



## Business Concierge

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La funzione d'operatrice telefonica è spesso sottovalutata nelle aziende, anche se la maggior parte dei contatti avviene attraverso il telefono.

Sebbene sia nota l'importanza che questo servizio rappresenta per l'immagine di un'azienda, è recente la tendenza a "professionalizzare" l'accoglienza delle chiamate telefoniche al "centralino".

Enti pubblici e grandi aziende hanno maturato una buona esperienza in questo campo, ottimizzando il servizio attraverso soluzioni tecnologiche e formando gli addetti ai posti operatrice; raramente si sono conseguiti i risultati desiderati.

Le esigenze che sono sorte, intervistando sia responsabili sia le centraliniste delle aziende, hanno ispirato e perfezionato il progetto di Call2Net, che non ha precedenti.

### LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALINISTA INTERNA

La giornata di lavoro di una centralinista è composta da momenti di estrema calma, che si alternano a periodi di picco, in cui l'attività diventa frenetica ed il servizio reso è spesso inefficiente. Altri disservizi nella gestione del servizio di centralinista sono causati dall'assenza degli addetti, per pause, ferie e malattie.

La formazione degli addetti al centralino è spesso basata solo sull'organizzazione interna dell'azienda, ma nella quasi totalità dei casi, le operatrici non possiedono un'adeguata formazione sulle tecniche di comunicazione e di problem solving.

La mancanza di un percorso formativo e di opportunità di miglioramento professionale contribuiscono ad abbassare la motivazione delle operatrici.

### CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Il Centro Servizi di Call2Net è composto da una divisione "Business Concierge" specificamente progettata per la gestione del servizio di centralino. Il Centro Servizi è gestito con una piattaforma software per la gestione dei carichi di lavoro, un sistema brevettato è in grado di interfacciarsi con qualsiasi tipo di centrale telefonica PBX o Ibrido esistente sul mercato.

L'avviamento del servizio di Business Concierge si realizza senza modificare le abitudini aziendali del cliente e non comporta alcuna variazione tecnica sostanziale agli impianti.

### LE REGOLE

**Semplicità e Rapidità** sono le caratteristiche principali del nostro servizio.

**☞ Risparmio.** L'economia di scala, ottenuta dalla centralizzazione del servizio di più aziende, fa sì che i nostri clienti paghino solo per il consumo effettivo dell'impegno di una centralinista. Il servizio consente di risparmiare dal 20% al 55% rispetto al costo di un'operatrice interna dedicata.

**☞ Immagine aziendale.** La professionalità impiegata nella gestione delle risposte, la disponibilità nell'affrontare e risolvere le richieste e la completa copertura del servizio anche negli orari in cui abitualmente il centralino non è presidiato, contribuiscono ad un innalzamento del livello dell'immagine aziendale.

**☞ Semplificazione.** Il Servizio elimina i problemi derivanti dalla turnazione e dalla sostituzione del personale addetto, consentendo di concentrare le attenzioni manageriali allo sviluppo del proprio core business e di ridurre risorse e spazi non dedicati a questo scopo.

**☞ Trasparenza.** I chiamanti non hanno la percezione di un centro servizi esterno all'azienda.

**☞ Riservatezza.** La prima regola di Call2Net è rivolta alla salvaguardia dei dati relativi ai nostri clienti. Ogni singolo utente del servizio può stabilire quali informazioni personali possano essere comunicate all'esterno.

**☞ Familiarità.** Crediamo che la collaborazione quotidiana e la disponibilità prestata dalle nostre operatrici creino una familiarità con i clienti paragonabile a quella esistente con qualsiasi altro collega, ma fondata sul rispetto e la professionalità tipica di un rapporto tra cliente e fornitore.

**☞ Continuità.** Il servizio è strutturato per garantire sempre la massima continuità sia attraverso il back-up delle risorse tecnologiche, sia per l'assenza di pause durante tutte le ore lavorative ed oltre (dalle 8.00 alle 20.00 orari standard, h24 opzionale).

**☞ Tempestività.** Nel fornire la prima risposta e nel consegnare i messaggi ricevuti.

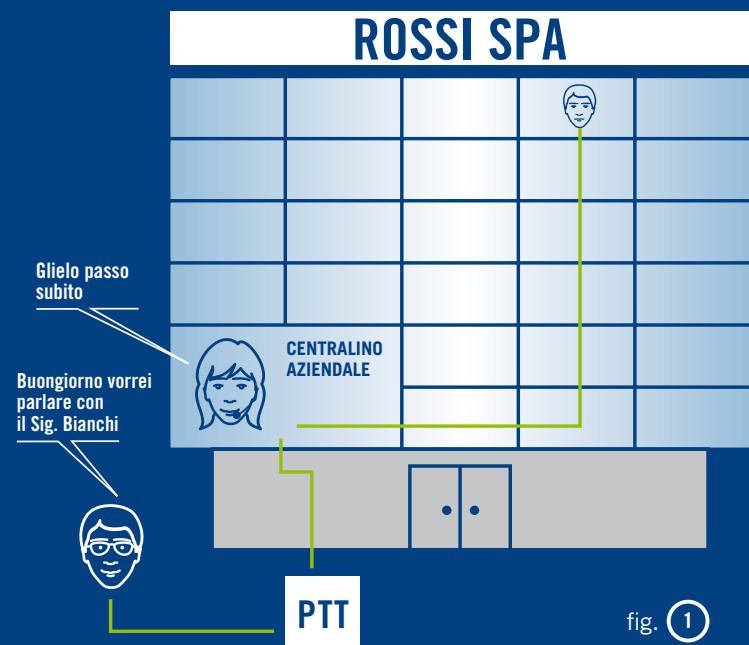


## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si realizza attraverso l'installazione sul PBX (centralino telefonico) del cliente dei dispositivi Ph.-R.O.L.Ex.; si tratta di apparati hardware studiati, progettati e brevettati, che consentono il collegamento tra la centrale telefonica del cliente ed il Centro Servizi Call2Net.

