

## **DE RIGO VISION – AFFIDABILITÀ, FLESSIBILITÀ E SCALABILITÀ NFON SUPPORTANO LA RIVOLUZIONE DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE PER UN BRAND DI ECCELLENZA ITALIANA NEL MERCATO INTERNAZIONALE**

**Il passaggio al centralino telefonico virtuale Cloudya migliora la comunicazione interna e rende multicanale la relazione con i propri clienti nel mondo**

**Con NFON, De Rigo Vision beneficia oggi di una soluzione tecnologica affidabile, totalmente flessibile e scalabile dal punto di vista dei costi e delle funzionalità**

De Rigo Vision è una società fondata nel 1978 leader mondiale nel design, nella produzione e nella distribuzione di occhiali da sole e montature da vista. Con sede centrale a Longarone (BL) e diciassette filiali commerciali, l'azienda è, inoltre, presente in ottanta Paesi del mondo con una distribuzione capillare attraverso la quale gestisce la relazione con i clienti, principalmente negozi di ottica. L'azienda fa leva su qualità dei prodotti, potenza del marchio e offerta impeccabile di servizi post vendita, come valori aziendali.

### **Esigenze aziendali**

Nel 2019 l'azienda ha deciso di rivedere il proprio sistema telefonico per far fronte alle evoluzioni del business e alle sfide di un mercato altamente competitivo, in cui la qualità del servizio è un elemento di differenziazione quanto la potenza del marchio. Per supportare queste sfide, l'azienda ha deciso di sostituire il proprio centralino telefonico tradizionale, non più adeguato in termini di funzionalità, poco flessibile e oneroso da mantenere e gestire, con un sistema che permettesse di soddisfare nello specifico due necessità:

1. Gestire la telefonia interna ed esterna snellendo il flusso di comunicazione tra le trecento utenze telefoniche della sede principale e quelle delle diciassette filiali commerciali
2. Ripensare il proprio servizio di contact center aumentando i canali di comunicazione e l'efficienza degli operatori

Nel processo di valutazione del nuovo sistema, De Rigo Vision ha posto grande attenzione ai costi e al modello da adottare, se ancora una volta basato su un centralino fisico o su servizi in cloud di nuova generazione.

La scelta infine è ricaduta verso un modello in cloud grazie agli investimenti minimi per la messa in esercizio, alla totale assenza di hardware, e conseguente manutenzione, e alla flessibilità di gestione del numero delle utenze e dei servizi, che possono essere aumentati o diminuiti a piacere.

La soluzione adottata è Cloudya di NFON.

### **Business Results**

- Grazie al passaggio al centralino in cloud, De Rigo ha visto ridursi sensibilmente i costi della telefonia
- L'azienda beneficia di un flusso di comunicazione più snello tra la sede e le filiali, estremamente flessibile nella gestione degli interni e dell'integrazione fisso/mobile

- Il contact center interno si caratterizza oggi per una distribuzione più logica del flusso delle chiamate tramite una intuitiva dashboard di controllo; gli operatori, inoltre, utilizzano per la prima volta canali alternativi a quello telefonico: Web, SMS e prossimamente Chat e WhatsApp
- L'azienda beneficia di un sistema che abilita l'aggiunta di nuove funzionalità, supportando le mutevoli dinamiche del business
- Grazie al centralino in cloud, l'azienda ha potuto mantenere operatività e produttività anche durante i vari lock-down, potendo abilitare il lavoro da remoto per tutti i propri collaboratori.

Abbiamo analizzato con Massimo Caviola, Responsabile dei Sistemi Informativi e delle Comunicazioni De Rigo Vision, il contesto che ha spinto l'azienda a rivolgersi a NFON nel 2019, per comprendere con lui le ragioni - e i risultati - della scelta di affidarsi alla telefonia in cloud e, nello specifico, alla soluzione Cloudya.

### **Il valore aggiunto di una soluzione scalabile e pay per use**

Posta di fronte alla necessità di cambiare un centralino che non rispondeva più alle esigenze aziendali, De Rigo Vision ha messo a confronto le soluzioni offerte dal mercato, guardando con attenzione sia quelle tradizionali con hardware on-premise, sia piattaforme in cloud. "La scelta - ha spiegato Caviola - che ormai riteniamo quasi obbligata per questo tipo di servizi, è da subito ricaduta sul cloud, principalmente per il valore aggiunto in termini di scalabilità dei costi. Abbiamo infatti scelto Cloudya preferendola anche ad altre soluzioni, principalmente per non essere legati ad alcun investimento infrastrutturale, e perché è l'unica soluzione che ci garantisce la possibilità di affrontare esclusivamente costi legati al reale uso dei servizi che avremmo progressivamente attivato. Inoltre la soluzione ci permette di supportare un'implementazione per fasi, fattore molto importante dal nostro punto di vista, perché significa pagare servizi solo nel momento dell'effettivo utilizzo. Infine, un elemento fondamentale che ha concorso a favorire la scelta di NFON è la assoluta libertà da un vincolo contrattuale per la predisposizione di linee telefoniche dedicate e per la connettività".

### **Un contact center più smart e multicanale**

Funzione aziendale di cruciale importanza per il business di De Rigo Vision è il contact center interno, che vede impiegati i propri operatori telefonici nella gestione del flusso di chiamate in entrata - per l'evasione delle richieste commerciali o di assistenza amministrativa, e in uscita - per azioni di telemarketing.

