



Contact Center Network

Versione Settembre 2010

SUMMARY ... CHI SIAMO?

- ▶ Il gruppo HCI è una Rete di Contact Center con più di 350 postazioni operatore In 4 sedi attive in Italia. In apertura un'altra sede, con circa 50 postazioni aggiuntive, a regime entro il 2011.
- ▶ Eroghiamo servizi di Customer Care e Customer Relationship Management (Inbound, Outbound, IVR, Backoffice), in modalità "Full Outsourcing" oppure in modalità "Co-Sourcing"
- ▶ Tra i nostri clienti vi sono alcune tra le più importanti aziende italiane: Multiutility, Servizi, Industria, Editoria, Alimentare, TLC, Formazione, etc.
- ▶ Impieghiamo avanzati sistemi tecnologici; personale dipendente, altamente professionalizzato e addestrato; struttura di Formazione costante; struttura tecnica interna per progettare appositamente sviluppi, integrazioni e offrire consulenza al cliente; sistema qualità certificato ISO9001:2008
- ▶ **Consentiamo una Razionalizzazione delle risorse e delle strutture, ... e quindi Vantaggi Organizzativi ed Economici**

LA FORZA DEL GRUPPO

- ▶ **Elevati standard qualitativi**
- ▶ **Esclusivo utilizzo di personale dipendente**
- ▶ **Flessibilità**
- ▶ **Certificazione di Qualità
UNI EN ISO 9001:2008**
- ▶ **Ridondanza sistemi tecnologici**
- ▶ **4 Contact Center già operativi**
- ▶ **NUOVE Aperture previste,
in vicinanza di clienti strategici**



Pluralità di servizi (1/4)

Interlocutore unico



Inbound

Oubound

BackOffice

Consulenza



GARANZIA DI VANTAGGI ORGANIZZATIVI, ECONOMICI E DI IMMAGINE

Pluralità di Servizi (2/4)

INBOUND

Centralino

**Informazioni
Accoglienza
Benvenuto**

Customer Care

Numeri Verdi

Help Desk

**Gestione concorsi
giochi a premio
Raccolte fondi**

**Supporto campagne
Televendita**

**Servizi automatizzati
Web Contact Center**

INBOUND

Pluralità di Servizi (3/4)

OUTBOUND

Telemarketing e
campagne
promozionali

Acquisizione ordini

Rinnovo
adesioni/abbonamenti

Campagne di Retention

Campagne di Cross Selling

Supporto alla rete
vendita

Gestione Appuntamenti

Indagini di Customer
Satisfaction

Sondaggi e ricerche
di mercato

Qualificazione data base

Sollecito Telefonico
del Credito

OUTBOUND

Pluralità di Servizi (4/4)

