

# Dal Call Center al Contact Center

---

*“Ridisegnare il front office aziendale”*

@ Milano, *Marriott Hotel* 3 Ottobre 2001

**HelpPhone**

---

**Francesco Caccamo**

Direttore Generale - Help Phone -

---

**HelpPhone**

## Il Mercato

### Mercato

- Cambia il modo di fare business
- Aumentano le nuove opportunità
- Cresce la concorrenza

### Esigenza

Anticipare  
le abitudini  
del cliente

HelpPhone

## Il mercato

### Bisogna:

- Ripensare i prodotti/servizi
- Integrare i nuovi canali tecnologici
- Diversificare la base clienti

“Client  
is  
King”

HelpPhone

## Paradigma

### Come far fronte alla necessità?



HelpPhone

## Paradigma

Attraverso:

Contatti Voce/Dati  
di tipo:

- ↖ On Line (*Voce, Video, Dati, Internet*)
- ↖ Off Line (*SMS, Fax, E-Mail, Recording*)
- ↖ Self Service (*Internet, Fax on demand, Interactive voice*)

HelpPhone



## Paradigma

*Il canale di comunicazione maggiormente utilizzato per fornire servizi di Contact Management è il Contact Center*

- Canale Distributivo
- Strumento per aumentare la qualità del servizio offerto

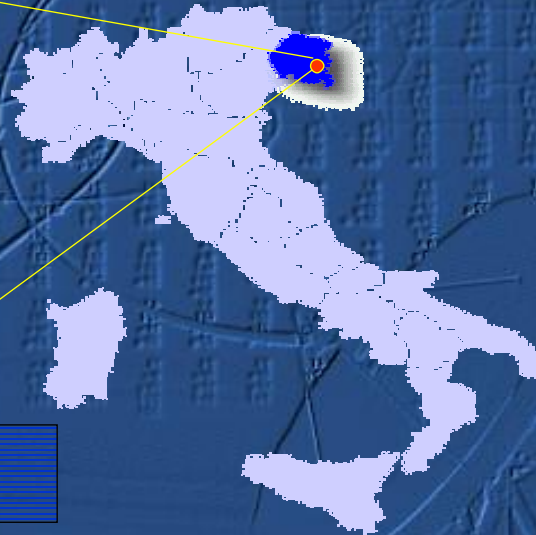
HelpPhone

## Chi siamo: il Contact Center

- Canale distributivo
- Strumento Complementare e di Supporto alla rete di vendita
- Nata nel 1996 (80% Deutsche Bank SpA – 20% Banca di Cividale SpA)
- 158 risorse, particolarmente qualificate
- Strutture tecnologiche d'avanguardia per gestire servizi di inbound calls, outbound calls e Web Interaction
- Sistemi di rilevazione delle performances per fornire informazioni circa i volumi gestiti e i livelli di servizio forniti

HelpPhone

## Dove Siamo:



S. Giovanni al Natisone (UD)

HelpPhone

## I servizi offerti

### Attività di Inbound:

#### BankAmericard

- Esercenti: richieste di autorizzazione, customer care
- Titolari: blocco carte, replacement card, emergency cash, attivazione, informazioni promozionali, customer care, attivazione e blocco "CC Card" per servizi in Internet

#### Prestitempo

- Customer care, informazioni promozionali, Attivazione e blocco "CC Card"

#### Retail Banking

- Phone Banking informativo e dispositivo
- Attivazione e blocco "CC card" per servizi su Internet

#### Assistenza tecnica Internet

- Configurazione del software, problematiche di connessione o applicative

HelpPhone

## I servizi offerti

---

### Attività di Outbound:

- Promozione prodotti
- Ricerche di mercato
- Campagne pubblicitarie
- Contatti per fissazione appuntamenti
- Sollecito clienti morosi
- Commodity (Clienti, Dealers, Agenti, Esattori,...)

