



FESTEGGIATA A CAMERANO LA III EDIZIONE
DELLA GIORNATA NAZIONALE DEI CALL E CONTACT CENTER 2005

Il successo del saper comunicare

*L'eternalizzazione dei servizi sempre più elemento di competitività
per le aziende del futuro: la case history di Call World*

In Italia operano nei call e contact center circa 220.000 addetti, in circa 1.400 aziende e con 92.000 postazioni attive, dotate di evoluti sistemi di automazione informatica. Il settore di Contact Center si conferma come protagonista dell'innovazione tecnologica: circa l'85% delle postazioni - operatore dispone di CTI (Computer Telephony Integration), mentre il 55% ha software CRM (di front-office operativo) e il 20% ha il web integrato nelle postazioni di Contact Center. L'età media degli operatori è inferiore ai 30 anni e le donne sono quasi il 68%. Con questi dati si è aperta la III edizione della giornata nazionale dei call e contact center, quest'anno dedicata al tema "La professione della relazione con i clienti".

La struttura scelta dalla manifestazione del 6 ottobre scorso, per le Marche, è stato il Call World srl di Camerano (An), un'azienda giovane che incarna tutte le caratteristiche di cui sopra.

E' la dott.ssa Chiara Coppari, call center supervisor, che spiega i servizi che forniscono ai clienti: "Call World nasce come Divisione Call Center all'interno della società SIDA nel 2001 con sede nelle Marche. Con gli anni si afferma come interlocutore privilegiato di aziende e multinazionali interessate ai servizi di contact center. Successivamente arricchisce la propria offerta, diventando interlocutore specializzato per l'ottimizzazione e il miglioramento dei contatti fra imprese e clienti. Call World è una moderna struttura integrata con il front - office e il back - office delle aziende committenti. Velocità, Organizzazione, Cliente ed Entusiasmo (V.O.C.E.) sono le nostre chiavi di successo, ma niente di tutto questo potrebbe realizzarsi senza una base solida: gli operatori. A loro spetta il compito più delicato e importante: per questo sono oggetto di un'attenta selezione e di una continua formazione professionale".

Ma in una struttura come questa si devono fare i conti



Con il patrocinio di:



Ministero delle Comunicazioni

Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ministero per le Pari Opportunità



con gli indici di performance che fanno la differenza nel servizio: "solo il 3% di chiamate perse - ha dichiarato il dott. Fabio di Giulio, responsabile I&CT e indagini di mercato - e con tempi di risposta pari a 15 secondi per l'85% delle chiamate. Il tempo passato al telefono è per l'utente l'elemento discriminante per la propria soddisfazione. Questi risultati sono figli di continue analisi, ricerche e report che fanno raggiungere alla nostra azienda traguardi ragguardevoli tanto da poter certificare le nostre performance e assicurare servizi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7". Non potevano poi mancare le cifre di questa attività in continua crescita: "Il fatturato e il numero degli addetti è raddoppiato dal 2003 ad oggi - ha spiegato il dott. Alberto Tenan, responsabile commerciale - una crescita di tutto rispetto che conferma la solidità dell'azienda in una fase di congiuntura economica critica per molte aziende".

Del futuro non poteva che parlare il dott. Guido Guidi, amministratore delegato di Call World: "Sono momenti di grande soddisfazione per me e per tutto lo staff e nel futuro vedo una clonazione di questo nostro modello di call center.

Nel 2006 nascerà la società Contact S.p.A. che avrà nel territorio molisano il suo centro operativo. La struttura si occuperà prevalentemente del settore turistico e vi affiancheremo anche un secondo progetto, che utilizzerà tre strumenti mediatici: quello cartaceo editoriale, il web e, naturalmente, quello telefonico. "Caffeina - il tuo tempo libero da Rimini a Teramo", sarà una guida turistica supportata da una linea telefonica ed un portale web dedicati agli eventi culturali e ludici della costa adriatica. Inoltre, per non perdere di vista le aziende, stiamo potenziando tutta una serie di attività consulenziali di direct e geo marketing con partner privilegiati veri e propri capisaldi del modello marchigiano d'impresa".

Call World S.r.l.

Via I Maggio n. 6 - 60124 Ancona - tel 071/7306509 - fax 071/7302293 - www.callworld.it - info@callworld.it

