ATTUALITÀ

Nasce Yunes: “Ora miglioriamo e digitalizziamo i call center italiani”

di **Redazione** · 14 ottobre 2022, 09:51

Oltre 1,5 milioni di euro investiti per realizzare una piattaforma che consentirà ai call center di digitalizzarsi ed accogliere con positività le sfide del mercato

Napoli. Quattro anni di sviluppo, oltre 54 mila ore di lavoro ed un investimento di circa 1,5 milioni di euro. Questo è Yunes, il nuovo software realizzato da Swissvoip e Tekmind per spingere nella digitalizzazione delle imprese del settore call center.

In uno dei momenti più difficili per l’economia italiana la sfida è dare un nuovo strumento alle aziende per consentire loro di avere tutte le informazioni necessarie in un’unica piattaforma e dirigere al meglio la loro attività vincendo le sfide imposte dal mercato. La piattaforma è stata realizzata collaborando con esperti di GDPR e sicurezza al fine di creare un prodotto compatibile con la normativa vigente.

Yunes nasce per soddisfare le esigenze di sicurezza e scalabilità di ogni azienda

“Il nostro desiderio è sempre stato quello di sviluppare una piattaforma flessibile e scalabile che potesse ridurre i tempi di realizzazione delle richieste del cliente oltre ad avere tutte le funzionalità a portata di mano in un unico software – dichiara Marino D’Ignazio di Swissvoip – Yunes è l’unico prodotto nel suo settore in grado di soddisfare le esigenze di sicurezza, scalabilità e nuove funzionalità che un professionista nel mercato dei call center vorrebbe avere”.

In effetti l’interfaccia di Yunes visibile ad un operatore appare semplice, intuitiva ed essenziale. I call center sono aziende in cui vi è molto turnover e con le caratteristiche di questa nuova piattaforma anche l’operatore che ha iniziato da poco non avrà difficoltà ad imparare velocemente uno strumento semplice.

D’altro canto gli sviluppatori che hanno lavorato al progetto hanno semplificato notevolmente il processo di importazione delle liste dei nominativi al punto che è Yunes che si adatta alla lista e non viceversa.

Con Yunes le aziende hanno a disposizione un Crm integrato che consente all’operatore di inserire il contratto dalla sua postazione. Così si evitano frodi a tutela del call center, e del consumatore. L’operatore può trasferire la chiamata direttamente al backoffice per la registrazione consentendo una finalizzazione più rapida a beneficio del cliente e dell’azienda.

“Ci siamo catapultati in un progetto ambizioso, abbiamo scelto di intraprendere questa strada con Swissvoip e crediamo che nel prossimo futuro la digitalizzazione farà la differenza nel settore dei call center – dichiarano Domenico Iorio e Christian Sica, titolari di Tekmind – Entriamo in una fase bella ed avvincente e con i consigli giusti, grazie alla tecnologia a disposizione, le aziende potranno ottenere benefici nel breve e medio termine”.

Cento tipi di report basati su dati “tipizzati” provenienti dalle liste per fornire una bussola indispensabile all’imprenditore

Molte ore di lavoro sono state investite nella generazione delle statistiche che diventano la bussola dell’imprenditore che saprà orientarsi meglio nel mercato. Circa 100 tipi di report diversi basati su dati “tipizzati” provenienti dalle liste. Con Yunes gli imprenditori avranno a disposizione un sistema di intelligenza artificiale che può anche evidenziare in quali zone geografiche, in quali ore o fasce d’età c’è più risposta o predisposizione all’ascolto.

Informazioni senz’altro utilissime che consentiranno alle aziende di dirottare le chiamate in base alle statistiche migliori.

Chi ha ideato Yunes ha pensato di creare una piattaforma in grado di evidenziare i punti di forza e di debolezza di una struttura in modo da enfatizzare i primi e ridurre i secondi. Swissvoip e Tekmind non hanno dubbi che così facendo si creerà inevitabilmente una crescita del cliente che diventa una naturale conseguenza dell’applicazione di queste regole.

Yunes consente ad una piccola realtà con 20 postazioni di crescere esponenzialmente a 100 postazioni ed oltre. La nuova piattaforma non vincola il cliente ad un server. Grazie ad un sistema automatico di bilanciamento che distribuisce il carico di chiamate su tutte le macchine disponibili. Se in un’azienda dovesse riscontrarsi una crescita improvvisa da 20 a 200 operatori basterà aggiungere un server, tempo stimato per realizzare il tutto 5 minuti.

Articolo pubblicato su Istituzioni24: https://www.istituzioni24.it/2022/10/14/nasce-yunes-ora-miglioriamo-e-digitalizziamo-i-call-center-italiani/

© 2026 Istituzioni24