

Iridea, obiettivo 3 milioni di clienti

L'azienda tarantina gestisce le utenze di Enel Gas su tutto il territorio nazionale. Uffici all'avanguardia e 200 dipendenti quasi tutti laureati

Iridea protagonista della terza edizione del Ceday, giornata nazionale del Crm e del Call Center in collaborazione con Cmmc, associazione di categoria dei Call Center, con il patrocinio dei Ministeri per l'Innovazione e le Tecnologie, delle Comunicazioni e delle Pari Opportunità.

In tale occasione, l'azienda tarantina ha aperto le porte alle famiglie dei dipendenti, ai neolaureati, ai media, offrendo l'opportunità di conoscere l'ambiente di lavoro durante la sua piena operatività. Il "Corriere" ha incontrato, ieri mattina, presso gli uffici della sede Iridea il direttore generale Antonio Loffredo (e il suo staff), il quale ci ha parlato dell'azienda da lui diretta.

Iridea nasce nel 2001 come struttura responsabile della gestione dei clienti del gruppo Camuzzi, circa 900.000 clienti nel settore gas metano. Nel 2002, le nuove dinamiche di acquisizione generate dalla liberalizzazione del mercato portano Enel, che aveva comprato 30 piccole aziende operanti nel settore del gas, a investire su Iridea come principale attore dell'integrazione di queste piccole aziende e della successiva gestione complessiva delle utilities gas e acqua della nuova società di vendita Enel Gas.

Attualmente Iridea gestisce 2.150.000 clienti e gli ambiziosi programmi di crescita dovrebbero portare ad oltre tre milioni di clienti. Nel 2005 ha gestito oltre 1,6 milioni di contatti telefonici in ingresso e oltre 1,2 milioni di e-mail, lettere, fax e chiamate in uscita.

Loffredo ci ha poi illustrato le funzionalità e la composizione



Antonio Loffredo



ne della struttura che dirige, e quali sono i compiti dei dipendenti.

"Si tratta di processi complessi e reticolari - ci ha spiegato Loffredo - che necessitano per il loro corretto funzionamento di un know how basato non solo su elevate capacità relazionali ma anche su una eccellente attitudine al problem solving ed una forte proattività e spirito di iniziativa".

"Il profilo medio del consulente Iridea - ha continuato il direttore - è quindi molto elevato: l'80% del personale ha una laurea ed un'età media di 29 anni. La scelta di questo profilo è legata dunque alla complessità del processo di gestione del cliente nel mercato del gas e permette di affrontare le nuove sfide del mercato libero. Le risorse im-

pegnate sono oltre 300 e si distribuiscono su tre siti produttivi. A Taranto lavorano 200 persone, quasi tutte laureate".

Loffredo passa poi ad illustrarci quali sono le attività svolte negli uffici che, dislocati su cinque piani, offrono un ambiente accogliente e attrezzature tecnologiche per un miglior rendimento di tutto il personale, e quali sono stati gli sviluppi nel campo del gas in questi ultimi anni. "Le attività si dividono principalmente in tre tipologie - ci ha spiegato Loffredo - telefoniche, non telefoniche e di acquisizione commerciale. I processi del gas, inoltre, si sono ulteriormente complicati con l'applicazione, da 1 Luglio 2005, della delibera dell'Autorità n° 40/04. Il processo, già complesso in

partenza, ha visto un pesante allungamento dei tempi medi per l'attivazione della fornitura gas".

"Infatti, il cliente deve far compilare gli allegati tecnici dal suo installatore - ha sottolineato il direttore generale -, spedire il plico, ed attendere l'esito delle verifiche tecniche sulle caratteristiche del proprio impianto. Solo in caso di esito positivo, il cliente viene contattato per la posa del contatore. I nostri consulenti devono quindi fornire anche assistenza tecnica per la corretta compilazione degli allegati.

Le nostre risorse interne devono essere particolarmente capaci, oltre a qualità "gestionali", sono richieste doti commerciali e di vendita".

Ugo Lorusso

Attualmente Iridea gestisce 2.150.000 clienti che programmi ambiziosi potrebbero presto portare ad oltre tre milioni. Nel 2005 ha gestito oltre 1,6 milioni di contatti telefonici in ingresso



Protocollo tra Arcidiocesi e Provincia /

Insieme per favorire l'integrazione sociale delle fasce deboli

Favorire l'inserimento e l'integrazione sociale delle persone disoccupate, in particolare della popolazione detenuta negli istituti di pena già coinvolti nel "Progetto Kairòs": è questo lo scopo del protocollo di intesa siglato tra l'Arcidiocesi di Taranto e la Provincia di Taranto.

"E' l'ennesima dimostrazione - commenta l'assessore provinciale alla Formazione professionale e al Lavoro, Raffaella Quaranta - che siamo molto attenti alle fasce sociali più deboli e svantaggiate.

