di trasporto passeggeri e cargo della compagnia, offrendo la possibilità di far fronte meglio ai carichi di traffico sulle linee e realizzare, con investimenti incrementali, innovative soluzioni di videoconferenza, di smart working e collaboration.

### Soluzioni implementate

- Ip Office Preferred Edition
- Call Center Reporter
- Terminali utente Avaya IP serie 1608-1616

## British Airways Italia

British Airways è la maggiore compagnia aerea del Regno Unito con sede a Harmondsworth. È la più grande compagnia aerea britannica per flotta, voli e numero di destinazioni internazionali.

La compagnia aerea ha sedi in tutto il mondo. In Italia lavorano circa 100 dipendenti tra le varie sedi di Roma, Milano e negli aeroporti dove British Airways offre servizi di trasporto passeggeri e cargo. La sede principale è a Roma, dove sono centralizzate le funzioni di pianificazione e gestione dell'infrastruttura Ict nazionale

## Telex Srl

Azienda focalizzata nelle settore del IP Telephony, Videocomunicazione e Servizi internet, Telex progetta, sviluppa, installa e gestisce infrastrutture di comunicazione per il mercato Small and Medium Enterprise italiana. La società con sedi operative a Roma e Firenze, Silver partner di Avaya e certificata EXPERT nelle soluzioni UC per le PMI, offre sistemi e soluzioni per le comunicazioni unificate, i call center, le reti dati e tutti i servizi correlati.

## Informazioni su Avaya

Avaya è un leader globale che offre soluzioni di collaborazione e comunicazione aziendale di nuova generazione, che includono comunicazioni unificate, collaborazione video in tempo reale, contact center, reti e servizi correlati alle aziende pubbliche e private di ogni dimensione in ogni parte del mondo. Per ulteriori informazioni, visitare [www.avaya.com/it](http://www.avaya.com/it).

© 2016 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya, il logo Avaya e tutti i marchi di fabbrica che contengono i simboli ®, ™ o SM sono marchi registrati, di fabbrica o di servizio di Avaya Inc. e possono essere marchi depositati in alcuni Paesi. Tutti gli altri marchi di fabbrica sono di proprietà dei rispettivi proprietari.

02/16 • SME15008IT-01