HelpPhone

## I servizi offerti

---

### Attività di Web Interactive:

- Call me back
- E-Mail
- E-Chat
- Page Pushing
- CO-Browsing
- Web Collaboration



HelpPhone

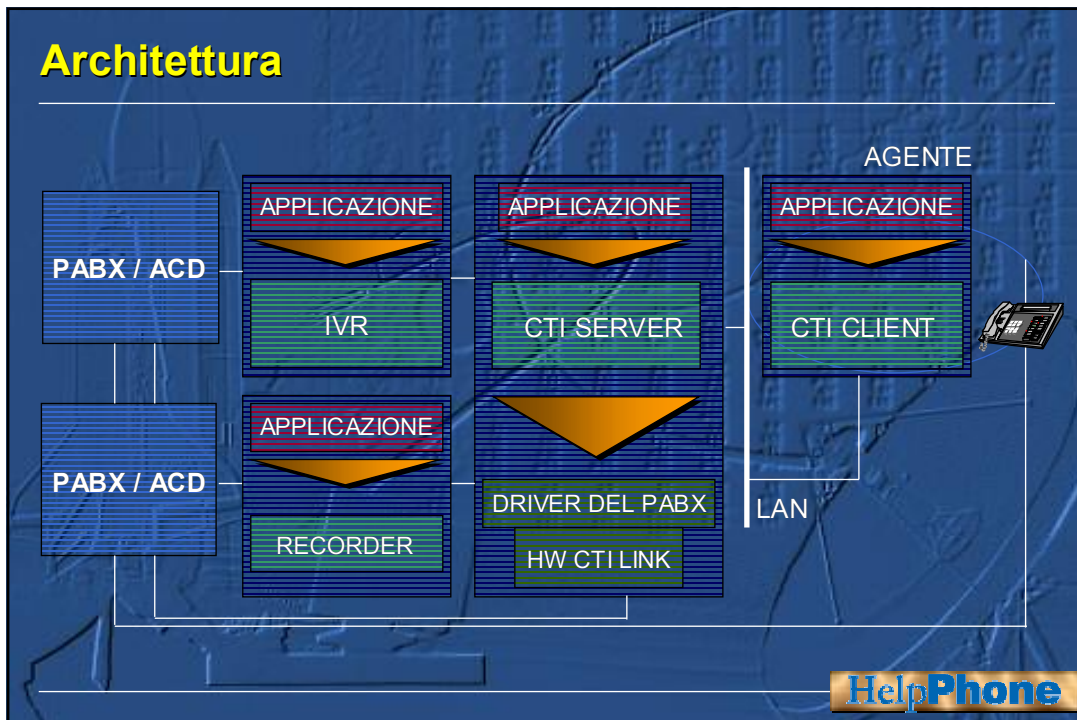


## Struttura organizzativa



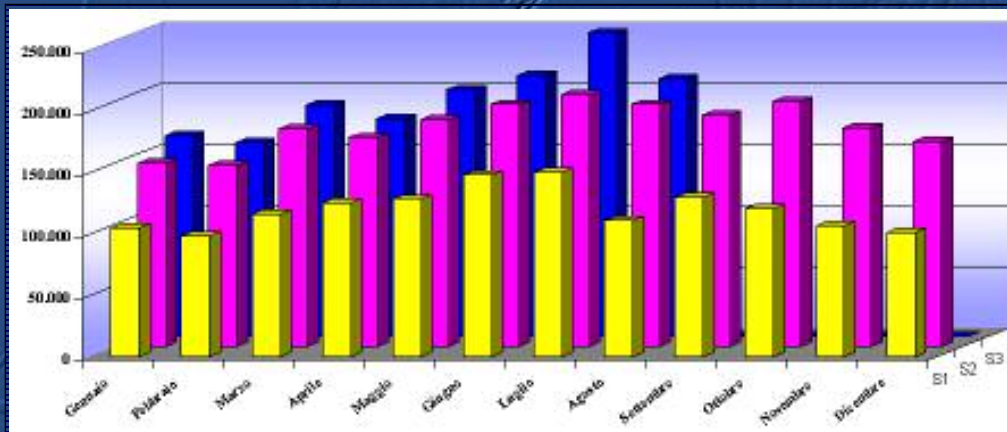
HelpPhone

## Architettura



HelpPhone

## Raffronto Volumi 1999 - 2001



S1= 1999 - S2=2000 - S3=2001

HelpPhone