Con questo accordo contiamo di diffondere proprio questo messaggio per offrire una concreta possibilità a quanti esprimono la volontà di ri-



scattarsi e guardare con rinnovato ottimismo alla propria vita.

Un primo positivo riscontro c'è già stato: un'azienda locale, infatti, si è già fatta avanti aderendo al progetto e dunque rendendosi disponibile ad inserire nella propria organica una persona che sta scontando la pena.

Naturalmente, il nostro auspicio - conclude l'esponente della giunta Florido - è che questo esempio sia ben presto seguito da altre realtà produttive del nostro territorio mettendo da parte antichi pregiudizi che, per fortuna, mi sembrano superati".

Corso di formazione professionale per operatore di Call Center

Promosso dalla Scuola Edile in favore di soggetti disabili



L'ingresso della Scuola Edile

Una nuova ed interessante opportunità per inserirsi nel mondo del lavoro viene da una iniziativa della Scuola Edile di Taranto a favore dei disabili della provincia ionica. Sono infatti aperte le iscrizioni al Corso di Formazione Professionale per "Operatore di Call Center" approvato e finanziato dalla Regione Puglia alla Scuola Edile nell'ambito dei bandi POR PUGLIA 2000-2006 Asse III Misura 3.4 Azione a).

Il corso è rivolto a 12 cittadini disabili in età non scolare (con più di 18 anni di età), disoccupati e/o in cerca di occupazione che abbiano assolto l'obbligo scolastico e non siano in obbligo formativo, con o senza possesso del diploma di Scuola media superiore. Per favorire le pari opportunità uomo-donna almeno il 50% dei partecipanti sarà di sesso femminile. Il Corso si svolgerà c/o la Scuola Edile - Via Sorcinelli, 21 - TARANTO ed avrà una durata complessiva di 900 ore articolate in 540 ore di Formazione e 360 ore di Stage in aziende pubbliche o private.

Le lezioni, che avranno inizio giovedì 15 dicembre 2005, prevedono i seguenti Moduli formativi: Accoglienza e Orientamento; Tecnologie informatiche; Cultura generale del lavoro; Inglese; Normative; Introduzione al Marketing; Telemarketing; Tecniche di vendita; Comunicazione; Problem solving; Informazione e sensibilizzazione alle tematiche dell'Ambiente e dello sviluppo sostenibile; Prevenzione e Sicurezza sui luoghi di lavoro; Stage. E' prevista una fase di accompagnamento che prevede

azioni finalizzate a rendere maggiormente fruibile il percorso formativo e favorirne il successo, anche in termini di inserimento lavorativo. La finalità principale del Corso è quella di creare figure professionali in grado di operare all'interno di un Call Center, cioè una struttura organizzata che utilizza tecnologie informatiche integrate tra loro che permettono di gestire grandi volumi di chiamate in entrata ed in uscita. Una recentissima indagine del CNEL ha previsto una crescita al ritmo del 79% della domanda media di Operatori di Call Center.

Gli sbocchi occupazionali di tale figura professionale possono riguardare l'impiego presso aziende pubbliche o private che utilizzano il servizio telefonico per la vendita dei prodotti/servizi e per l'assistenza alla clientela o l'impiego presso aziende che offrono servizi di outsourcing (telemarketing, ricerche di mercato, assistenza on-line, customer service, info-point, help-desk) ad altre imprese.

Ai partecipanti al corso verrà corrisposta un'indennità oraria pari a ora effettiva di frequenza e, per i non residenti verrà riconosciuto il rimborso delle spese di viaggio effettuate con i mezzi pubblici per raggiungere la sede del corso. Il materiale didattico sarà fornito gratuitamente ai partecipanti. Partner del progetto sono: AUSL - U.O. di Integrazione Sociale e Lavorativa, Assindustria Taranto, Smile Puglia, Amministrazione Provinciale - Assessorato alla Formazione Prof.le e Personale, Comune di Taranto - Assessorato al Mar-

keting del Territorio, FILCA-CISL, FENEA-UIL, UIL, Città dei Mestieri e delle Professioni, Istituto Tecnico Statale Commerciale e per Geometri "Luigi Einaudi", Cassa Edile della Provincia Ionica, Associazione Italiana Persone Down, Associazione Italiana Sclerosi Multiple, ANFFAS, Comune di Laterza.

Le domande di ammissione in carta libera dovranno pervenire a Scuola Edile Taranto (a mano, per posta, per e-mail, per fax) entro e non oltre le ore 13,00 di mercoledì 23 novembre 2005 (non fa fede il timbro postale) e dovranno contenere l'autocertificazione relativa a: dati anagrafici, indirizzo e recapito telefonico, titolo di studio, situazione occupazionale, con espressa autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/2003. Se le domande pervenute saranno superiori al numero dei posti disponibili a partire da giovedì 1 dicembre 2005 saranno effettuate le selezioni.

Al termine sarà rilasciato un attestato a coloro che avranno frequentato il corso per un numero di ore non inferiore all'80% delle ore totali previste e che avranno superato gli esami finali.