BACK OFFICE

Ricezione ed
evasione Fax

Gestione della Posta

Ricezione ed evasione
E-Mail

Imbustamento e
postalizzazione

Qualificazione di Data Base

Data entry

Creazione soluzioni di
Contact Center

Ottimizzazione
Contact Center in
House

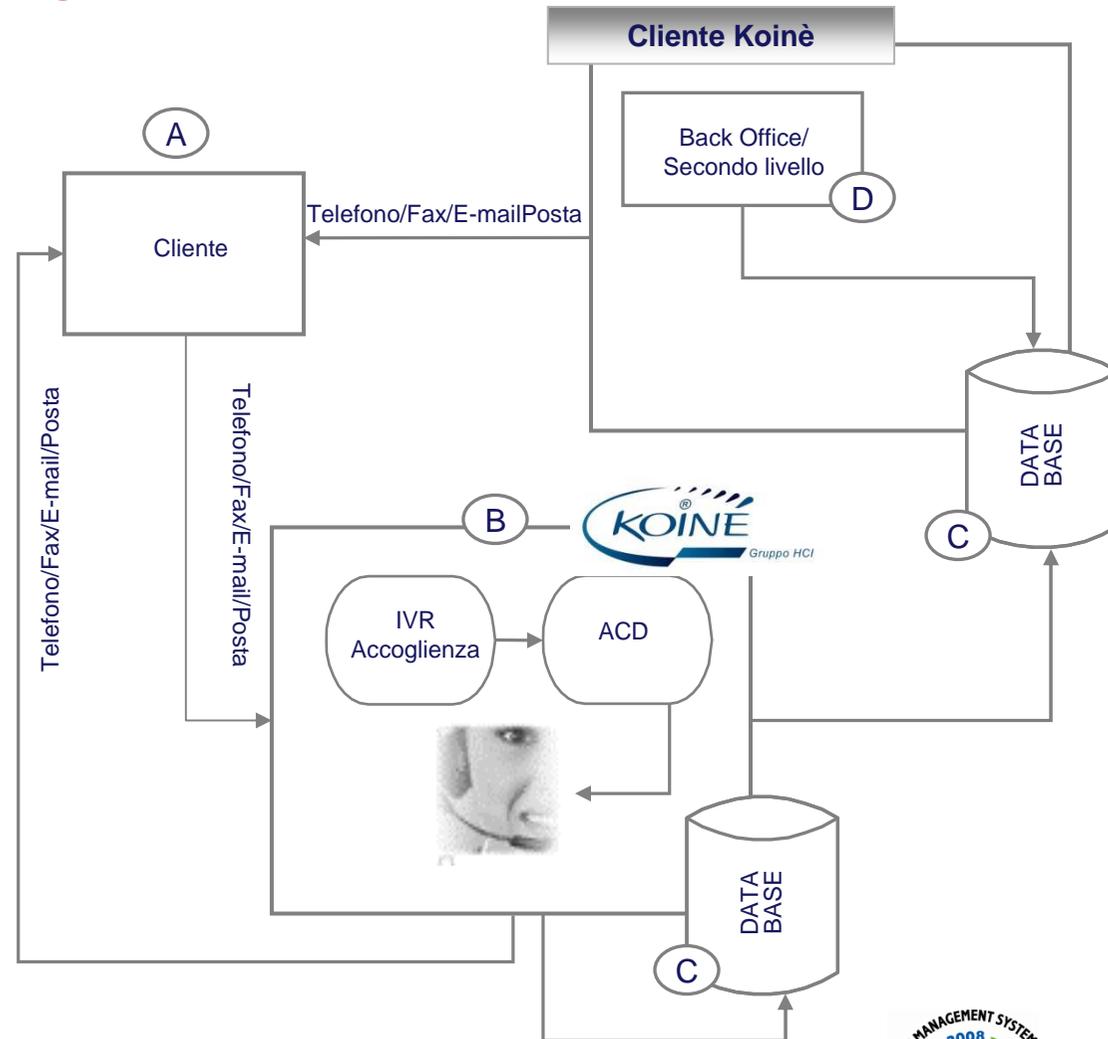
Supporto iniziative di
Marketing

CONSULENZA

Inbound (1/2)

Full Outsourcing (Outsourcing Globale)

- A) Richiesta di contatto da parte del cliente al numero attestato presso la nostra Centrale
- B) IVR di accoglienza – risposta operatore live
- C) Interazione telefonica e tracciamento della chiamata su SW
- D) Supporto secondo livello (back office Cliente) – presa in carico delle richieste non esaurite dal Front Office telefonico.

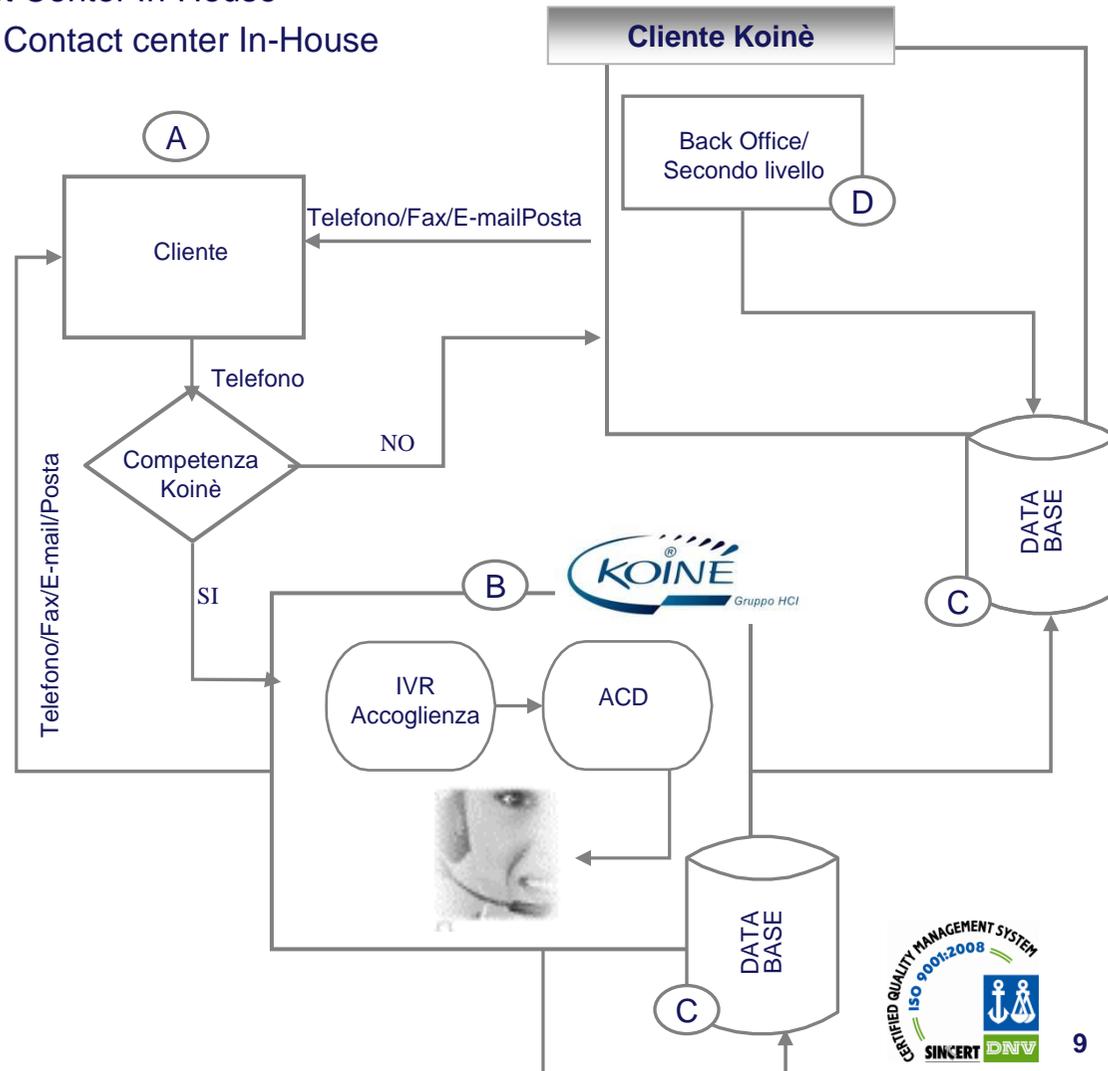


Inbound (2/2)

