



## Cliente

Interflora Iberia

## Business

Vendita al dettaglio di fiori e piante

## Settore

Retail

## Sfida

Ottenere una rete di comunicazione ad alta velocità, sicura, senza problemi

## Prodotti e servizi

Colt INTERactiv, Cloud UC e Colt DCA

Interflora Iberia migliora la qualità del servizio e la gestione degli ordini affidandosi alle soluzioni Colt: una rete smart, una soluzione per il contact centre e un centralino virtuale con accesso web dedicato

### L'azienda gestisce anche il proprio servizio clienti con Colt

Attiva in Spagna dal 1951, Interflora è l'azienda leader nel Paese nella consegna di fiori e piante a domicilio. È anche una delle più grandi divisioni della rete mondiale di Fleurop Inc., con sede in Svizzera, presente in 150 paesi attraverso una rete di 50.000 fioristi partner in tutto il mondo, di cui più di 1.700 in Spagna.

La società ha registrato vendite per 15 milioni di euro in Spagna nel 2016, con un incremento del 5% rispetto all'anno precedente. Questo aumento della domanda riflette la crescita degli ordini online e segue ad anni di declino causati dall'impatto della crisi finanziaria. Si prevede che questa crescita positiva della società continui anche grazie al lancio delle operazioni in Portogallo, avvenuto a gennaio 2017.

Il canale e-commerce di Interflora sta mostrando un'importanza crescente in termini di impatto sul fatturato aziendale. "Degli oltre 250.000 ordini effettuati nel 2016, circa il 65% è stato completato online e le nostre previsioni suggeriscono una crescita continua per il canale: San Valentino (14 febbraio), Sant Jordi (23 aprile)

e la Festa della Mamma (la prima domenica di maggio) rappresentano i periodi di picco per la domanda di fiori in Spagna e gli ordini online attualmente rappresentano una quota significativa del totale", afferma Gustavo Fernández-Baillo, Direttore dei Sistemi Informativi di Interflora Iberia.

Tenuto conto di questo aspetto, nell'ambito di una decisione strategica, Interflora ha deciso di migrare la propria infrastruttura su cloud utilizzando la piattaforma Amazon Web Services (AWS) per la gestione dei propri sistemi di e-commerce e di back-end. Utilizzando AWS, l'azienda può gestire i picchi stagionali di ordini, aggiornando rapidamente e semplicemente la propria piattaforma di e-commerce, assicurando al contempo una maggiore efficienza ai propri processi aziendali.

Per supportare tale approccio, Interflora necessitava di una rete di comunicazione senza problemi, sicura e ad alte prestazioni; per questo, l'azienda ha scelto Colt per la propria linea DCA (Dedicated Cloud Access). Il servizio dà a Interflora la sicurezza necessaria per proteggere

sia i propri dati, sia quelli dei propri clienti. Questo è fondamentale per un'azienda con un business che si svolge prevalentemente online, in quanto garantisce che tutti i dati raccolti siano protetti e sempre disponibili nel cloud. Oltre alla linea DCA, Colt ha fornito a Interflora delle numerazioni 902 e 91 per ordini, servizio clienti, servizi per i fiorai affiliati (Colt Interactive) e un centralino virtuale (Cloud UC).

Con la soluzione Colt INTERactiv, il flusso di chiamate ricevute tramite diversi numeri di accesso viene trasferito in modo ottimizzato ai server vocali interattivi. Le chiamate vengono poi distribuite agli agenti maggiormente qualificati, applicando una serie di criteri che possono essere facilmente configurati da Interflora. La soluzione offre la flessibilità e la sicurezza necessarie per adeguare correttamente i flussi in momenti di picco, integrando e controllando i centri di supporto, configurando nuovi routing, attivando in tempo reale piani di contingenza o misurando la soddisfazione del cliente. Avere a disposizione una serie di indicatori e notifiche in tempo reale significa che il customer service può allinearsi alle esigenze

aziendali. Non tutto, però, ruota attorno alla tecnologia: Interflora si è affidata anche all'esperienza, alla consulenza e al supporto dedicato di Colt per implementare un servizio volto a facilitare la gestione interna, migliorare la propria immagine aziendale e ottenere una customer experience di alta qualità.

