

“Il mercato dei Call & Contact Center in Italia”

Milano, 27 Giugno 2002

DISEGNO DELL'INDAGINE

L'indagine commissionata da Acroservizi ad Eurisko, volta ad individuare e definire i tratti del mercato di riferimento nell'ambito dei servizi di Call & Contact Center per le imprese, prevede la seguente struttura a moduli:

FASE QUANTITATIVA (688 interviste telefoniche)

con i decisori di aziende medie, responsabili delle scelte di attivazione dei servizi di contatto con il cliente per definire:

- le dimensioni e le caratteristiche strutturali del mercato attuale e potenziale;
- i comportamenti e le motivazioni di utilizzo;
- i criteri di valutazione dei fornitori di outsourcing;
- la visibilità e l'immagine dei principali fornitori.

FASE QUALITATIVA (22 interviste semistrutturate)

18 interviste con i decisori aziendali delle grandi aziende/gruppi protagonisti del mercato.

4 interviste con rappresentanti delle principali società di consulenza di direzione.



EURISKO

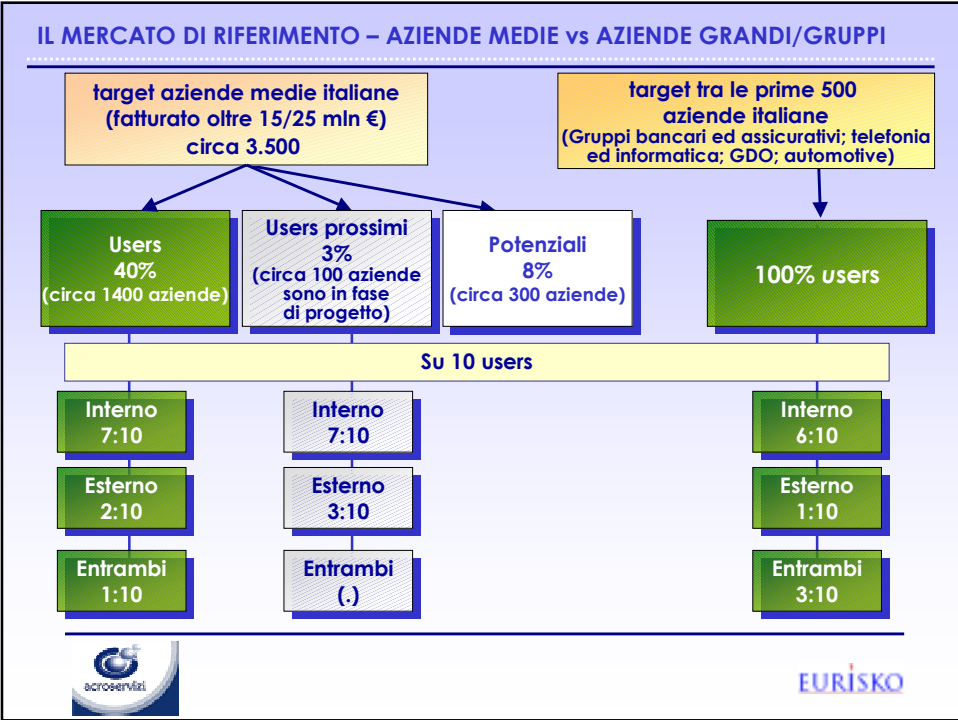
SOMMARIO DELL'INTERVENTO

- L'USO DEI CALL & CONTACT CENTER
- L'EVOLUZIONE DELLE ATTIVITA' DI CONTATTO E LE PERCEZIONI
- IL POSIZIONAMENTO D'IMMAGINE DELLE STRUTTURE IN E OUT-SOURCING
- I BRANDS DELL'OUT-SOURCING



EURISKO

L'uso dei Call & Contact Center



L'evoluzione delle attività di contatto e le percezioni

SERVIZI EROGATI DAI CALL&CONTACT CENTER INTERNI-AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

	AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI
	Su 10 users	Su 10 aziende
Assistenza pre/post vendita (specializzata e non)	5:10	7:10
Servizio informazioni	5:10	9:10
Relazioni con il cliente (Customer care/ gestione CDB)	3:10	8:10
Raccolta e gestione degli ordini	1:10	8:10
Centro prenotazioni per servizi	1:10	7:10
Indagini sul cliente	1:10	6:10
Vendita telefonica	1:10	5:10
...		