Co- Sourcing:

- ▶ Gestione di particolari servizi (specifiche code ACD)
- ▶ Gestione del fuori orario del Contact Center In-House
- ▶ Gestione dei picchi di chiamate del Contact center In-House

- A) Richiesta di contatto da parte del cliente
A.2.) Se rientra nelle specifiche attività di competenza di Koinè, la chiamata termina sul sistema del Contact Center.
- B) IVR di accoglienza – risposta operatore live
- C) Interazione telefonica e tracciamento della chiamata su SW.
- D) Supporto secondo livello (back office Cliente) – presa in carico delle richieste non esaurite dal Front Office telefonico.



Servizi di Customer Relationship Management



Disponibilità di risorse

ALLOCAZIONE

Risorse umane

Account Manager
System Manager
Training Manager
Project Manager
Supervisor
Team Leader
Operatori

Risorse di telecomunicazioni avanzate

Risorse logistiche

Risorse tecnologiche

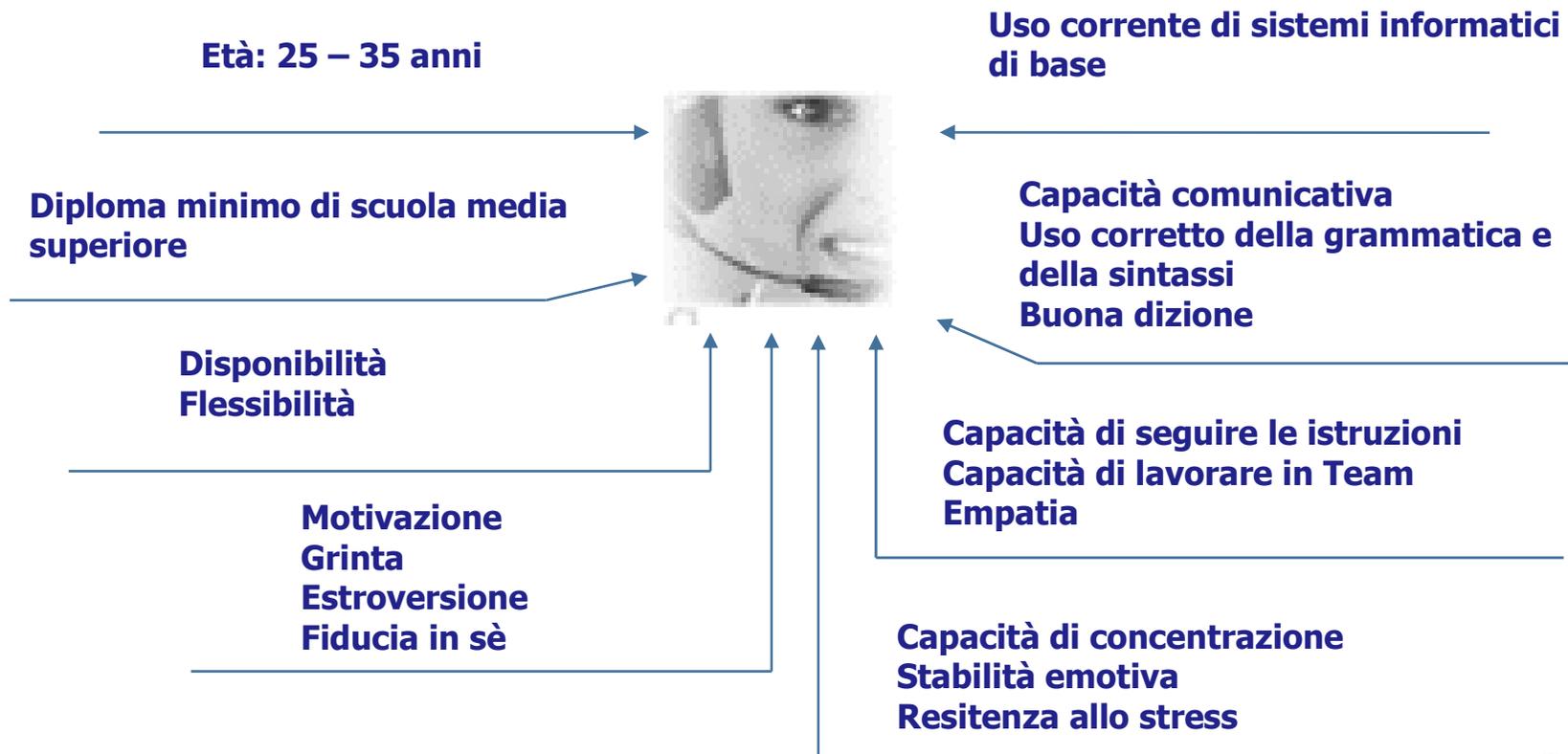
Contact Center
Web Contact Center
Postazioni Agente

RISORSE

Caratteristiche distintive (1/4)