#### Accesso dedicato

Il servizio Dedicated Cloud Access (DCA) di Colt offre una rete privata dalla connettività sicura e affidabile tra le sedi aziendali o i data center e il cloud di Amazon Web Services, utilizzando il servizio Direct Connect. In questo modo, Interflora dispone di accesso Ethernet e IP VPN agli access point del network privato Direct Connect.

Colt possiede e gestisce una rete in Europa e in Asia con accesso diretto in fibra a più di 800 data center e oltre 25.000 edifici aziendali, il che significa un controllo end-to-end tra l'accesso dell'azienda e il provider di servizi cloud. La bassa latenza garantisce anche che i dati in viaggio verso il cloud di AWS utilizzino i percorsi con la latenza minore.

Il traffico tra la sede del cliente e il PoP di accesso ExpressRoute avviene interamente tramite rete Colt; questo significa che Interflora può fare affidamento sulla sicurezza del suo traffico di dati business critical, pur avendo una serie di opzioni di configurazione avanzate per un alto livello di disponibilità e disaster recovery.

“Grazie al centralino virtuale Cloud UC, Interflora ha incrementato la propria efficienza grazie alla convergenza delle comunicazioni, garantendo così la stessa user experience su diversi dispositivi e in luoghi differenti, e coadiuvando l'aumento delle vendite attraverso una comunicazione efficace con i clienti”, afferma Gustavo Fernández-Baillo.

Il centralino non richiede investimenti in apparecchiature, grazie a un modello pay-per-use, e garantisce la continuità del servizio in quanto si tratta di una soluzione sicura e affidabile gestita da Colt. Customer service

Interflora ha richiesto il supporto di Colt anche per gestire il suo Contact Center tramite Colt Interactive, che ha portato a un aumento della customer satisfaction attraverso una migliore allocazione delle chiamate in entrata e una riduzione dei tempi di attesa.

“Con questo servizio possiamo ottimizzare le risorse mettendo le chiamate in coda durante i periodi di picco (San Valentino, Sant Jordi e la Festa della Mamma) e assegnando chiamate a destinazioni diverse in base alla capacità della sede o alle risorse dell'agente”. Gli addetti al servizio clienti possono controllare le loro chiamate e la loro interfaccia di applicazione da qualsiasi luogo grazie al portale web di Colt, offrendo così diverse opzioni per le soluzioni di emergenza in caso di disastro.

Interflora dispone anche un portale web avanzato facile da gestire, in grado di fornire una completa indipendenza in caso di cambiamenti urgenti, allineandosi alle esigenze aziendali. Un chiaro esempio di questo è l'integrazione trasparente degli agenti portoghesi, avvenuta senza ulteriori investimenti e in un unico ambiente di gestione, utilizzando un'unica piattaforma che copre 13 paesi Colt in Europa.

In merito ai vantaggi del rapporto con Colt, il Direttore dei Sistemi Informativi di Interflora Iberia evidenzia la riduzione dei costi, la qualità del servizio fornito dimostrato dalla mancanza di incidenti e dai miglioramenti nella gestione interna delle soluzioni. L'affidabilità del brand, un servizio personale, dal

sales representative al servizio di consulenza dedicata su base giornaliera, sono altre caratteristiche che Interflora indica come vantaggi generati dal lavorare con Colt.

Con la soluzione per il customer service Colt Interactive e il centralino virtuale Cloud UC, in particolare, Interflora ha migliorato la produttività per la gestione degli ordini durante eventi quali la Festa della Mamma, quando la domanda potrebbe potenzialmente travolgere la società. “Colt è stata al nostro fianco per tutto il processo di migrazione ed è stata in grado di fornire consigli esperti. Ora, la gestione è più veloce e possiamo dimensionare le nostre squadre per occuparci dei picchi di domanda”, afferma Fernández-Baillo.

“Con le soluzioni Colt Interactive e Cloud UC, abbiamo migliorato la nostra efficienza convergendo le comunicazioni, garantendo la stessa user experience su diversi dispositivi e in diverse sedi e coadiuvando la crescita delle vendite attraverso una comunicazione efficace con i clienti”.

**Gustavo Fernández-Baillo,  
Direttore dei Sistemi  
Informativi di Interflora Iberia**



Per maggiori informazioni,  
contattaci

**800 909 319**  
**sales@colt.net**  
**colt.net/it**