

Check-up Responsabili Call Center

Indirizzate ai Responsabili di Call Center per avere il polso del loro vissuto attuale. Rispondere con serenità e sincerità. Grazie

Per partecipare alla versione su web: www.club-cmmc.it/interattivita/ricerche-online.htm

Per un supporto consultare le "FAQ": www.club-cmmc.it/interattivita/ricerche-online-faq.htm

Per l'elaborazione off-line dei risultati: www.club-cmmc.it/attivita/report.htm

1/10 - Come giudicate le scelte dei Call Center che sono passati dall'in-house all'outsourcing parziale? (non più di 3 risposte)

(Si tratta di call center in house che ora offrono anche servizi per conto terzi, in modo parziale o marginale.)

- necessità per giustificare gli investimenti
- opportunità per diversificare i servizi
- scorciatoie per raggiungere risultati a breve
- scelte strategiche dell'azienda che non hanno coinvolto il CC Manager
- decisioni che rientreranno presto sul modello in house
- decisioni che porteranno sempre più a sviluppare le attività di outsourcer
- altro

2/10 - Se un Committente (esterno o interno all'azienda) vi dicesse che il vostro Call Center è più "SLA centric" piuttosto che "Customer centric", cosa rispondereste?

(si intende più attenti al rispetto dei parametri stabiliti e non anche alla presa in carico delle esigenze del cliente)
(monorisposta)

- concordo, è vero
- non concordo, non vero
- è solo in parte vero
- è solo teoria, questione di sigle
- altro/non rispondo

3/10 - Come pensate si svilupperà la vostra carriera al di fuori del call center attuale? (non più di 3 risposte)

- in un altro Call Center
- nel Marketing
- nelle Vendite
- nell'Amministrazione
- nell'IT
- presso altra funzione aziendale
- nella Consulenza
- dopo meno di 2 anni di esperienza nel call center
- dopo un'esperienza superiore ai 2 anni nel call center

4/10 - Quali le sue attese su come sarà l'andamento del numero di contatti gestiti dal suo CC nel secondo semestre del 2002?

(monorisposta)

- stabile
- in decremento entro il 5%
- in decremento dal 6 al 10%

- in decremento oltre il 10%
- in aumento entro il 10%
- in aumento dal 10 al 20%
- in aumento dal 20 al 50%
- in aumento oltre il 50%
- non so / non rispondo

5/10 Quale tra i seguenti fatti temereste di più se dovesse accadere a breve? (non più di 3 risposte)

- cambio organizzativo con collocazione del CC in altra area aziendale
- trasferimento della localizzazione del CC
- rivendicazione sindacale per gli operatori del CC
- denuncia del Garante delle privacy per non adeguata protezione dei dati personali
- diminuzione dell'attività gestita dal CC
- eccessivo aumento della concorrenza tra gli outsourcer
- l'affido di attività del call center all'esterno in outsourcing
- altro

6/10 - Quali media dovrebbero trattare di più gli argomenti di vostro interesse professionale? (non più di 3 risposte)

- Tv
- giornali
- periodici
- riviste
- newsletter su carta
- siti Internet
- newsletter su Internet
- altri

7/10 - Quali sono, tra le seguenti, le maggiori difficoltà che dovete affrontare quotidianamente? (non più di 3 risposte)

- mancanza di tempo da dedicare alla informazione e alla crescita personale
- limitazioni nello svolgimento dei servizi da attribuire a vincoli tecnologici
- nuove tecnologie da poco attivate che hanno difficoltà ad essere pienamente funzionanti
- rivendicazioni dei collaboratori
- esigenze espresse dai clienti al CC e non previste dalla procedura
- rapporti con i Committenti del servizio
- scelta di nuovi Collaboratori
- carenza di operatori in termini di numero o di qualità della risorsa umana
- altro

8/10 - Quale azione, tra le seguenti, pensate sia efficace, ma soprattutto fattibile, per mantenere elevato il rendimento e il morale dei vostri collaboratori? (non più di 3 risposte)

- corsi di formazione residenziale
- corsi formativi con nuovi metodi di e-learning
- vacanza di studio
- aumento retribuzione di base
- aumento degli incentivi
- altro

9/10 - Nelle scelte aziendali ritiene di essere coinvolto... (non più di 2 risposte)

- abbastanza di frequente
- in modo insufficiente
- solo quando è necessario
- troppo spesso
- per aspetti collegati agli Sla
- specificamente su temi operativi e/o di procedure
- altro

10/10 - Come sono posizionati sul mercato i servizi offerti dal suo call center (monorisposta)

- solo in house (la società ha un CC interno)
- solo in outsourcing (la società offre servizi di CC)
- in outsourcing, prevalentemente su mercato captive
- in house, con attività parziale come outsourcer
- la mia società non ha call center e si avvale esclusivamente di outsourcer

INFO

SOLO IN HOUSE (per conto proprio)

S'intendono quei servizi svolti da organizzazioni call center con postazioni operatore interne gestite direttamente dall'azienda, anche se in sedi separate.

SOLO IN OUTSOURCING (la società è un outsourcer che offre servizi di CC a terzi)

Attività gestite dal contact center per conto di terzi.

IN OUTSOURCING PREVALENTEMENTE SU MERCATO CAPTIVE

La società è un outsourcer che offre servizi di CC principalmente a società appartenenti allo stesso gruppo.

LA MIA SOCIETÀ NON HA CALL CENTER E SI AVVALE ESCLUSIVAMENTE DI OUTSOURCER

La Funzione aziendale responsabile della fornitura del servizio di Customer service si avvale prevalentemente di postazioni di call center esternalizzate presso una società outsourcer.

DATI PERSONALI

Nome _____

Cognome _____

Società _____

Tel _____

E-mail _____

Il presente questionario è strumento di attività consulenziale e non può essere riprodotto senza l'autorizzazione scritta di CMMC.

Tutti i dati inseriti verranno trattati nel rispetto della legge 675/96 sulla tutela dei dati personali: non saranno comunicati

o diffusi a terzi. Potrai inoltre richiederne l'aggiornamento o la cancellazione scrivendo a: info@club-cmmc.it

Ritornare via e-mail (info@club-cmmc.it) o via fax (02 875234)

(per l'invio via email si suggerisce di salvare sul disco fisso il file e quindi di allegarlo al messaggio)