RISORSE UMANE

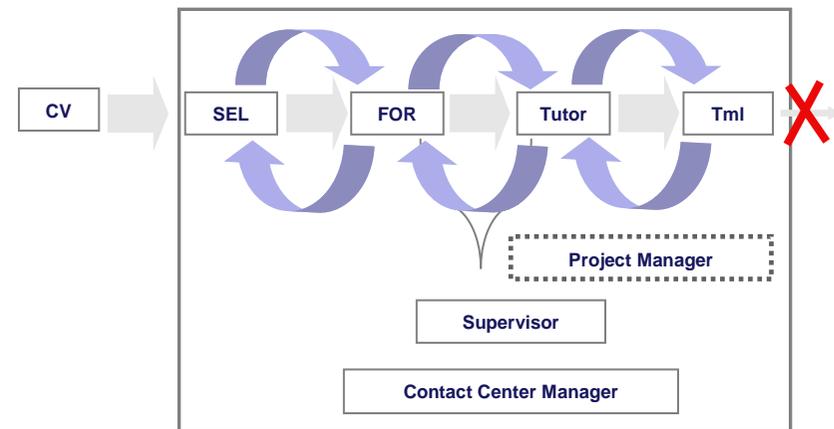
Skill based



Caratteristiche distintive (2/4)

GESTIONE PEOPLE CENTRIC

- Attuazione di una politica agent oriented nella gestione delle risorse umane
- Obiettivi di crescita, valorizzazione e fidelizzazione delle persone
- Investimenti nella creazione e nel mantenimento di un ambiente stimolante
- Applicazione di contratti da lavoro dipendente, così come previsto dalla legge attuale



Gestione che mira a rendere l'attività degli addetti telefonici una vera e propria “professione gratificante”, che si riflette sulla qualità dei servizi erogati

Caratteristiche distintive (3/4)