Per De Rigo Vision, il rapporto e la qualità del servizio verso i propri clienti sono una priorità fin dalla sua fondazione. "Il contatto personale con i nostri interlocutori è fondamentale, sia per la vendita che, in particolar modo, per il post-vendita - continua Caviola - con l'adozione della soluzione Ncontact Center di NFON, oggi la nostra prima linea commerciale e di customer service ha finalmente a disposizione uno strumento tecnologico in grado di semplificare e rendere più efficace il lavoro, migliorando il servizio.

Non solo ogni agente ha a disposizione un'interfaccia web – una vera e propria dashboard semplice e intuitiva attraverso cui interagire non più solo telefonicamente, ma anche uno strumento capace di abilitare la comunicazione via Web, SMS e, prossimamente, anche attraverso Chat e WhatsApp. L'adozione di questi servizi ci ha permesso di ottimizzare complessivamente la gestione del contact center, in termini di distribuzione più efficiente delle chiamate secondo la disponibilità e le competenze degli agenti".

### **Il valore aggiunto di un'implementazione facile e veloce, nonostante l'emergenza sanitaria**

L'implementazione della soluzione è avvenuta in due fasi: a giugno 2020 è partita l'installazione che ha coinvolto il contact center e circa un mese dopo quella relativa al centralino per tutti gli altri dipendenti.

Ad occuparsi dell'intero processo è intervenuto il personale di KLF Italia, il partner di NFON grazie al quale la migrazione è avvenuta senza interruzioni e con la gradualità richiesta dal cliente.

Spiega Caviola: "L'implementazione è stata semplice e veloce e, seppur in una situazione atipica e critica come quella della pandemia, il tutto si è svolto nel rispetto delle tempistiche prefissate. I lavori sono iniziati infatti proprio durante il primo lockdown, e siamo molto soddisfatti di come NFON e KLF Italia abbiano saputo supportarci da ogni punto di vista e garantirci la continuità operativa per tutto il periodo".

Il cliente ha confermato di non aver registrato alcun tipo di disservizio, né di interruzione durante l'intero periodo di implementazione ed anche il riscontro da parte degli utenti è stato molto positivo. Continua Caviola: "Grazie alla semplicità delle procedure di configurazione di NFON, l'adozione è stata fluida e intuitiva, tutto il personale si è adattato alle nuove modalità di interazione, questo per quanto concerne sia la telefonia (che ha richiesto solo due settimane di lavori) che le funzioni di contact center, per le quali gli stessi operatori hanno colto il valore aggiunto ottenuto in termini di migliore gestione delle relazioni con clienti, fornitori e prospect. Inutile dire che la facilità con cui è stato possibile passare alla modalità smartworking, inoltre, è stata particolarmente apprezzata da tutti in azienda. Senza Cloudya saremmo stati davvero nei guai!".

### **Obiettivi futuri**

Se al momento l'azienda ha adottato il passaggio al centralino in cloud per le circa trecento postazioni e per gli operatori di contact center, in prospettiva De Rigo Vision guarda all'obiettivo di estendere nel futuro l'adozione di Cloudya alle filiali europee .

Aggiunge Caviola: "Siamo molto soddisfatti della scelta e dell'esperienza avuta finora con NFON. La flessibilità di questa soluzione, oltre ad esempio al supporto sostanziale che ci ha dato dal punto di vista del remote working – rivelatosi davvero indispensabile in un certo periodo e, per il quale, posso dire che ci abbia davvero cambiato la vita – hanno fatto la differenza e ci fanno ben sperare che, nel momento in cui integreremo altre funzionalità, potremo godere di ulteriori e maggiori vantaggi".

### **Conclusioni**

Oggi da un fornitore di tecnologia ci si aspetta qualità, affidabilità, esperienza e competenza. La partnership con KLF Italia, già fornitore fidato di De Rigo Vision, ha concorso certamente a superare il primo step di valutazione per il cliente.

Ma, se De Rigo Vision ha scelto Cloudya non è stato solo per i fattori tecnici e l'evidenza del valore aggiunto promesso dal cloud in termini di scalabilità e flessibilità. Caviola ha visto, infatti, la sua prima impressione confermarsi una volta conosciuta da vicino l'azienda. Ha spiegato: "Ho deciso di visitare NFON personalmente in Germania, per vedere da vicino la realtà a cui stavo per affidare un compito così importante, e quell'esperienza mi ha fatto capire di avere a che fare davvero con un'azienda affidabile, da tempo sul mercato, quindi con esperienza nel settore e competenze in grado di portare reale valore".

Ha commentato Marco Pasculli, Managing Director Italia di NFON: "Portare valore con la nostra tecnologia in una realtà imprenditoriale e produttiva così importante ci rende fieri. De Rigo Vision porta

lo stile e la tradizione italiana per l'eyewear in tutto il mondo e l'offerta peculiare riflette una storia imprenditoriale fatta di ricerca continua, eccellenza qualitativa, la forza di brand inimitabili, ma al contempo di persone e relazioni. Proprio in questa commistione ci troviamo perfettamente allineati e felici di poter supportare questi asset con la nostra tecnologia all'avanguardia”.

Conclude Caviola: “Sono convinto che ogni soluzione debba essere valutata e considerata nel contesto della propria specifica realtà aziendale. Dal mio punto di vista per quanto concerne quindi il valore che la soluzione di NFON ha portato in azienda posso confermare che la mia esperienza ad oggi è stata sicuramente positiva e che la raccomanderei anche ad altre aziende che condividano le nostre esigenze”.