

Im group sceglie Colt per uniformare la connettività voce e dati



Nome del cliente

Im group
(lastminute.com,
Volagratis, Rumbo,
Weg.de, Bravofly,
Jetcost e Hotelscan)

Settore

Travel: prodotti e servizi online per il settore viaggi e il tempo libero

Sfida

Centralizzare il traffico voce e dati aziendale, in particolare per la gestione delle attività di assistenza clienti tramite contact center. L'obiettivo è ottenere connessioni più affidabili e migliorare i livelli di servizio

Servizi

Connettività voce e dati

Prodotti

SIP Trunk Dedicated, IP Access, IPVPN Plus e IN GEO

Im group si affida alla multinazionale come principale operatore a livello europeo per i servizi di telefonia e rete, a supporto delle attività di call center

Per un'azienda geograficamente distribuita che basa il core business sugli acquisti elettronici e sull'efficienza del servizio clienti, la disponibilità di un'infrastruttura di telecomunicazione affidabile ed efficiente è il primo fattore critico di successo.

Così Im group, tra i leader mondiali nel settore dei viaggi online, ha scelto Colt come operatore principale per ottimizzare le linee telefoniche e le connessioni Internet a supporto delle attività di call center.

Un Gruppo multinazionale di viaggi online

«Im group - spiega Giuseppe Arcoraci, Network Manager della società dal 2018 - è una multinazionale quotata in Borsa, che gestisce un portafoglio di marchi noti come Lastminute.com, Volagratis, Rumbo, Weg.de, Bravofly, Jetcost e Hotelscan. Attualmente, impiega oltre 1.200 persone dislocate tra le diverse sedi europee e il distacco indiano di Bangalore».

Ogni mese, il Gruppo raggiunge 60 milioni di utenti attraverso i siti web e le app mobili, disponibili in 17 lingue e 40 paesi. Ogni giorno, grazie alla gamma di servizi offerti che copre l'intero customer journey, viaggiano nel mondo circa 23.300 passeggeri¹. Il fatturato 2019 ha raggiunto il valore di 337,8 milioni di euro.

Un principale operatore voce e dati per contact center distribuiti

INel 2015, in seguito all'acquisizione del marchio britannico Lastminute.com (dal cui acronimo deriva la denominazione sociale corrente),

il Gruppo affronta un processo di riassetto organizzativo.

In passato, la maggioranza delle transazioni e del business del Gruppo veniva gestita tramite contact center. Le reti venivano gestite da terze parti, che però non erano in grado di garantire l'efficienza e la qualità del servizio.

Da qui la decisione di affidarsi a Colt, già fornitore del Gruppo, come carrier principale e affidabile per la gestione dei servizi voce a livello europeo. Il contratto è stato stipulato alla fine del 2018 e il progetto si è consolidato tra la fine del 2020 e i primi mesi del 2021.

La partnership è stata estesa anche al traffico dati. «Dal punto di vista dei servizi di rete - racconta il Network Manager -, la principale necessità era collegare le varie sedi nazionali con il sistema di contact center interno, che supporta le attività di assistenza clienti di tutti i nostri operatori. Abbiamo quindi proseguito la collaborazione con Colt, che ha preso in carico l'implementazione dei collegamenti Mpls (Multiprotocol Label Switching) nelle diverse strutture locali. Siamo quindi andati a sostituire progressivamente i diversi fornitori che avevamo ingaggiato per le connessioni Internet, con l'obiettivo di centralizzare e consolidare i servizi voce e dati sotto un unico marchio».

Connessioni affidabili per un servizio di qualità superiore

Attualmente la quasi totalità del traffico voce di Im group è appoggiato sui flussi telefonici di Colt. Giuseppe Arcoraci esprime la

¹ Dati relativi al 2019

«Ci siamo rivolti a Colt perché ha una buona disponibilità di fibra proprietaria in tutte le principali nazioni dove opera Im group, ovvero Italia, Spagna, Francia, Germania e Regno Unito. Così facendo abbiamo avuto la garanzia di collegamenti estremamente affidabili a un prezzo concorrenziale, allineato con le esigenze aziendali».

sua soddisfazione per il progetto sviluppato: l'infrastruttura è robusta e ormai consolidata, in grado di risolvere tutte le attuali esigenze del gruppo. «Abbiamo attivato praticamente le principali numerazioni telefoniche su connessioni Colt - chiarisce il Network Manager -. Il traffico voce viene veicolato sui collegamenti proprietari del partner, dalla centrale telefonica dislocata nelle diverse nazioni fino al sistema di call center. Colt gestisce anche il traffico dati fino al punto di smistamento verso gli operatori».

Così, secondo Arcoraci, i livelli di servizio possono migliorare in virtù di due fattori: la convergenza verso un unico operatore, che gestisce le connessioni in modalità end-to-end; la solidità dell'infrastruttura e delle soluzioni fornite da Colt.

«Stiamo iniziando - prosegue il Network Manager - a misurare la qualità del servizio e a effettuare i confronti economici con la situazione precedente. Avendo un operatore principale, che fornisce la connettività dall'addetto contact center al cliente finale, anche le attività di monitoraggio sono semplificate e infatti abbiamo installato dei sistemi di misurazione che ci permettono di avere sempre sotto controllo le performance dei servizi telefonici».

L'importanza di un partner con una presenza internazionale

Arcoraci continua argomentando le ragioni sottostanti alla partner selection. «Ci siamo rivolti a Colt - dichiara - perché ha una buona disponibilità di fibra proprietaria in tutte le principali nazioni dove opera il Gruppo, ovvero Italia, Spagna, Francia,

Germania e Regno Unito. Così abbiamo avuto la garanzia di collegamenti estremamente affidabili a un prezzo concorrenziale, allineato con le esigenze aziendali».

Secondo il Network Manager, il partner dovrebbe diventare un punto di riferimento anche per le poche strutture di contact center esterne a cui Im group si appoggia: «A tutti gli operatori che collaborano con noi - afferma - abbiamo consigliato di rivolgersi a Colt al fine di semplificare e uniformare le procedure di gestione, i tempi di attivazione, le specifiche contrattuali e così via. Siamo molto soddisfatti delle persone Colt e della solerzia con cui hanno sempre risposto alle nostre necessità».

Il rapporto umano tra cliente e fornitore

La disponibilità di Colt si è vista anche nel periodo più delicato della pandemia da Covid-19. Dall'inizio di marzo del 2020, tutti i nostri dipendenti operano da remoto, connettendosi ai nodi di rete dell'azienda. La conversione allo smartworking è avvenuta in brevissimo tempo e senza particolari criticità, perché di fatto eravamo già tecnologicamente attrezzati per il lavoro a distanza. L'infrastruttura di rete ha supportato perfettamente il passaggio di 1.200 persone che in pochi giorni si sono ritrovate a lavorare da casa. Per il futuro, la nostra priorità è continuare a investire su soluzioni che permettano di ottimizzare i collegamenti tra le abitazioni dei dipendenti e i sistemi core aziendali, distribuiti attualmente su due datacenter».

Arcoraci conclude con qualche considerazione sul rapporto di partnership con il carrier inglese. «Colt - asserisce - ci ha supportati nelle fasi più critiche, ad esempio nel completare lo spostamento dei numeri da un operatore all'altro oppure nel risolvere alcune problematiche determinate da iter burocratici complessi e dal divario organizzativo. Il fattore umano è essenziale per un buon rapporto cliente-fornitore».



For more information,
please contact us on:

campaigns@colt.net
www.colt.net/it