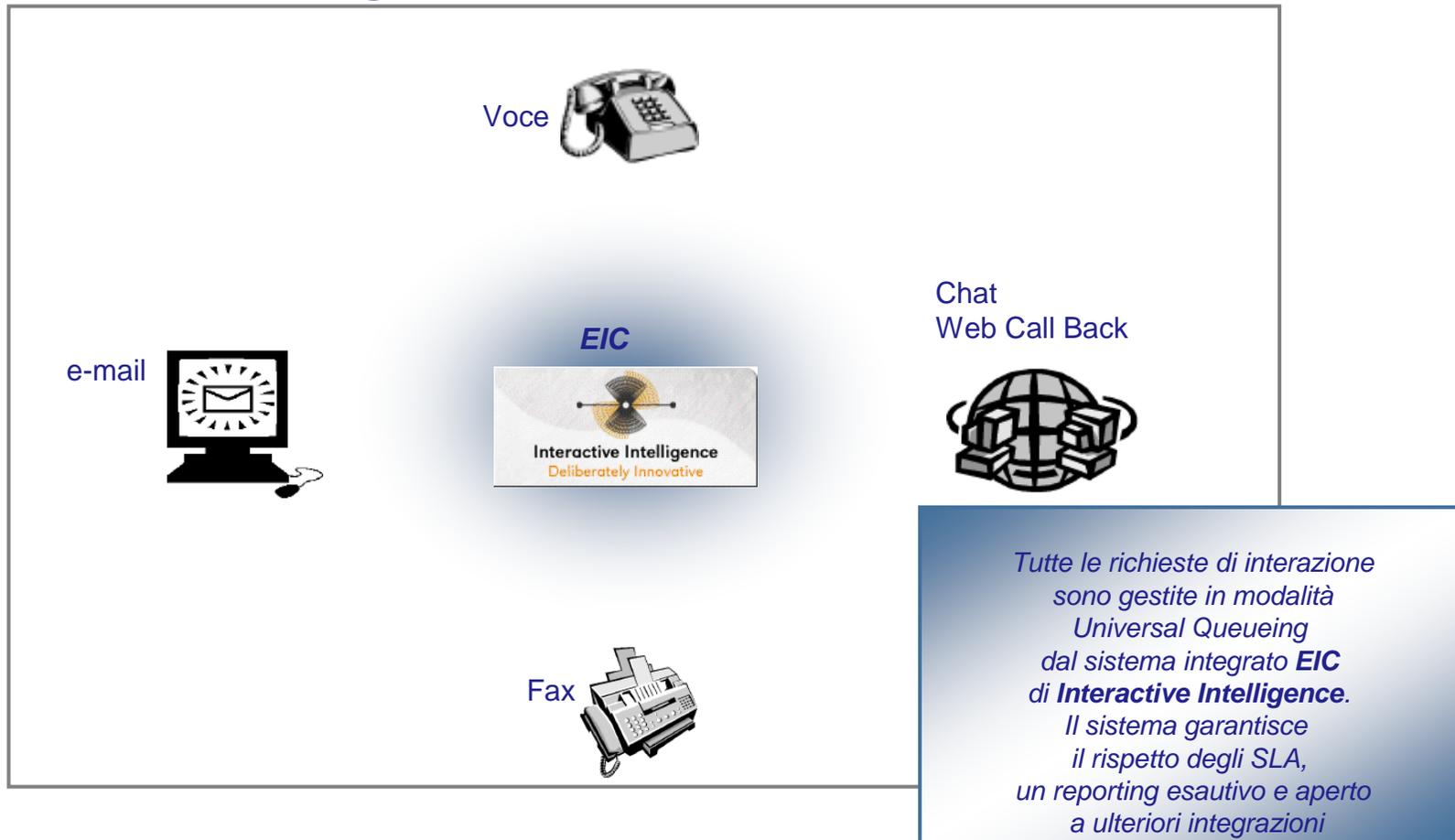
FORMAZIONE



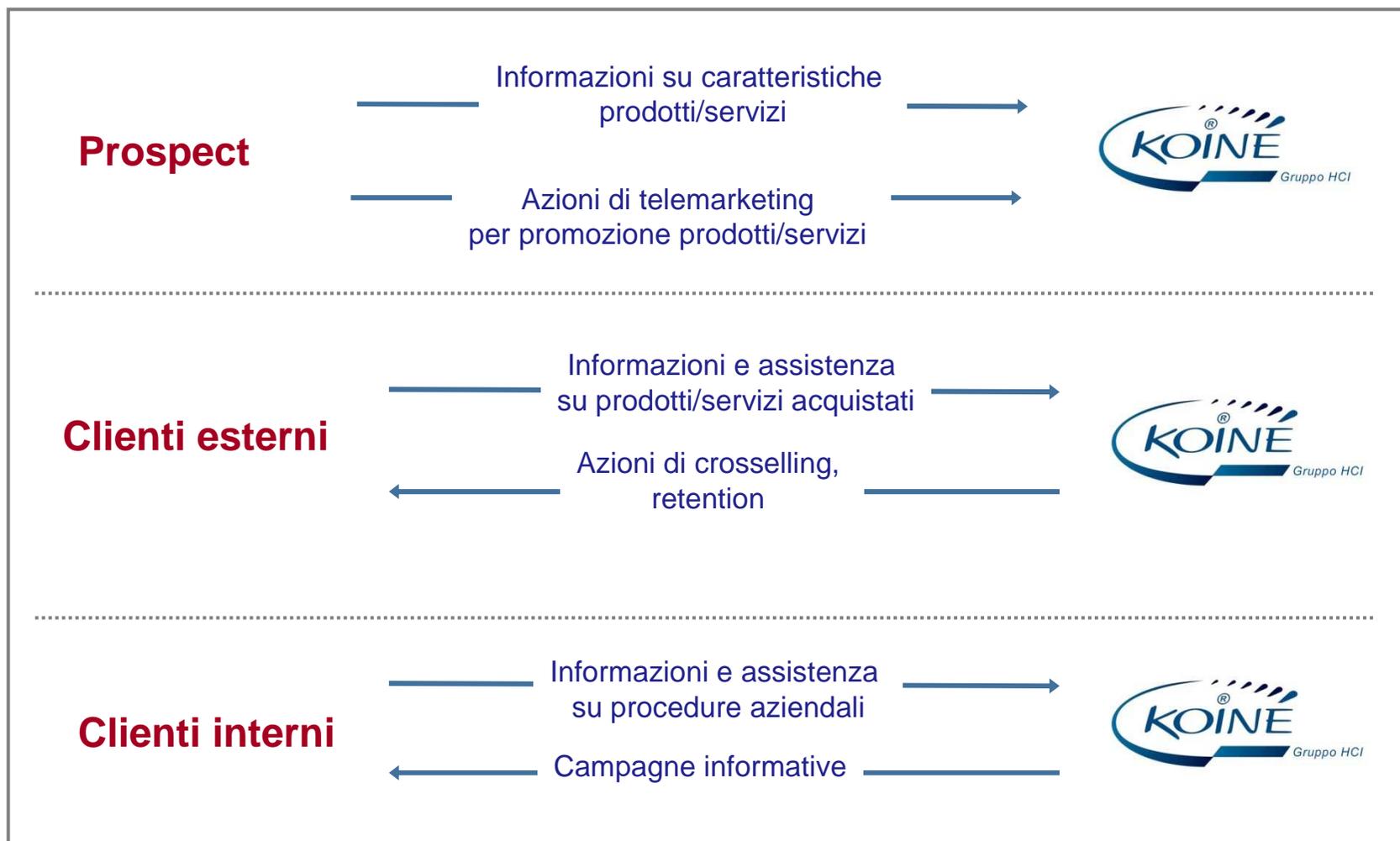
Caratteristiche distintive (4/4)