Il Chiamante, che non conosce il numero interno diretto o la chiamata di ritorno per interno assente, termina al centralino della società chiamata.

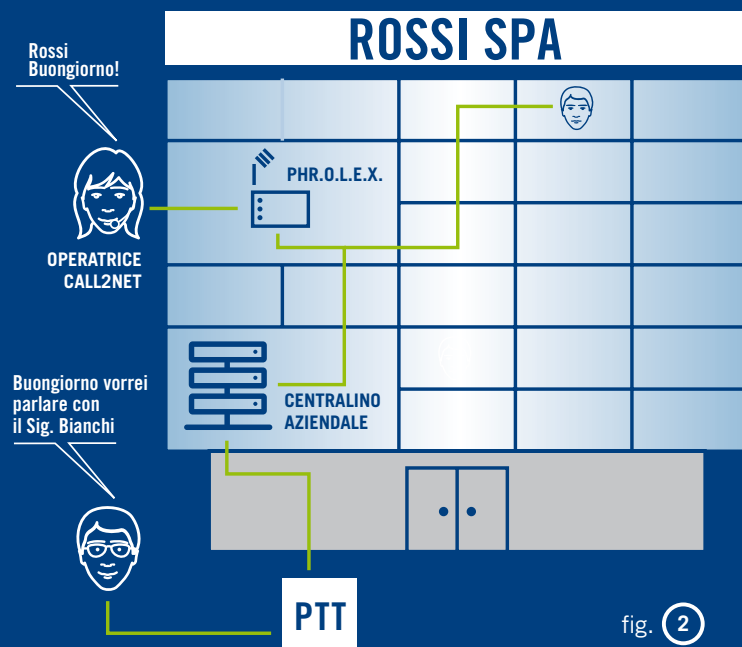
La centralinista offre assistenza, gestisce la telefonata inoltrandola verso l'interno desiderato e infine si disconnette, lasciando il chiamante in contatto con l'interno desiderato, come illustrato nella figura 1.



La centralinista è quindi libera di gestire una nuova chiamata entrante.

La figura 2 mostra come il servizio di Call2Net si sostituisca all'operatrice interna. In questo caso il chiamante è instradato, sempre passando attraverso il centralino (PBX) della società Rossi S.p.A., al Centro Servizi di Call2Net.

Il trasferimento avviene attraverso i dispositivi Ph.-R.O.L.Ex. che per la connessione al Centro Servizi, sfruttano le linee commutate della rete pubblica a basso costo.



La chiamata, che arriva istantaneamente a Call2Net, è amministrata dal Centro Servizi, che possiede un sistema di gestione specifico che non ha eguali, con il quale le nostre operatrici possono soddisfare, per conto delle società clienti, qualsiasi richiesta. Esattamente come farebbe una centralinista interna.



Il software dà la possibilità, alle nostre operatrici, di sfruttare le numerose funzionalità che consentono di evadere sempre le richieste del Chiamante e fornisce numerose altre opzioni, tra cui l'inoltro di chiamate sui telefoni cellulari e la consegna di messaggi urgenti via e-mail, SMS o verbalmente.

Non appena la chiamata è inoltrata all'utente desiderato, la situazione si ripristina esattamente come mostra la figura 3, senza cioè impegnare altre linee durante la conversazione tra il Chiamante e l'interno richiesto.

Quando Call2Net riceve una chiamata destinata ad un cliente. L'operatrice ha immediatamente a disposizione numerose opzioni e informazioni tra le quali:

- ☞ Ricerca per nome, funzione, reparto, divisione, numero di interno o cellulare.
- ☞ Se l'interno richiesto è di tipo V.I.P., cioè necessita di un filtro alle chiamate e richiede l'annuncio.
- ☞ Se l'interno ha appena ricevuto un'altra chiamata.
- ☞ Se l'interno è dotato di casella vocale.
- ☞ Nome e reparto di due o più colleghi di riferimento in caso di assenza della persona desiderata.
- ☞ Numero di cellulare della persona richiesta.
- ☞ Se è possibile comunicare il numero di cellulare ai chiamanti.
- ☞ Se l'interno non è disponibile perché è in vacanza, fuori sede, in riunione, in viaggio di lavoro, in malattia o altro.
- ☞ Periodo di durata dell'assenza.

Le informazioni del database sono inizialmente raccolte e organizzate dai nostri Project Leader, che visitano i clienti prima dell'avviamento del servizio; successivamente gli aggiornamenti avvengono in modo dinamico, attraverso le comunicazioni provenienti dai clienti e le informazioni rilevate dalle nostre operatrici quotidianamente tramite Internet.

Il nostro servizio sostituisce gli operatori telefonici interni e gestisce qualsiasi mole di traffico telefonico, con livelli di servizio difficilmente ottenibili con personale interno;

## Il servizio contribuisce a valorizzare ed elevare l'immagine aziendale.

La vicinanza alla struttura che gestirà le Chiamate, consentirà di aver maggiore visibilità sul lavoro delle operatrici locali, una partecipazione attiva alla formazione specifica unita ad un maggior controllo di qualità sull'operatività del Call Center.

**L'ottimizzazione delle risorse è il nostro stimolo per la ricerca o la creazione di soluzioni serie ed affidabili, pensate nell'interesse dell'azienda. Ascoltare, capire e risolvere le esigenze odierne rappresenta il nostro primo obiettivo, seguire passo passo le necessità future sarà il nostro impegno.**