

CASE HISTORY SG SOLUZIONI LOGISTICHE - ROMA

**SG Soluzioni Logistiche**, Azienda romana nata nel 1999, si è rapidamente affermata come leader nel proprio settore, riuscendo a condividere con i propri clienti una visione avanzata della tradizionale **gestione della catena logistica**.

L'infrastruttura telefonica del proprio Contact Center è basata su una **centrale telefonica VOIspeed con 125 postazioni attive, fornita ed assistita dalla Società Hera Informatica**.

Il cliente, attraverso il proprio Contact Center, effettua verso la rete mobile circa 30.000 chiamate ogni mese, utilizzando un evoluto sistema di predict dialing. E' per loro quindi fondamentale avere un tempo di primo squillo molto breve, al fine di massimizzare il numero delle chiamate effettuate.

**Da quando sono passati al servizio VOIP di Timenet**, la loro produttività è aumentata, infatti, il primo squillo arriva dopo circa tre secondi, mentre con i precedenti fornitori era necessario attendere anche trenta secondi prima di sentire il libero o l'occupato. Inoltre, anche la qualità della conversazione è migliorata.



*Timenet (www.timenet.it) fornisce, dal 1996, servizi di telecomunicazione, trasmissione dati e voce in tutta Italia. Dal 2005 si è specializzata nella fornitura di servizi VOIP di elevata qualità, con un'offerta tecnologicamente evoluta, posizionandosi in un segmento di mercato di nicchia.*



*Hera Informatica (www.herainformatica.it) opera da molti anni nel mercato dell'Information Technology, con la missione di Ascoltare le esigenze del cliente, Valutare la situazione esistente e Proporre le migliori soluzioni.*



*VOIspeed (www.voispeed.com) è il primo centralino telefonico software italiano che offre al cliente tutti i vantaggi di una soluzione software: meno costoso di un centralino tradizionale, integrabile con altri strumenti di lavoro e più evoluto di un normale centralino VOIP.*