

L'attrazione di investimenti nei servizi di CRM: l'assistenza di Sviluppo Italia nel caso Transcom



Roma, 23 aprile 2004

Michele Resta

Area Attrazione Investimenti

Sviluppo Italia: una mission, tre linee di intervento

Sviluppo Italia è l'Agenzia nazionale per lo sviluppo d'impresa e l'attrazione di investimenti con la missione di:

**PROMUOVERE, ACCELERARE
E DIFFONDERE LO SVILUPPO PRODUTTIVO
E IMPRENDITORIALE IN ITALIA**



Sviluppo Italia: il network regionale

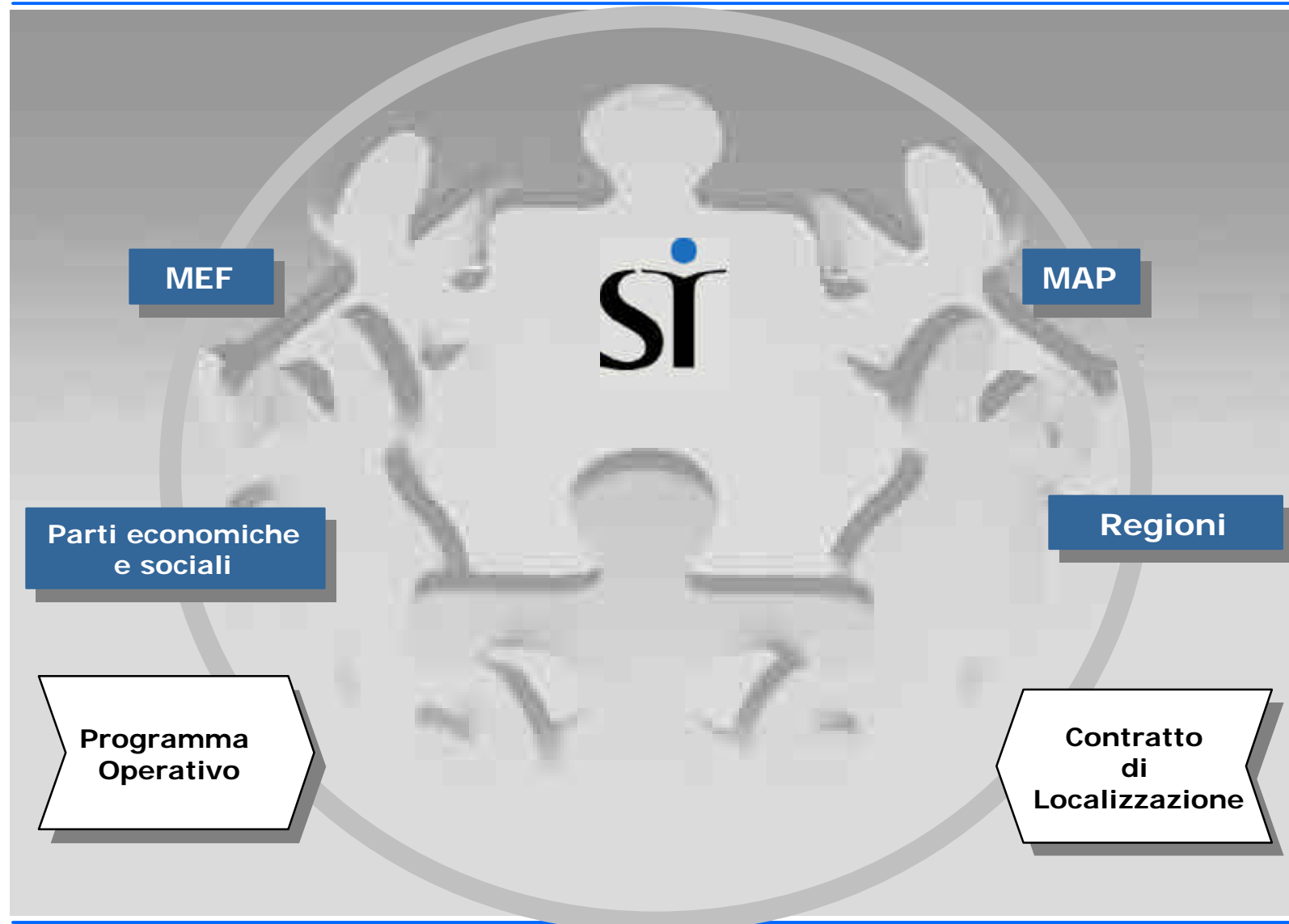
Un **network**
di 18 società
regionali

assiste l'investitore
sul territorio.



