

LA PORTA VIRTUALE DELL'AGENZIA

di BENIAMINO MUSTO

SEBBENE MENO APPARISCENTE RISPETTO AD ALTRI STRUMENTI TECNOLOGICI, ANCHE ATTORNO AL CENTRALINO TELEFONICO AVVIENE UNA COSTANTE RICERCA DI SOLUZIONI AVANZATE. ANDREA SCARABELLI, CEO DI FIRST POINT, HA PORTATO ALL'ATTENZIONE DELL'INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT LA CASE HISTORY DELL'AZIENDA, CHE HA SVILUPPATO UN CENTRALINO VIRTUALE IN CLOUD

È il primo punto di contatto con i clienti, da cui passa una gran parte del business delle agenzie. Il centralino telefonico, e lo si è visto in misura maggiore nei duri giorni del lockdown, è stato il principale strumento attraverso cui mantenere il legame con la clientela. Sebbene possa sembrare meno appariscente rispetto ad altri strumenti tecnologici, il centralino ricopre un ruolo di primaria importanza in termini di customer experience e di sviluppo del business. E anche in questo settore la ricerca di soluzioni avanzate sta offrendo un supporto prezioso all'attività degli agenti. **Andrea Scarabelli**, ceo di **First Point**, società con sede a Fidenza che opera da 20 anni nel settore dell'information technology, ha portato all'attenzione dell'*Insurance Connect Innovation Summit* la case history dell'azienda, che ha sviluppato una soluzione chiamata Cvt, acronimo di centralino virtuale totale.

PIÙ SEDI, STESSO CENTRALINO

Tra le peculiarità del sistema sviluppato da First Point, ha spiegato Scarabelli, c'è la possibilità, in caso di presenza di più agenzie, "di collegare tutte le sedi tra loro e passare le chiamate da un ufficio all'altro, come se ci si trovasse nella scrivania accanto. Se una sede è chiusa – ha aggiunto – si può deviare la chiamata verso quella principale o sul telefono di un delegato. Oppure è possibile attivare un numero unico per tutte le sedi".

Oltre alla possibilità di collegare il computer a tutti i telefoni e vedere lo stato di tutti gli interni, "una delle funzioni più importanti – ha sottolineato Scarabelli – soprattutto in questa fase in cui si è fatto ampio ricorso allo smart working, è quella che trasforma il cellulare nell'interno



Andrea Scarabelli, ceo di First Point

di un centralino. Grazie all'installazione di una app, il sistema permette di chiamare direttamente un collega sulla sua postazione, vedendo subito se è disponibile, e consente di inoltrare le chiamate dall'ufficio. Chi lo desidera, inoltre, può attivare la funzione che permette di far apparire il numero dell'ufficio pur chiamando col cellulare". First Point, inoltre, mette anche a disposizione un sistema di videoconferenza completo "che si è rivelato molto utile durante il lockdown. Infine – ha aggiunto – è possibile personalizzare totalmente il centralino, attraverso la registrazione di mini-spot pubblicitari, nell'attesa che il cliente parli con l'interno desiderato", e la registrazione di tutti i messaggi di segreteria (ad esempio le festività o le chiusure aziendali) "la piattaforma è aggiornata costantemente – ha sottolineato Scarabelli – e monitoriamo di continuo le statistiche per poi condividerle con l'agenzia".