Talkin'bout a revolution

Il Centro di Competenza di IcService:
valore umano e tecnologia avanzata

Come costruire
una nuova immagine
della nostra professione

Nel 1974,
la rete cominciò a collegare gradualmente
103 Camere di Commercio
e più di 5.000 computer.

Probabilmente per la prima volta in Italia,
una parte consistente della pubblica
amministrazione si confrontò con
informatica e telematica.

Soprattutto, per molte migliaia di persone
iniziò la lunga battaglia con il computer.

… meno panico, più successo per i nuovi strumenti
… un modo per semplificare l'introduzione delle nuove tecnologie
… un'eccellente risorsa per controllare con efficienza sistemi e rete
… il soddisfacimento di un bisogno inespresso, pratico e psicologico

Il primo
Call Center del
Sistema Camerale:
il suo nome è
Monitor.

Tutti uomini,
in camice bianco,
ben chiusi
in una gabbia
tecnologica…

Ma,

alla fine degli anni '90,

succede qualcosa

Infocamere comincia a fornire nuovi servizi a nuove categorie di utenti, che hanno bisogno di strumenti per il dialogo telematico con le Camere of Commercio.
Così facendo, migliaia di clienti si collegano alla rete e cominciano ad usare i nuovi strumenti.
Qualcuno di loro vuole farlo.
Qualcuno no.
Copyright Marco Marilungo

Infocamere comincia a fornire nuovi servizi a nuove categorie di utenti, che hanno bisogno di strumenti per il dialogo telematico con le Camere of Commercio.
Così facendo, migliaia di clienti si collegano alla rete e cominciano ad usare i nuovi strumenti.
Qualcuno di loro vuole farlo.
Qualcuno no.
Tutti avevano bisogno di assistenza.
Così, a Roma,
nasce un altro Call Center.
Il suo nome è Customer Care.
Copyright Marco Marilungo

L'EVOLUZIONE

Gli inizi (1998, più o meno)

Quattro persone, telefonia tradizionale

Dopo un po' (2000, più o meno)

Il numero di consulenti online cresce, vengono adottati IVR e ACD.

Oggi…

Contact Center

WebCallCenter
www.icservice.it

CSQ
UNI EN ISO 9001:2000

Nuove frontiere per l'outsourcing

Call Center IcService: Le Camere di Commercio nostre Clienti a maggio 2006 in... ordine di apparizione

Le Camere di Commercio cominciano ad interessarsi alle opportunità espresse dal Call Center.

Perché?

Know-how, esperienza, qualificazione, referenze e livello tecnologico.

La prima è Pavia (2002).

Last but not least, Aosta (2006).

Al momento, sono 46.

Il progetto regionale

2005/2006:
le Camere di cinque regioni
accettano di costituire
Call Center regionali.

Un solo numero telefonico per tutte.

Le stesse procedure,
lo stesso stile
per tutti i clienti della regione.

l'Unità di consultazione Icservice

AI GIORNI NOSTRI

Interlocutori e grandi numeri

- … Il personale delle Camere di Commercio italiane (circa 9.000 indirizzi Ip)
- … Professionisti
- … Pubbliche Amministrazioni Centrali e locali
- … Associazioni di Categoria e Ordini Professionali
- … Distributori che operano con InfoCamere su una base contrattuale
- … clienti interni (più di 700 stazioni di lavoro)
- … Commercialisti
- … Notai
- … Studi professionali
- … Cittadini, aziende, imprese

