

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 complementarità 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**

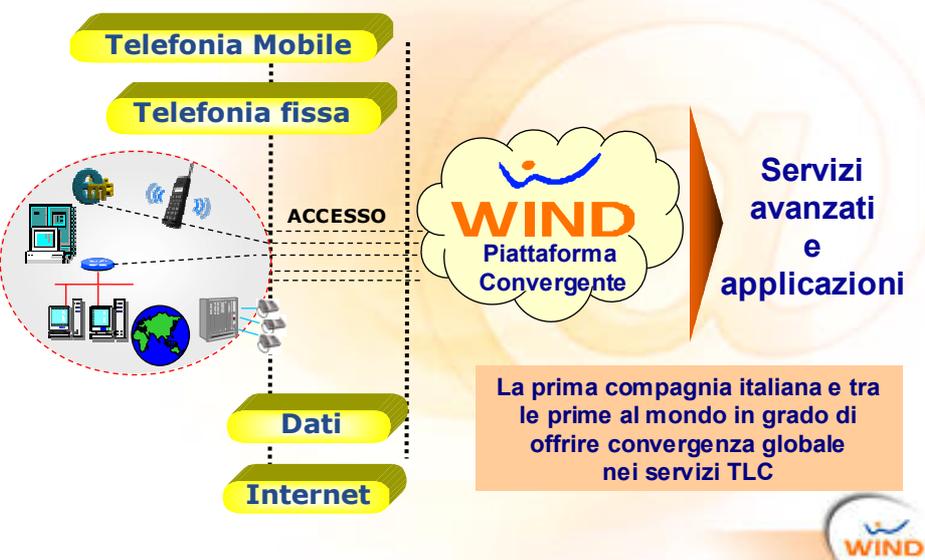


## Operatore globale

- 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><b>Consumer</b></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><b>Corporate</b></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](http://www.wind.it)  
[www.windaziende.it](http://www.windaziende.it)  
[www.inwind.it](http://www.inwind.it)  
[www.mondowind.it](http://www.mondowind.it)

[www.infostrada.it](http://www.infostrada.it)  
[www.iol.it](http://www.iol.it)  
[www.libero.it](http://www.libero.it)

Se tu vuoi, noi possiamo.