Per informazioni e iscrizioni rivolgersi a: Scuola Edile Taranto - Via Sorcinelli, 21 - Taranto Tel. 099.7302530 Fax 099.7302210

E - mail scuolalediletaranto@scuolalediletaranto.com Sito www.scuolalediletaranto.com

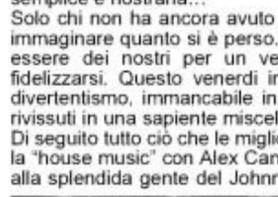


La nuova realtà a Taranto per il venerdì ed il sabato si chiama Johnny Fox Company

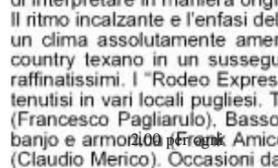
Continua senza tema di smentita, inesorabile, il successo del Johnny Fox sulla strada statale S.S. 172 Taranto - Martina Franca, uscita c.da Sabatini. Grandi numeri anche per il trascorso week-end. Uno spirito goliardico, una miscela esplosiva delle migliori hit del momento proposta da grandi DJ, un accogliente privé, uno staff di bellissime bar-woman, abilissimi bar-man, un servizio di sicurezza impeccabile, perfetto il selector-man, un nutrito staff di P.R. sotto la guida del loro responsabile Fabio Di Noi ed il tutto sotto la super visione di Fabrizio Iurlano, ecco la squadra del Johnny Fox capace di fissare come obiettivo principale la creazione di un nuovo spazio del divertimento notturno per la discoteca del venerdì esplosiva e ricca di sorprese. Il "new style" del sabato live con musica dal vivo scelta accuratamente, il



magico incastro con la "Taverna della Volpe" autentico stimolo per i gusti più esigenti della cucina semplice e nostrana...



Solo chi non ha ancora avuto l'occasione di essere cliente del Johnny Fox può immaginare quanto si è perso. Un ambiente di stile per gente selezionata, basta essere dei nostri per un venerdì per lasciarsi convincere che è un bene fidelizzarsi. Questo venerdì in consolle Alex Pisconti vi delizierà con musica divertentissimo, immancabile in un locale che si rispetti. I fantastici anni '70-'80 rivissuti in una sapiente miscellanea di brani "forti" che hanno segnato un'epoca. Di seguito tutto ciò che le migliori hit del momento propongono. Spazio anche per la "house music" con Alex Campese in consolle, ritmi commerciali e "hard" adatti alla splendida gente del Johnny Fox. Determinante, per la riuscita del successo del venerdì proposto dal Johnny Fox Company, la presenza ricca, in termini di immagine, professionalità e stile, della voce di Roberto Carvutto. Apertura alle ore 22,30, anche questa una saggia scelta del Johnny Fox Company. Situazioni, mode, emozioni, miti unici e irripetibili per una discoteca, quella del venerdì, capace di ammaliare e catalizzare tutti utilizzando tutte le possibili sfaccettature...il sabato il Johnny Fox propone musica live.



Travolgente il successo dei due sabato precedenti, a Taranto non si realizzavano questi numeri da svariato tempo. Sabato 8 Ottobre 2005 a grande richiesta "The Rodeo Express" terranno un concerto live dalle sonorità country/blues presso il Ristopub "Johnny Fox" sito in Contrada Sabatini S.S.172 per Martina Franca. The "Rodeo Express" si sono già esibiti lo scorso 24 Settembre per l'inaugurazione dello stesso riscontrando numerosi consensi. La particolarità di questo gruppo formata da eccellenti musicisti sta nella capacità di interpretare in maniera originale brani musicali famosi o meno.

Il ritmo incalzante e l'enfasi della loro musica riescono a riprodurre un clima assolutamente americano che va dalla West Coast al country texano in un susseguirsi di effetti a tratti reali e a tratti raffinatissimi. I "Rodeo Express" hanno in attivo parecchi concerti tenuti in vari locali pugliesi. The "Rodeo Express" sono: Tastiere (Francesco Pagliarulo), Basso (Filippo Di Roma), Chitarra, voce, banjo e armonica (Frank Amico), Batteria (Enzo Di Pace), Violino (Claudio Merico). Occasioni da non perdere quindi al Johnny Fox, per questo week-end, cominciando dai consigli dello chef della "Taverna della Volpe" con un ricco menù di prelibatezze e sfiziose assistite da Mimmo Tomai, il patron del locale e completate dalla scelta della Company che punta sui cavalli vincenti. A proposito per chi non lo avesse ancora fatto www.johnnyfox.it dove troverete filmati e foto delle varie serate e tutte le pazzie che vi cattureranno.... Il Johnny Fox è sulla Strada Statale 172 (Taranto-Martina Franca) all'altezza dell'uscita per la contrada Sabatini.

Infonine 393 05 92 104/Info privé venerdì 349 57 63 563/Info privé sabato 3479369171

Alfonso Zambrano