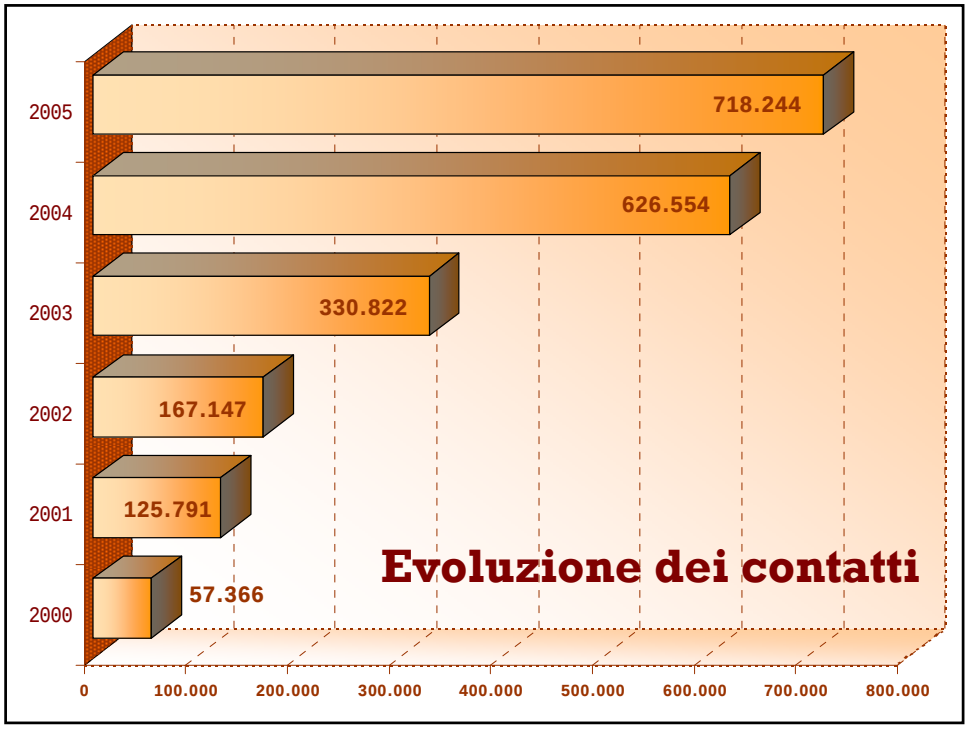
Servizi offerti, attività gestite

- … consulenza nell'uso dei servizi InfoCamere
- … consulenza sul Registro delle Imprese e su altri Albi e Registri Camerali
- … supporto di primo livello agli utenti finali
- … mantenimento ed eventuale ripristino della continuità di servizio
- … campagne outbound
- … corsi di formazione
- … customer intelligence
- … analisi e standardizzazione processi
- … gestione siti Internet / Intranet

Potenza di fuoco:

Monitor: 40 consulenti remoti
Call Center: 97 consulenti remoti

In totale,
137 agenti (+ 1 capo),
74 servizi attivi allo stesso momento,
più 13 canali email e 2 fax



Vero o falso?

Il Call Center dalla A alla Z

Alienante Annoiato Arbitrario Autocontraddittorio

Disinformato Disorganizzato Esasperante Impotente

Impreparato Inaccessibile Incompetente Inconcludente

Ingannevole Invasivo Inutile Precario

Ripetitivo Sfruttato Usurante Verboso

Le chiavi del successo

La tecnologia

Principali esigenze nel nuovo contesto

- ✓ Tecnologie flessibili ed espandibili
- ✓ Un nuovo stile nella telefonia
- ✓ Strumenti multicanale e perfetta integrazione tra gli strumenti dell'assistenza: telefono, email, chat, co-browsing, call-me-back e così via
- ✓ Strumenti di monitoraggio veloci, esaurienti e personalizzabili
- ✓ Perfetto controllo di livelli di servizio e prestazioni
- ✓ Velocità e semplicità nel gestire agenti, linee e servizi
- ✓ Gestione di picchi, emergenze, richieste speciali
- ✓ Controllo dei costi e, quindi, delle tariffe

- ✓ Che altro??

Scelte

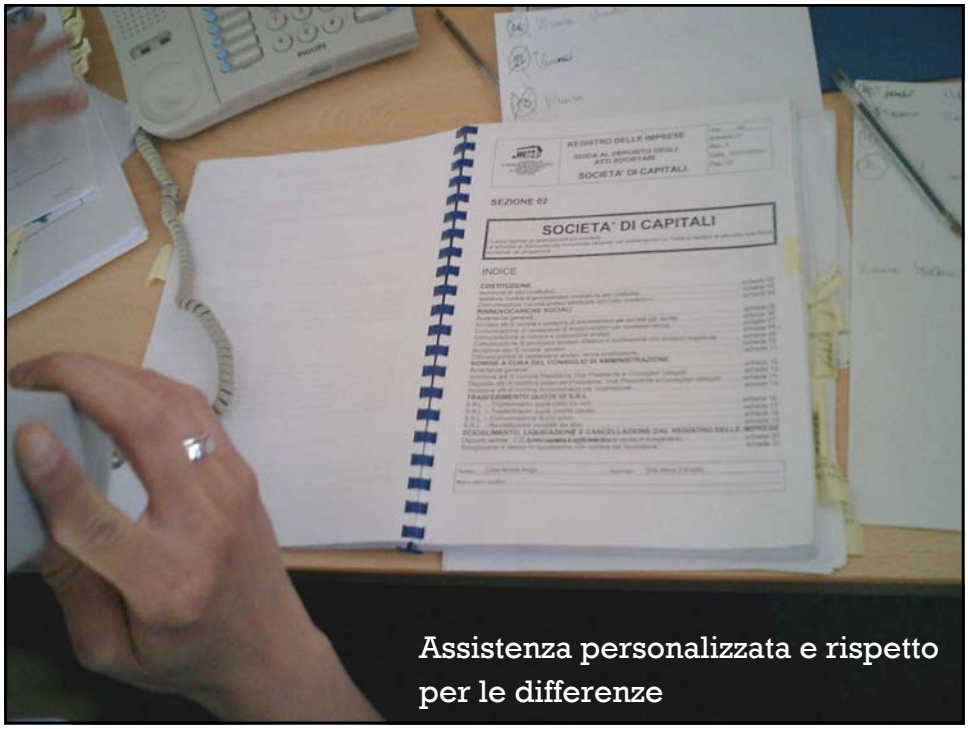
- ✓ VoIP (Voice Over IP)
- ✓ Piena Fault Tolerance
- ✓ 150 linee bidirezionali
- ✓ Speciali telefoni LAN
- ✓ ACD (Automatic Contact Distributor)
- ✓ IVR (Interactive Voice Responder)
- ✓ Completa reportistica
- ✓ Knowledge Management System

