

2° Meeting 2001 CMMC
14 Settembre 2001 - Roma Unioncamere

Il Contact Center e l'offerta dei nuovi servizi di Telecomunicazioni

Antonio Mustaro
Direttore Commerciale Corporate
Wind Telecomunicazioni S.p.A.



La nuova WIND



- Un nuovo grande gruppo di circa **8700 persone**
- Forte complementarietà sui servizi e nel posizionamento di mercato
- Processi di integrazione di strutture e servizi già avviati
- Fatturato previsto per il 2001 di circa **7.000 Mld**
- Programma di investimenti entro il 2010 per circa **25.000 Mld**

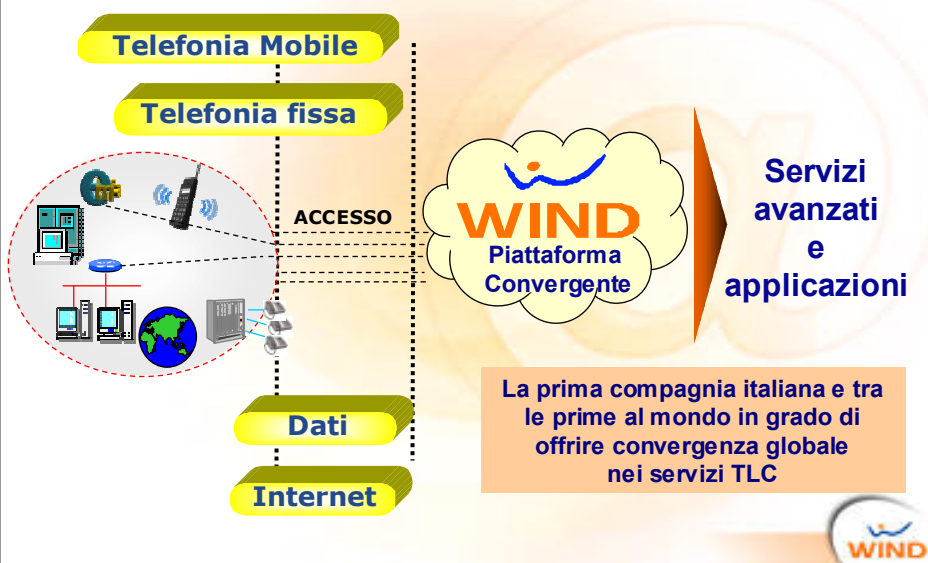


Operatore globale

- Con WIND oggi finalmente diventa realtà l'alternativa "globale" a Telecom Italia
- WIND è l'operatore italiano che ha investito di più in infrastrutture (reti e tecnologie)
- Fisso, Mobile, Dati, Internet in un'unica offerta da un'unica azienda, con risparmio sulla spesa totale
- Niente più codici di interconnessione (CPS) nè cambio numeri (NP) nè canoni a T.I. (ULL)
- Un mondo di servizi integrati multimediali con ottime prospettive per il futuro (UMTS)



La Vision unica di : **Convergenza**



Telefonia Mobile

Telefonia fissa

ACCESSO


WIND
Piattaforma
Convergente

**Servizi
avanzati
e
applicazioni**

Dati

Internet

La prima compagnia italiana e tra le prime al mondo in grado di offrire convergenza globale nei servizi TLC



Cosa significa convergenza?

Sinergie Commerciali

Network Integrato

Soluzioni Integrate

E' il driver per passare da fornitore di mezzi e infrastrutture a fornitore integrato di soluzioni

Contenuti

Servizi

Accesso

????

WIND

Dalle infrastrutture alle soluzioni

- Reti Private Virtuali Fonia Fissa/Mobile
- Reti Private Virtuali Dati/Internet
- Servizi multimediali a larga banda con Streaming Audio/Video Live e on Demand
- Servizi di Mobile Office e Mobile Internet
- Servizi VoiceOver IP e Unified Messaging
- Servizi basati sulla Localizzazione

Fra le soluzioni di crescente interesse per le aziende i **Contact Center**, che stanno progressivamente sostituendo i PBX e si integrano sempre più coi S.I. aziendali, coi CRM, coi Web informativi e di e-Commerce

WIND

Call Center: servizi WIND abilitanti

Quali servizi WIND mette a disposizione per la realizzazione di Call/Contact Center?