EURISKO

SERVIZI EROGATI DAI CALL&CONTACT CENTER ESTERNI-AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

	AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI
	Su 10 users	Su 10 aziende
Servizio informazioni clienti	5:10	6:10
Assistenza pre/post vendita (specializzata e non)	4:10	4:10
Relazioni con il cliente (Customer care/ gestione CDB)	4:10	1:10
Indagini sul cliente	1:10	6:10
Raccolta e gestione degli ordini	1:10	0:10
Vendita telefonica	1:10	3:10
Centro prenotazioni per servizi	1:10	0:10
...		



EURISKO

LE DIMENSIONI DEI CALL&CONTACT CENTER – AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

	AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI/GRUPPI
Numero medio di postazioni		
IN-SOURCING	17	145
OUT-SOURCING	18	10*

** Valore probabilmente sottostimato (dichiarazioni reticenti e valutazione centrata su usi continuativi ...)*



EURISKO

FOCUS SUI BISOGNI DI CONTATTO PRESENTI NELLE GRANDI AZIENDE/GRUPPI

Su 10 aziende	OGGI	DOMANI		
		Diminuirà	Resterà uguale	Aumenterà*
Mantenere viva la relazione con la clientela	8:10	0:10	2:10	8:10
Fornire informazioni alla propria clientela	8:10	1:10	3:10	6:10
Fornire assistenza pre e/o post vendita	7:10	1:10	2:10	7:10
Gestire in modo efficiente ordini, prenotazioni, recupero crediti	5:10	2:10	6:10	2:10
Raccogliere informazioni sulla propria clientela	4:10	0:10	1:10	9:10
Implementare la promozione e/o vendita dei prodotti/ servizi	3:10	0:10	4:10	6:10

La consulenza di direzione segnala che, se oggi si dà centralità alla vendita ed all'assistenza, per il prossimo futuro occorrerà attivare una strategia di costruzione e mantenimento delle relazioni

**Stima aumento medio delle attività di contatto del cliente connesse a tali bisogni +20/30%*



EURISKO

STIMA DELL'EVOLUZIONE DELLE STRUTTURE DI CALL&CONTACT CENTER NELLE GRANDI AZIENDE/GRUPPI (2000-2004)

	2000/2001	2002	2003/2004
	Percentuale di aumento del numero medio di postazioni		
IN-SOURCING	100	+ 63%	+ 10%
OUT-SOURCING	100	+ 25 %	+ 90%

La consulenza di direzione prevede che in futuro il ricorso a strutture di call&contact center aumenterà



EURISKO

Il posizionamento delle strutture in ed out-sourcing

I VANTAGGI DELL' IN vs OUT-SOURCING – AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

		AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI/GRUPPI
		Su 10 users della tipologia	Su 10 aziende
IN-SOURCING	- Complessità tecnica	3:10	3:10
	- Gestione temi delicati	2:10	7:10
	- Limitare i costi sfruttando economie di scala	2:10	3:10
	- Scelta strategica	(.)	5:10
	- Interazione con data base aziendali	(.)	7:10
OUT-SOURCING	- Limitazione dei costi	4:10	8:10
	- Estensione del servizio oltre ore/giorni lavorativi	1:10	5:10
	- Avvalersi di operatori telefonici preparati	1:10	1:10
	- Iniziative occasionali	(.)	5:10

La consulenza di direzione ha una visione "ancillare" dell'out-sourcing, rispetto alle strutture interne.



EURISKO

GLI SVANTAGGI DELL' IN vs OUT-SOURCING – AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

		AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI/ GRUPPI
		Su 10 users della tipologia	Su 10 aziende
IN-SOURCING	Nessuno	8:10	1:10
	- Costi fissi elevati	1:10	5:10
	- Scarsa flessibilità nella gestione flussi	1:10	4:10
	- Problemi di gestione del personale	(.)	3:10
OUT-SOURCING	Nessuno	8:10	6:10
	- Scarsa competenza degli operatori	1:10	5:10
	- Perdita contatto con il cliente	1:10	4:10
	- Difficoltà di controllo	(.)	(.)