Scelte

- ✓ Da Ellysse, il sistema *Contatta*® per gestire l'indirizzamento, la registrazione e l'analisi dei contatti
- ✓ Telefonia 3Com®
- ✓ Da Celi, *DocDigger*® per la gestione della conoscenza e l'accesso condiviso a documenti, notizie, informazioni
- ✓ Piena integrazione tra Contatta e DocDigger® per garantire l'immediato accesso alla base di conoscenza
- ✓ Piena integrazione tra Contatta e i sistemi CRM e ERP InfoCamere

Le chiavi del successo

Il fattore umano

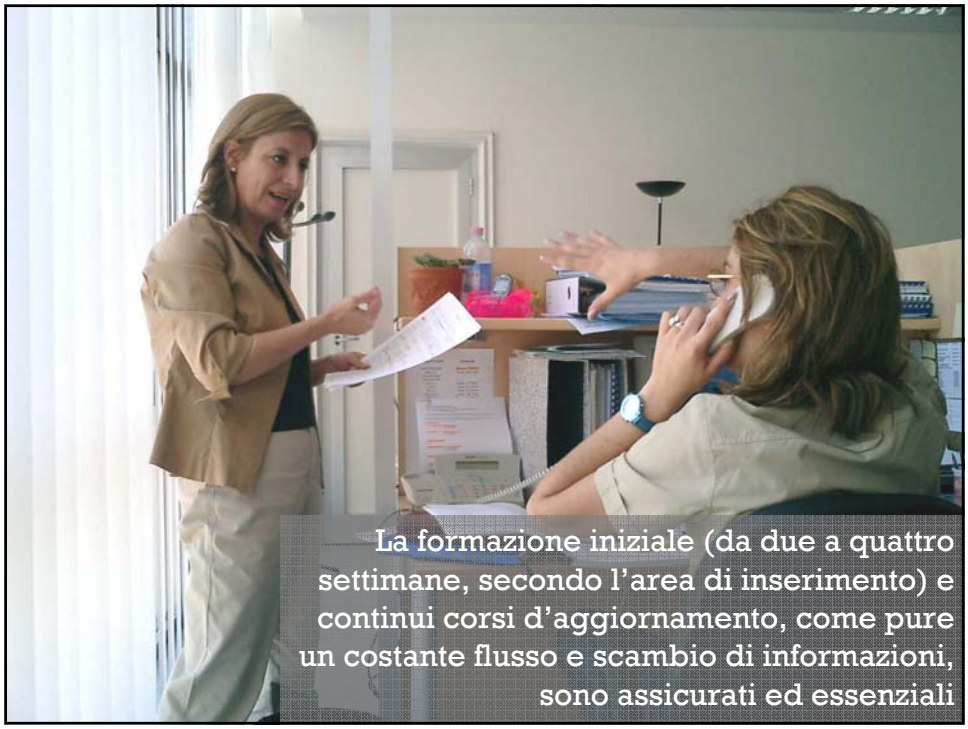


Assistenza personalizzata e rispetto per le differenze

L'esperienza e la preparazione dei consulenti sono sia tecniche che giuridiche

Competenza e know-how acquisiti nel tempo possono essere immediatamente investiti in contesti utili per le Camere di Commercio, come il Registro delle Imprese

Un'accurata e rigorosa selezione del personale, gestita internamente dall'esame dei curricula ai colloqui, assicura il rispetto dei prerequisiti



La formazione iniziale (da due a quattro settimane, secondo l'area di inserimento) e continui corsi d'aggiornamento, come pure un costante flusso e scambio di informazioni, sono assicurati ed essenziali

L'architettura interfunzionale e flessibile dell'organizzazione permette di apportare cambiamenti immediati, coerenti con circostanze improvvise o picchi di attività

Ma anche…

Impostare il rapporto di lavoro
secondo principi di correttezza e trasparenza,

anche dal punto di vista contrattuale

Differenziare
le attività

Attenersi ad un codice di
comportamento basato
sull'autodeterminazione e
sulla responsabilità
individuale

Le nostre intenzioni per il futuro:

costruire
l'Unità di Consultazione IcService
riunendo competenze e talenti
frutto di diverse esperienze

e, naturalmente,
essere il miglior call center
del mondo.

Grazie per l'attenzione!

Luisa D'Antoni,
luisa.dantoni@icservice.it

La presentazione è stata realizzata da Alessandra Prinzi