 In fase di attivazione

Attrazione Investimenti: una rete di partner, un'unica visione



Attrazione investimenti: i servizi

Sviluppo Italia assiste l'investitore in tutte le fasi del processo di investimento, dal primo contatto orientativo, alla scelta localizzativa fino al supporto post-investimento:



I Servizi: Informazioni pre-investimento



- ▶ Territorio e infrastrutture
- ▶ Indicatori socio-economici
- ▶ Mercato del lavoro
- ▶ Sistema legale e fiscale
- ▶ Agevolazioni e incentivi disponibili
- ▶ Analisi settoriali
- ▶ Posizionamento competitivo (benchmark analysis)





- ▶ Valutazione di progetto
- ▶ Location scouting
- ▶ Accompagnamento on-site
- ▶ Supporto nella gestione dei rapporti con la P. A.
- ▶ Erogazione incentivi



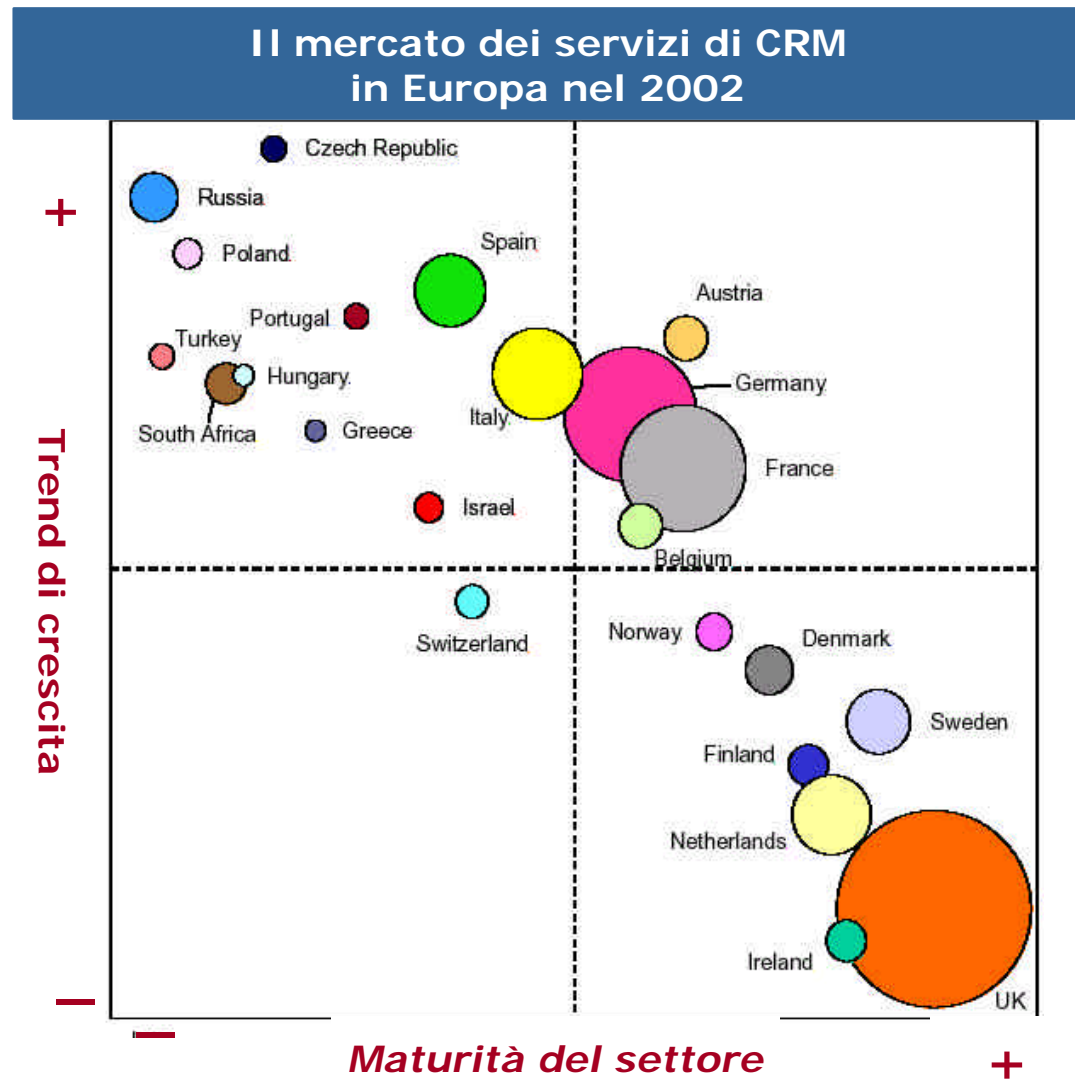


- ▶ Problem solving
- ▶ Ampliamento
- ▶ Delocalizzazione



CRM: l'Italia una location ideale

A differenza di altri paesi Europei come Regno Unito e Irlanda, dove il mercato dei servizi di CRM è ormai saturo, **in Italia il settore è in crescita** e in grado di offrire **ottime opportunità di investimento**.



Fonte: Datamonitor

Il caso Transcom



Il Progetto

Avvio del terzo call center italiano.

I numeri del gruppo Transcom

Con **40 call center** che servono **21 paesi** Transcom è il più esteso fornitore di servizi per le imprese in Europa.

Fondata nel 1995, occupa **oltre 8.200 addetti** e fattura più di **280 Mln di euro**.

