



Mercato
Retail



Soluzione
Digital Workspace

Partner

 **audiocodes**

A large, circular, semi-transparent image of a person's profile wearing a headset with a microphone. The background of the image is dark with blue and orange bokeh lights and digital patterns.

Axians Italia sviluppa un *Innovative Customer Service* per un marchio di alta moda italiana

IL MERCATO DI RIFERIMENTO

Il settore dell'alta moda in Italia rappresenta un'eccellenza riconosciuta a livello globale, grazie alla combinazione di tradizione artigianale, creatività e cura del dettaglio.

Il "Made in Italy" si distingue non solo per la qualità dei materiali e del design, ma anche per l'attenzione alla customer experience, considerata parte integrante del valore del brand.

Negli ultimi anni, il comparto del lusso ha visto un'importante evoluzione digitale: e-commerce, social media e tecnologie avanzate stanno ridefinendo

le modalità di interazione con un pubblico sempre più esigente e internazionale. Allo stesso tempo, cresce l'esigenza di raccogliere insight sui comportamenti dei clienti **per ottimizzare le strategie di marketing e offrire servizi sempre più personalizzati.**



LA SFIDA: GESTIRE CORRETTAMENTE LE CHIAMATE DEI CLIENTI DI TUTTO IL MONDO

Il cliente – un prestigioso marchio di moda – aveva la necessità di migliorare la gestione delle richieste telefoniche provenienti da clienti in tutto il mondo. Il modello precedente prevedeva che le chiamate venissero indirizzate ai punti vendita, ma spesso gli addetti non erano in grado di fornire risposte complete o tempestive, poiché impegnati in altre attività e non sempre in possesso di tutte le informazioni necessarie. Ne derivavano disservizi, insoddisfazione e una customer experience non allineata agli standard del brand.

Per risolvere questa criticità, il cliente ha chiesto ad Axians Italia di intercettare tutte le chiamate in ingresso e di reindirizzarle verso un call center, con operatori madrelingua, formati e disponibili in base a lingua, fuso orario, competenze



e livello di servizio richiesto. L'obiettivo: offrire risposte rapide, professionali e coerenti con il posizionamento del marchio.

LA SOLUZIONE

Axians Italia ha progettato e realizzato un'infrastruttura globale che migliora la gestione delle chiamate verso i negozi, indirizzandole sempre al team di assistenza più adeguato, ovunque esso si trovi nel mondo.

Questa infrastruttura si basa su dispositivi chiamati Session Border Controllers (SBC) virtuali Audiocodes, distribuiti in cluster in alta affidabilità (HA) in quattro aree strategiche: EMEA, APAC, NALA e Cina.

Gli SBC intercettano le chiamate e le reindirizzano in modo intelligente e adattivo, valutando in tempo reale le condizioni della rete e dell'infrastruttura cliente, come database Azure, chiamate API e condizioni protocollari di irraggiungibilità.

Inoltre, questi dispositivi gestiscono automaticamente eventuali problemi tecnici come differenze nei protocolli di crittografia, codec incompatibili o irraggiungibilità dei server coinvolti, effettuando conversioni e transcoding per evitare cadute di chiamata e garantire comunicazioni sempre fluide e affidabili. Per garantire un controllo completo e proattivo del sistema, Axians ha sviluppato

anche l'applicazione **WebChangeRouting**, che consente al cliente di:

- **monitorare le chiamate in tempo reale;**
- **gestire l'infrastruttura SBC in modo user friendly tramite interfaccia web;**
- **visualizzare alert;**
- **generare report dettagliati;**
- **aggiungere o rimuovere negozi dal sistema.**

L'intero progetto è stato curato end-to-end: dal **deploy e configurazione degli SBC** al collegamento con i sistemi telefonici del cliente e il call center, fino allo sviluppo dell'applicativo WebChangeRouting, integrato in modo nativo nell'infrastruttura esistente.

BENEFICI & VANTAGGI DELLA SOLUZIONE AXIANS ITALIA

1. Affidabilità e continuità del servizio:

l'infrastruttura è progettata per garantire operatività continua anche in caso di disservizi, grazie a meccanismi di adattamento automatico e ridondanza. Le chiamate vengono sempre instradate correttamente, anche tra sistemi eterogenei, evitando interruzioni o malfunzionamenti.

2. Monitoraggio in tempo reale:

il cliente può visualizzare metriche come il numero, la durata e l'origine delle chiamate, nonché l'operatore che ha risposto, identificando eventuali criticità.

3. Gestione autonoma e flessibile:

grazie a WebChangeRouting, il cliente può estrarre report, modificare la rete dei negozi gestiti e configurare alert senza l'intervento di Axians.

4. Insight strategici per il marketing:

i dati raccolti migliorano la comprensione dei comportamenti e delle esigenze dei clienti, alimentando strategie più efficaci.

5. Customer experience coerente e di alta qualità:

ogni chiamata è gestita da personale qualificato, con tempi di risposta ottimizzati e standard elevati.

FEEDBACK DEL CLIENTE

Il cliente ha espresso piena soddisfazione per i risultati raggiunti, sottolineando:

- **l'efficacia** della soluzione nel rispondere alle proprie esigenze operative;
- **la resilienza** del sistema, in grado di garantire continuità anche in situazioni di traffico elevato;
- **la semplicità e l'intuitività** dell'interfaccia, che consente al personale interno di operare con autonomia e rapidità.

Il progetto è stato riconosciuto come un valore aggiunto concreto per l'organizzazione, capace di coniugare tecnologia, efficienza e qualità del servizio.



PROSPETTIVE FUTURE

È attualmente in fase di valutazione l'implementazione di un sistema di registrazione delle chiamate, con successiva analisi tramite motori di **intelligenza artificiale**, per classificare le richieste, misurarne la qualità e sviluppare ulteriori **report predittivi**, con l'obiettivo di evolvere il servizio verso una gestione ancora più data-driven e personalizzata. Questa evoluzione sarà supportata da un'integrazione sempre più spinta con infrastrutture cloud, già in fase di delivery, e da un'architettura modulare che consenta l'inserimento progressivo di nuovi componenti e funzionalità, mantenendo flessibilità e scalabilità.