

APT LIVIGNO SCEGLIE ICONA PER FARSI CHIAMARE GRATUITAMENTE DA TURISTI ED ALBERGATORI

La soluzione Icona "Click to Talk" implementata presso Azienda Promozione Turistica di Livigno migliora le prestazioni del sito internet, il servizio di booking e informazioni

L'APT (Azienda Promozione Turistica) di Livigno, ha adottato la soluzione **Livecare Click to Talk** di Icona SpA, il servizio innovativo che **consente alle aziende di essere contattate gratuitamente via web dai propri clienti**, sfruttando una vantaggiosa applicazione VoIP.

Fra le più rinomate località alpine italiane, Livigno ha consolidato sul proprio territorio la realtà di un'azienda di promozione turistica prontamente organizzata in termini di accoglienza e ricevimento dei numerosi ospiti che ogni anno affollano le piste da sci, o che nel periodo estivo non rinunciano a salutarci vacanze all'aria fresca. ATP Livigno si occupa prevalentemente di informazione e promozione della zona, ed è altresì strutturata per organizzare ed ospitare grandi manifestazioni culturali e sportive anche di respiro internazionale.

Proponendosi come unico riferimento per i turisti di tutto il mondo, APT si è evoluta da municipalizzata a s.r.l., aggiungendo un punto informazioni nella cittadina. Le chiamate dalle provenienze più disparate arrivano a superare le 400 al giorno, per ottenere indicazioni relative a disponibilità degli alberghi, viabilità, apertura passi, situazione neve, nonché alle manifestazioni in corso. Per questo, oltre al front desk, è stato necessario sviluppare la possibilità di fornire informazioni di carattere generale anche durante la chiusura degli sportelli da un lato, aprendo un sito web, dall'altro, per far fronte alla concorrenza, occorreva agevolare i clienti puntando totalmente sull'accessibilità dell'azienda.

Livecare Click to Talk si è rivelata la soluzione ideale da attivare, al fine di consentire ai clienti di effettuare chiamate telefoniche a costo zero, comodamente dal loro PC multimediale. **Cliccando su un'apposita icona posizionata sul sito aziendale www.livigno.eu, Click to Talk inoltra la chiamata direttamente al centralino del punto informazioni. Praticamente, dopo aver cliccato sulla cornetta virtuale il visitatore del sito visualizza una tastiera telefonica che compone in automatico il numero di APT Livigno, e, senza dover installare alcun software, senza interrompere la navigazione, e senza sostenere alcun costo, comunica in tempo reale con gli operatori APT.** Tutto ciò che gli occorre sono cuffie e microfono per pc.

Giuseppe Bormolini, portavoce di APT Livigno, spiega: "Ci siamo interessati a Click to Talk perché sempre più siamo ricettivi ai cambiamenti delle **modalità di comunicazione che ci consentono di allargare la nostra clientela, invitandola a contattarci senza spese per valutare le nostre proposte**". "La soluzione di Icona offre all'utenza di APT Livigno un notevole servizio di qualità: per il cliente è molto semplice da utilizzare e, non richiedendo integrazioni di programmi per il pc,

promuove il contatto diretto ed immediato coi nostri operatori. Per l'azienda, invece, è stato un **cambiamento che il personale non ha neppure avvertito**, per cui non è stato necessario adattare il modo di operare al nostro interno. Decisamente all'insegna della comodità."

Nel giro di pochi giorni, in modo veloce e da subito efficace, APT ha ottenuto grazie ad Icona un nuovo canale comunicativo che consente di erogare un servizio in più al cliente, ad un **costo annuale per l'azienda inferiore ai 150 euro, prescindendo dalla quantità di traffico generato**. Per questo, APT ha deciso di implementare anche sistema di CRM Web integrato di Livecare, con cui è possibile disporre di statistiche dei flussi di chiamate in ingresso e controllare la quantità delle telefonate effettive giunte agli operatori.

"La nostra attenzione per il turista" - prosegue Bormolini - "grazie a Click to Talk parte da prima che scelga la località. Inoltre, il servizio offerto da Click to Talk è interessante anche per gli albergatori, pertanto non escludiamo di fare da apripista per tutti gli alberghi della zona".

Da Icona, Paolo Rossi, Product Manager di Livecare di Icona, ha commentato a sua volta che: "Grazie a Click to Talk APT Livigno si differenzia dai suoi concorrenti offrendo un servizio gratuito ai clienti e **tagliando nel contempo le spese che comporta un numero verde.**"

Per ulteriori informazioni:

Giorgio Nepa
Icona SpA
Tel. +39 02.61.11.981
giorgio.nepa@icona.it
www.icona.it

APT Livigno
<http://www.livigno.eu>