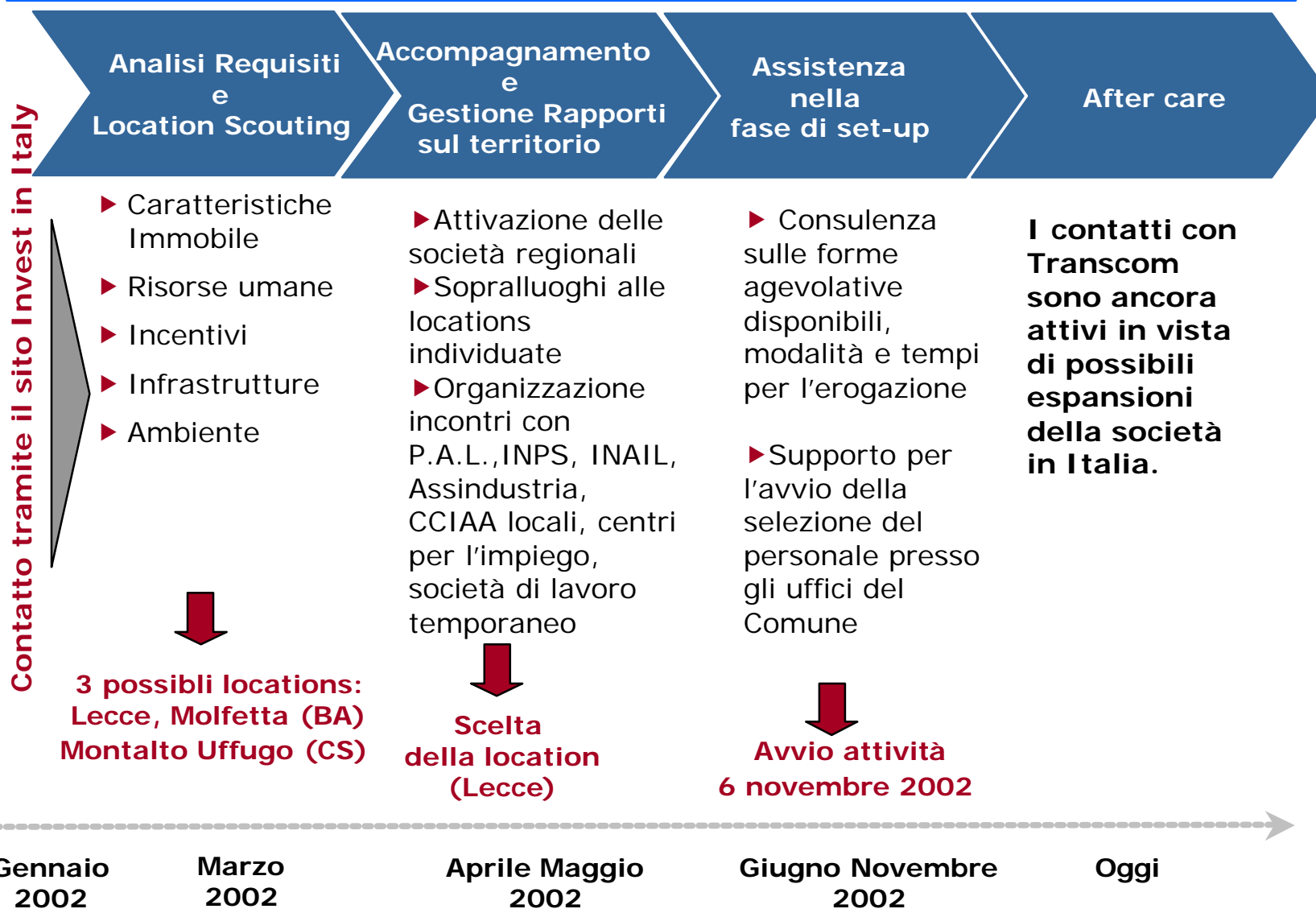
In Italia è presente con 3 call center a **Cernusco (MI)**, **L'Aquila** e dal 2002 anche **Lecce**.

I requisiti del progetto Transcom

- ▶ **Caratteristiche immobile:** 2000mq su un unico livello, open space, buona luminosità, prontamente disponibile, ampia disponibilità di parcheggi.
- ▶ **Risorse umane:** alta densità abitativa, elevati tassi di disoccupazione, conoscenza delle lingue e degli strumenti informatici.
- ▶ **Agevolazioni:** investimenti, costo del lavoro, formazione.
- ▶ **Ambiente:** bassi tassi di criminalità, efficienza della P.A.L.
- ▶ **Infrastrutture:** buona accessibilità dell'area (aeroporti e strade).



Il supporto di Sviluppo Italia a Transcom



Il caso Transcom: i risultati

- ▶ 110 dipendenti assunti a tempo indeterminato
- ▶ 250 unità impiegate con altre forme contrattuali
- ▶ Totale investimento: 1,8 ML/€



I fattori di successo nel caso Transcom