EURISKO

EFFICACIA ED EFFICIENZA – IN ED OUT- SOURCING A CONFRONTO

		AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI/ GRUPPI
		Su 10 users della tipologia	Su 10 aziende
IN-SOURCING	Efficacia	5:10	9:10
	Efficienza	5:10	6:10
OUT-SOURCING	Efficacia	5:10	1:10
	Efficienza	5:10	5:10

La consulenza di direzione ritiene che l'in-sourcing sia efficace, ma non efficiente. Viceversa riconosce efficienza, ma non efficacia all'out-sourcing.



EURISKO

Il Brand dell'out-sourcing

CRITERI DI SCELTA DEL PROVIDER ESTERNO-AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

Voti 7+8	AZIENDE MEDIE	AZIENDE GRANDI
	Su 10 users out-sourcing	Su 10 aziende
Buon rapporto qualità/ prezzo	7:10	5:10
Preparazione operatori	6:10	9:10
Capacità di variare le attività	6:10	7:10
Flessibilità nella gestione dei flussi	6:10	6:10
Supporti tecnologici all'avanguardia	5:10	6:10
Specializzazione di settore	5:10	5:10
Collegamento con l'azienda	3:10	6:10
Conoscenza pregressa	2:10	2:10
Prezzo più basso possibile	2:10	1:10
Notorietà del nome	1:10	1:10

La consulenza di direzione dà primariamente importanza alla capacità di gestire in modo flessibile diverse attività e flussi.



EURISKO

LA SPECIALIZZAZIONE- FOCUS SULLE AZIENDE GRANDI/GRUPPI

Ritengono la specializzazione un importante criterio di scelta (7+8)
5:10

AZIENDE GRANDI

Su 10 aziende

E' fondamentale + importante che il fornitore ...

... abbia un forte legame con il settore in cui opera la Mia azienda (per proprietà, nascita, derivazione)	6:10
... lavori in prevalenza con aziende del Mio settore	5:10
... abbia gestito altri progetti/ attività analoghe alle nostre	8:10
Non indica	(.)

La consulenza di direzione, pur non dando alla specializzazione in sé, quale criterio di scelta, un'importanza emergente (2:4 → voto 7+8), giudica queste tre specifiche ugualmente importanti ed in taluni casi fondamentali.



EURISKO

L'IMPORTANZA DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ PRESSO I FORNITORI – AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

AZIENDE MEDIE

Su 10 aziende

La Sua azienda ha ottenuto la certificazione di qualità?

SI	7:10
NO	2:10
E' IN CORSO	1:10

Per la sua azienda che i fornitori siano certificati è ...

... fondamentale	4:10	} 7:10
... fondamentale solo in alcuni casi	3:10	
... non è fondamentale	2:10	
Non indica	1:10	

AZIENDE GRANDI

Su 10 aziende

Il possesso della certificazione di qualità è un importante (voto 7+8) criterio di scelta di un fornitore per 3:10

La consulenza di direzione attribuisce alla certificazione di qualità un'importanza contenuta



EURISKO

IL BRAND DELL'OUT SOURCING- AZIENDE MEDIE vs AZIENDE GRANDI/GRUPPI

AZIENDE MEDIE

AZIENDE GRANDI

Conoscenza spontanea + suggerita

Su 10 users della tipologia

Su 10 aziende

Nessuno	7:10	2:10
Athesia	2:10	6:10
Telecontatto	1:10	4:10
Telework	1:10	1:10
Business call	1:10	0:10
Network. Contacts	1:10	0:10
Acroservizi	1:10	1:10
Gruppo Amì	1:10	1:10
Answer	1:10	(.)
Teleperformance	1:10	1:10
Gruppo Cos	(.)	1:10

Il posizionamento debole è confermato dalla conoscenza dei brands presso la consulenza di direzione che appare essere più nominale che di ricchezza di contenuti: sono noti i principali provider (non Acroservizi), ma non vengono segnalate particolari caratterizzazioni d'immagine.



EURISKO

GRAZIE DELL'ATTENZIONE



EURISKO