- Circuiti d'accesso fonia/dati ad alta velocità
- Servizi di fonia Inbound e di Rete Intelligente
 - Servizio **Numero Verde** (800)
 - Servizi ad **addebito ripartito** (840-848)
 - Servizi **Premium** (892*, 899*, 166)
 - Servizio **Numero Unico** (199*)
- Servizi di fonia Outbound fisso/mobile in convergenza
- Servizi di rete privata virtuale dati per Intranet aziendali
- Nuovi Servizi (Unified Msg, IP Billing a consumo)*



(*) in rilascio a breve



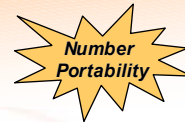
Call Center: altri servizi

WIND è in grado di fungere da Main Contractor per realizzazione e gestione di Call/Contact Center, tramite Partnership con leader di mercato in:

- consulenza
- fornitura apparati/sistemi hardware
- system integration
- sviluppo software
- maintenance & service level assurance
- outsourcing parziale/totale della soluzione



Servizi WIND: Numero Verde



Servizio di numero gratuito con addebito al chiamato

Struttura tariffaria flessibile

- In base alla provenienza della chiamata senza fasce orarie
- In base alle fasce orarie e senza distinzione di provenienza (da rete fissa)
- Senza scatto alla risposta, senza min charge, e calcolata al secondo
- Nessun canone per prestazioni di Rete Intelligente
- Scale sconti e regressive e cumulo traffico con altri servizi WIND
- Tariffe "friendly" per le terminazione su mobile Wind



Servizi WIND: Addebito Ripartito

Per ridurre i costi a carico dell'azienda e limitare le cosiddette "telefonate di disturbo"

Cosa paga il chiamante in caso di addebito ripartito?



*Il chiamante paga solo lo scatto alla risposta, indipendentemente dalla durata **



*Il chiamante paga a tariffa locale, indipendentemente dalla distanza **

Grazie alla struttura tariffaria flessibile ed alla piattaforma di R.I. tra le più evolute in Europa, Wind ha contribuito alla diffusione di questi , fino ad oggi poco usati in Italia

** Le condizioni indicate si riferiscono a chiamanti da rete fissa; i chiamanti da mobile pagano come stabilito dall'operatore mobile*



Servizi WIND : Numero Verde e A.R. Prestazioni di Rete Intelligente

- **Instradamento su base:**
 - ora del giorno
 - giorno della settimana o dell'anno
 - origine della chiamata
 - percentuale traffico
 - emergenza
 - P.I.N e ID
 - localizzazione mobile
 - guidata (standard e personalizzato)
 - occupato o mancata risposta
- **Impostazione limite di chiamate contemporanee**
- **Annunci vocali pre/post instradamento**
- **Blocco delle chiamate per tipologia**
- **Selezione passante**
- **Gestione delle chiamate in coda**



Servizi WIND : livelli di qualità

**WIND rispetta i principi della “carta dei servizi”
per i livelli qualitativi standard:**

- attivazione ed erogazione dei servizi
- parametri di qualità e strumenti di valutazione
- tutela del cliente con indennizzi a fronte di eventuali inadempienze da parte di WIND

**Possibilità di specifici accordi di Service Level
Agreement (SLA) per esigenze particolari e
parametri di qualità personalizzati**