SOLUZIONI TECNOLOGICHE AVANZATE

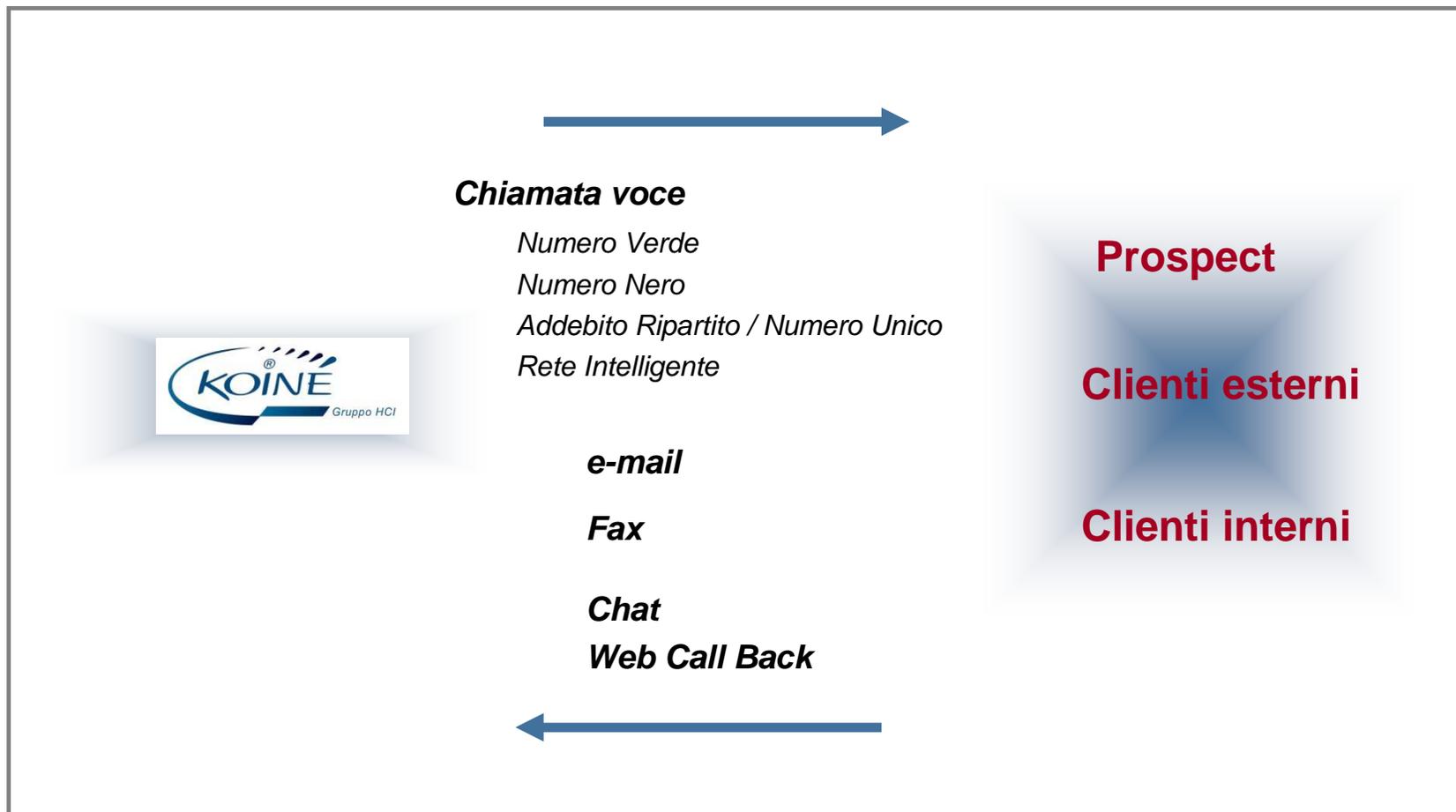
Integrazione con diversi media



Il Target



Il Contatto



Il progetto

Team



Project Manager

Training Manager

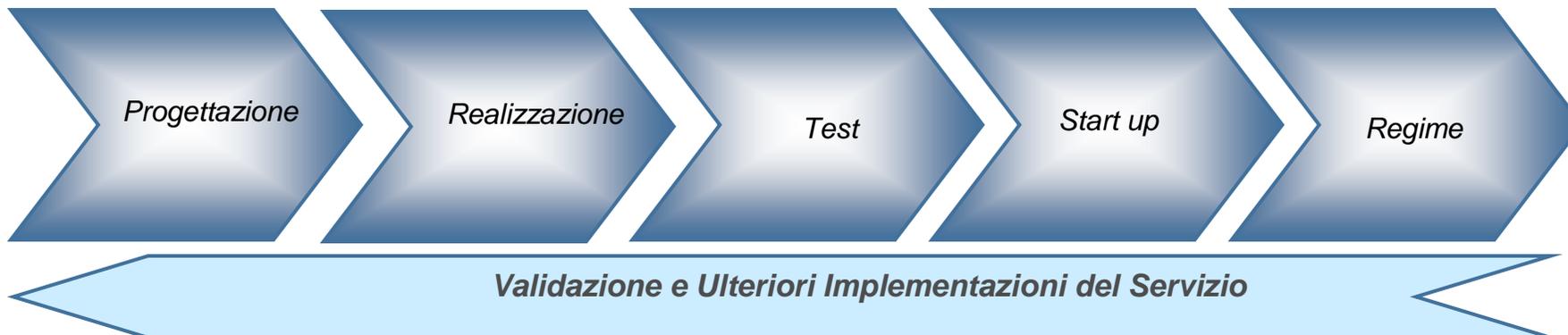
System Manager

Team Leader

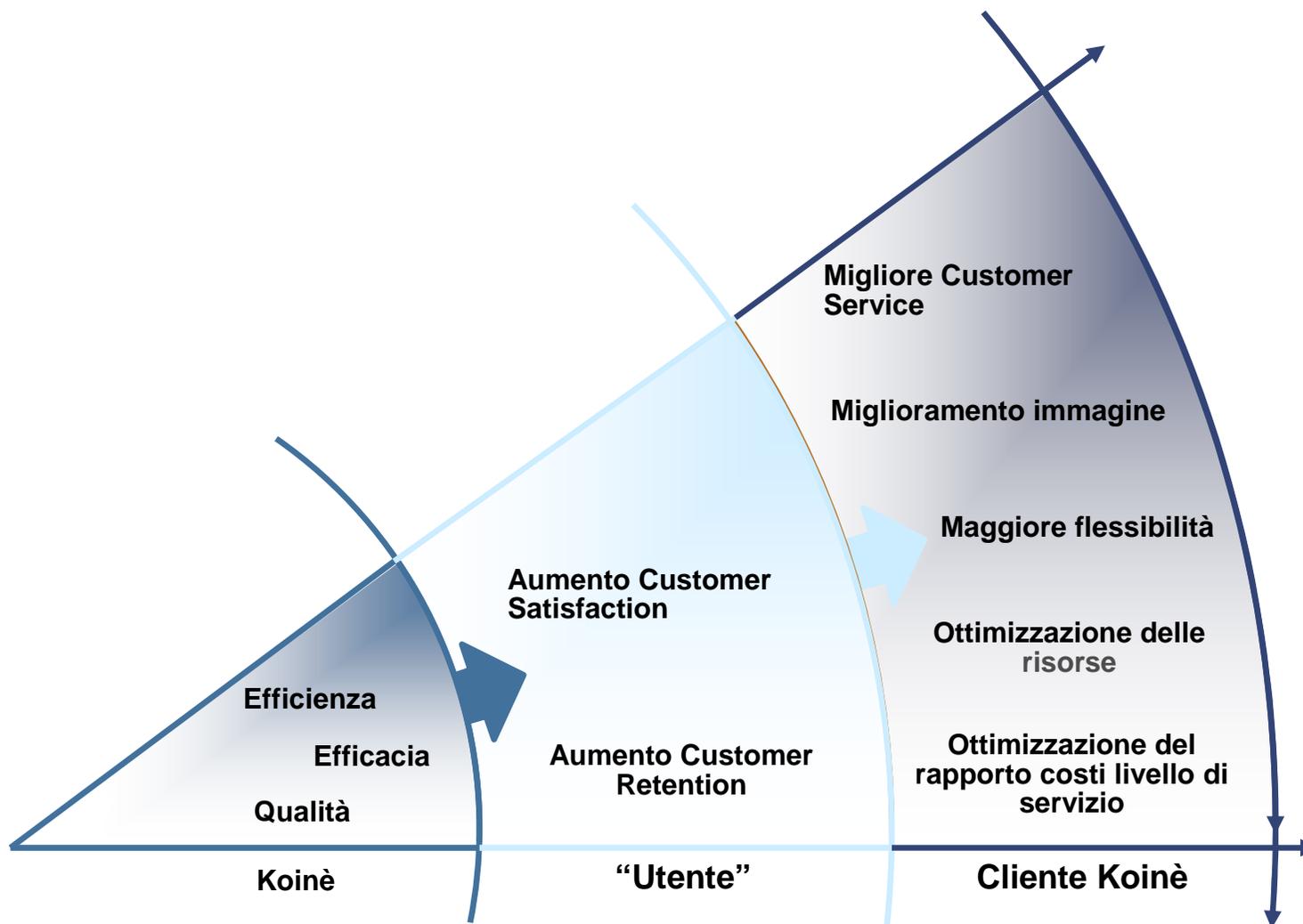
Fasi di



Implementazione



I vantaggi



Tra i nostri clienti ...

MULTIUTILITY E SERVIZI

Argos Energia, AscoTrade, Consorzio Intercomunale Priula, Consorzio Intercomunale Treviso3, Consorzio Venezia Ricerche, Contarina, Gardaland, Gruppo HERA, Save Aeroporto di Venezia, TuttoGas, Unindustria, VegaPark, Veritas, Veritas Energia.

INDUSTRIA

Ariagel, Cibavision, De Longhi, Ekos, Kenwood, Simac, Supercalor, Vetrella

ALIMENTARI

Acqua di Nepi, Alemagna, Bauli, Camst, Casalini, Cibis Brek Ristoranti, Distillerie Bottega, Doria, Fini, Lavazza, Lazzaris, Motta, Nims, SanBenedetto.

TELECOMUNICAZIONI

Fastweb, Telecom Italia, Wind Infostrada

SERVIZI FINANZIARI

Banca Generali, Banca Mediolanum, Deutsche Bank

FORMAZIONE

Agfol, Forema, Sive Formazione

EDITORIA

Edizioni Raabe, Internazionale, Mondadori, Mondolibri, Pagine Utili, Press-Di



Servizi per le Multiutility



Case study (1/5)

Il cliente

Gruppo Hera

Tra i principali gruppi multiservizio operanti in Italia.

Società nata dalla prima grande operazione di consolidamento del settore in Italia di 13 aziende di servizi pubblici nell'Emilia Romagna che opera nei settori dell'energia, dell'acqua e dell'ambiente

