

CASE STUDY

La collaborazione digitale tra la Compagnia e gli Agenti

■ L'ESIGENZA

DAS era alla ricerca di una soluzione di supporto remoto per agevolare l'interazione tra i propri Agenti commerciali e gli Uffici Direzionali della Compagnia all'interno del nuovo portale intermediari DAS4YOU, già realizzato con il supporto di Fincons.

La soluzione doveva garantire: velocità e facilità di integrazione con il portale DAS4YOU, semplicità di utilizzo per agevolare l'adozione da parte degli utenti e miglioramento qualitativo del servizio di assistenza erogato agli Agenti.



■ LA SOLUZIONE

Partendo dalle esigenze del Cliente e dalla conoscenza approfondita del portale intermediari della Compagnia, Fincons ha proposto, progettato e realizzato l'integrazione della tecnologia di collaborazione digitale Kaleyra video, prima conosciuta come Bandyer, nel portale DAS4YOU.

Grazie alla nuova soluzione, gli agenti della Compagnia possono aprire la rubrica contatti del portale intermediari ed avviare una videochiamata con gli Uffici Direzionali della Compagnia, che forniscono assistenza on-line avvalendosi di funzionalità avanzate come le dashboard collaborative, la condivisione schermo e lo scambio file.

Una soluzione digitale ma allo stesso tempo dal tocco umano in grado di massimizzare l'efficacia del supporto, offrendo un'esperienza d'uso ottimizzata sia per gli Agenti che per gli Uffici della Compagnia che erogano l'assistenza.

■ I BENEFICI

Il progetto è stato completato con tempi e costi contenuti, mettendo a disposizione della Compagnia e degli Agenti uno strumento di collaborazione digitale semplice da utilizzare ma estremamente efficace per fornire un supporto rapido, senza dover ricorrere all'utilizzo di applicazioni esterne non integrate con il portale intermediari.

Un'iniziativa di successo che ha permesso di rafforzare ulteriormente la relazione tra DAS ed i propri Agenti, condotta da Fincons seguendo un approccio consolidato e distintivo, che partendo dai requisiti del Cliente ha individuato in Kaleyra video la migliore tecnologia per soddisfare le esigenze della Compagnia e progettato l'integrazione con il portale intermediari, potendo così gestire il progetto nel rispetto di tempi, budget e livelli di qualità attesi.