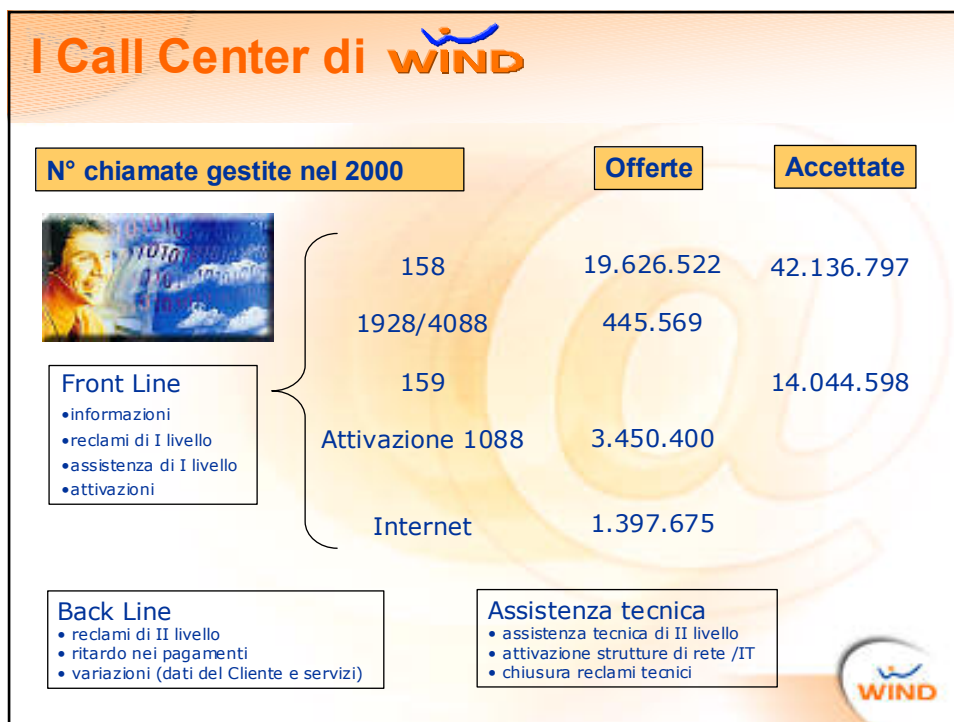
I Call Center di WIND e INFOSTRADA

Utilizzati sia come canale commerciale, sia come strumento di assistenza e fidelizzazione della Clientela

3 Call Center Wind e 3 Call Center in Outsourcing

I Call Center di WIND

<p>Consumer</p>	159	Clienti prospect serviti da Risponditore Automatico
	158	Clienti Wind serviti da Risponditore Automatico o, su richiesta, da operatore
	800 9 158 99	Clienti FreeInternet serviti da operatore
<p>Corporate</p>	4088 88	Accesso tramite riconoscimento CLI per servizi a clienti TOP
	1928	Clienti Medium e Small con riconoscimento CLI e Clienti prospect
	Numeri Verdi	Per lavorazioni di Back Office che richiedono invio di documenti da parte dei Clienti
	Casella Postale	Per comunicazioni in cui è richiesto un documento cartaceo/firmato



Referenze Call Center:

WIND ha realizzato e gestisce il Call/Contact Center di “ENEL Distribuzione” per scopi commerciali e per segnalazione guasti

- Servizio Numero Verde unico nazionale con accoglienza e reinstradamento verso Service Node territoriali
- Contact Center distribuito su 8 siti primari e 16 satelliti, con interconnessione dati verso i CED di Milano e Pescara
- Piattaforma Ericsson/Wind per l'infrastruttura telefonica degli 8 Cluster e per rete dati di supporto (WAN FR/ATM)
- Piattaforma EurekaSoft per IVR e Genesys per CTI



Referenze Call Center:

- n° chiamate gestite per ciascun Service Node: circa 10.000 al giorno
 - circa l'80% per scopi commerciali
 - circa 20% per segnalazione guasti
- Instradamento in base al CLI, o al carico di lavoro dei Service Node
- Soluzione di Disaster Recovery in caso di fault con reinstradamenti alternativi di backup



Referenze Call Center: G8

Per il vertice G8 di Genova WIND ha realizzato tutti i servizi di telecomunicazioni necessari per l'evento, fra cui anche il Call Center per Help Desk e Customer Care

- **Fornitura dei necessari circuiti, apparati e servizi di TLC**
- **Portale multimediale con info e servizi audio/video**
- **Call Center con IVR ed operatori**
 - Oltre 1.500 chiamate al giorno con percentuale di "One call solution" pari al 75%
 - Oltre 200 interventi al giorno eseguiti dai tecnici nelle sedi del G8, con percentuale di soluzione entro i 15 min dalla segnalazione pari al 98%



Grazie per l'attenzione

Oggi hai la prima vera alternativa nelle Telecomunicazioni

www.wind.it
www.windaziende.it
www.inwind.it
www.mondowind.it

www.infostrada.it
www.iol.it
www.libero.it

Se tu vuoi, noi possiamo.