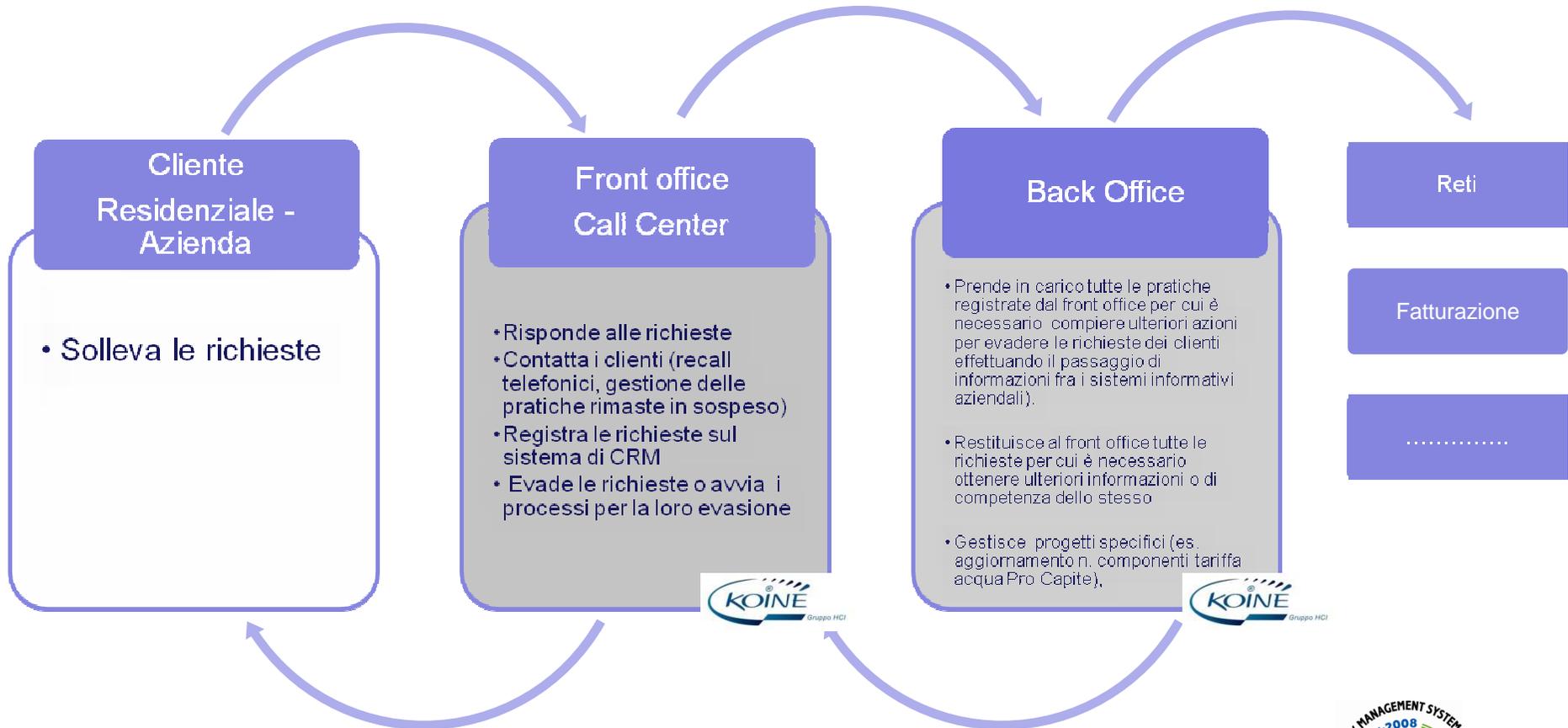
Nel 2007 prima multiutility italiana nel business **Ambiente** (rifiuti raccolti e trattati), seconda nel business **Idrico** (margine operativo lordo di volumi erogati) e terzo operatore italiano nel business **Gas**.



Case study (2/5)

Organizzazione del servizio

- Gestione in co-sourcing delle attività di front office e di back office



Case study (3/5)

Servizi gestiti

Inbound	Back Office	Outbound
<p>Gestione richieste telefoniche e Web</p> <ul style="list-style-type: none">• Gas, Energia Elettrica, Acqua e TIA <p>Nuovi contratti Subentri /Vulture Cessazioni Preventivi Bollette Reclami</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente Ritiro rifiuti <ul style="list-style-type: none">• Indagini ed “education” su particolari servizi <ul style="list-style-type: none">• Gestione fax (fax server)	<ul style="list-style-type: none">• Passaggio dati fra i sistemi informativi aziendali• Gestione richieste di secondo livello• Gestione progetti specifici	<ul style="list-style-type: none">• Recall sui clienti che lasciano i propri dati in casella vocale• Recall su clienti per ottenere i dati necessari al completamento delle richieste• Mistery Call/Customer satisfaction

Case study (4/5)

Standard di servizio

Service Level Agreement (SLA)

Chiamate risposte	$\geq 92\%$
Chiamate risposte entro 30"	$\geq 90\%$
Tempo medio di attesa prima della risposta	$\leq 30''$

ACCESSO AL SERVIZIO
-
Parametri di valutazione quantitativa

Qualità percepita

Tempo di attesa
Cortesia
Capacità di comprendere le richieste
Chiarezza delle risposte fornite

QUALITA' DEL SERVIZIO
-
Parametri di valutazione qualitativa

Case study (5/5)

Tra i migliori in Italia ...

Risultati dell'Indagine sulla Qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas (2° semestre 2009)

Pos	VENDITORE	PUNTEGGIO Accesso al Servizio (PA)	PUNTEGGIO Qualità del Servizio (PQ)	PUNTEGGIO Indagine Soddisfazione Clienti (PSC)	PUNTEGGIO FINALE (IQT)
1	LINEA PIU S.P.A.	53	122	95,1	96,2
2	ENI S.P.A.	74	107	82,4	94,7
3	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	50	115	93,5	91,9
4	EDISON ENERGIA S.P.A.	95	70	86,3	89,7
5	A2A ENERGIA S.P.A.	33	107	98,2	83,6
6	Continua ...				

Graduatoria dei call center di 29 aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti finali

Riferita al semestre luglio-dicembre 2009. Pubblicata in Maggio 2010

Strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli call center per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori.

HeraComm è la PRIMA tra le Multiutility ex-municipalizzate

Risultati completi on line all'indirizzo: <http://www.autorita.energia.it/it/dati/callcenter.htm>



Koiné srl

via delle Industrie, 15

30175 Marghera (VE)

Tel. +39 041 5099 111

Fax +39 041 5099 112

web www.koine.ve.it

e-mail: koine@koine.ve.it