



Verso un Call Center eccellente

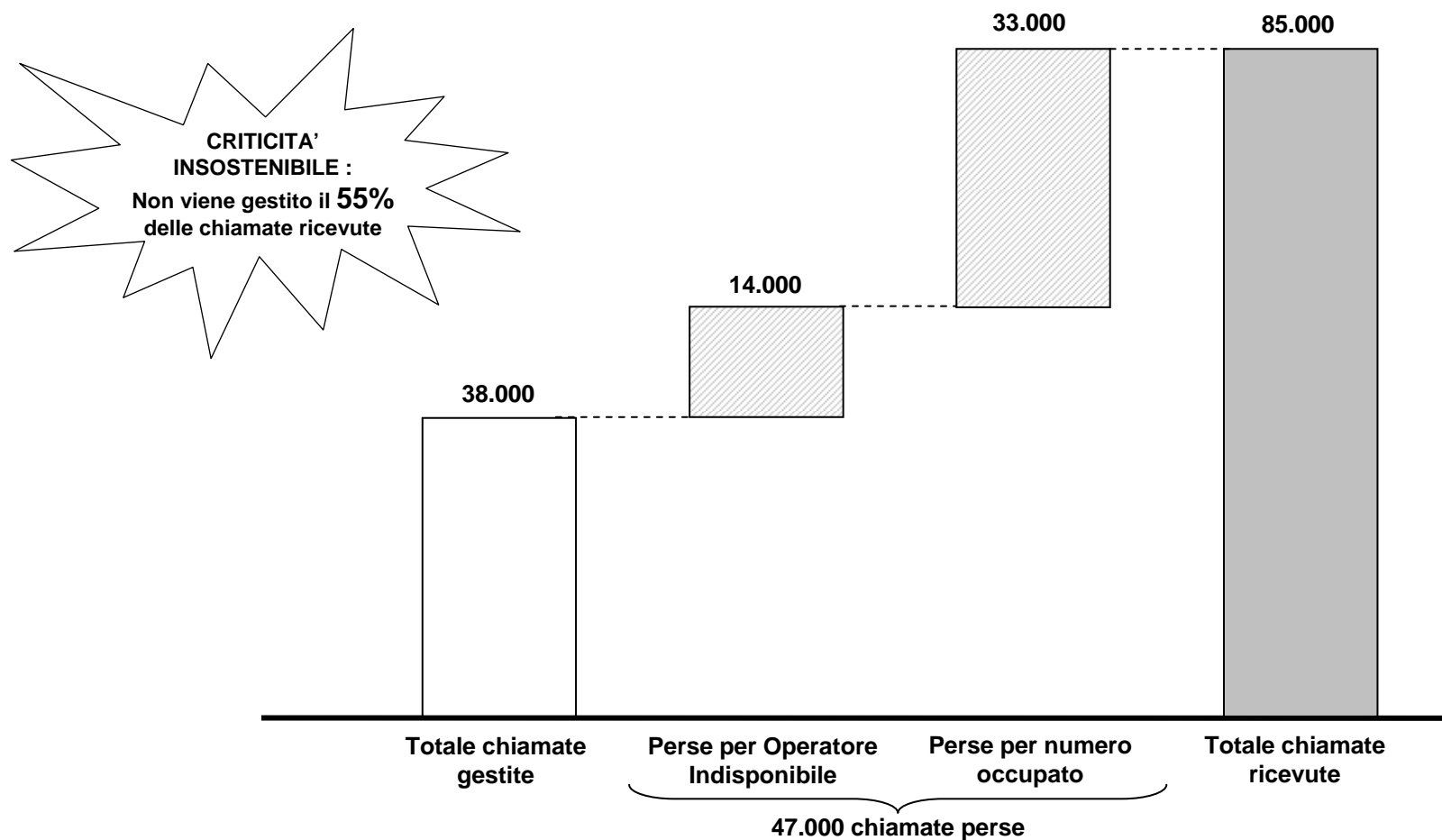
Milano, 10 Giugno 08

Novembre 2006: Situazione Storica

- Il Servizio Help Desk fornisce assistenza su tutti i prodotti di monetica (carte e Pos) del gruppo ex Intesa
- Le chiamate offerte vengono smistate da un gruppo ACD agli operatori che rispondono con telefoni fisici in modo ciclico
- La molteplicità dei servizi offerti e la diversificazione dei numeri di telefono obbliga l'operatore ad avere 4 telefoni per ogni postazione
- Il supervisore deve contare solo sulla propria sensibilità per decidere a quale servizio far rispondere l'operatore
- Il servizio è presidiato in forma 24hX7gg.
- L'Help Desk a fronte di 85.000 contatti/mese (numero verde + altre linee) gestisce circa 38.000 chiamate di cui 24.000 (62%) relative a problematiche acquiring, 11.000 (30%) relative all'issuing e 3.000 (8%) di consulenza specialistica
- Le circa 47.000 chiamate non gestite sono dovute a indisponibilità dell'operatore (30%) e a numero occupato (70%)

Analisi chiamate ricevute da Help Desk

N° chiamate / mese a n° verde + altri numeri



Fonte : Rendicontazione Telecom e stima Help Desk
Dati a novembre 2006

Principali Criticità Rilevate

- Elevata percentuale (55%) di chiamate non gestite con conseguente perdita di immagine nei confronti della clientela
- Qualità del lavoro dell'operatore scadente, con conseguente demotivazione dello stesso e difficoltà di valutazione del suo operato
- Mancanza di puntuali informazioni finalizzate a :
 - ❑ monitoraggio del livello di servizio complessivamente offerto
 - ❑ tempestiva attivazione di interventi correttivi di tipo organizzativo
 - ❑ rilevazione della qualità/quantità di risposte offerte dai singoli operatori
 - ❑ corretto dimensionamento nei nuclei specialistici
 - ❑ analisi puntuale della tipologia di problematiche sottoposte dalla clientela finalizzata alla realizzazione di interventi correttivi strutturali
 - ❑ monitoraggio del 'costo' dei singoli servizi offerti con particolare riferimento a quelli rivolti alla clientela/strutture delle banche del Gruppo

Marzo 2007: Avvio del progetto “nuovo Call Center”

- A fronte della forte esigenza di migliorare il livello di servizio offerto alla clientela la soluzione individuata consiste nella :
 - Installazione di un Call Center tecnologicamente evoluto
 - Prioritizzazione delle chiamate in ingresso
 - Specializzazione delle risorse

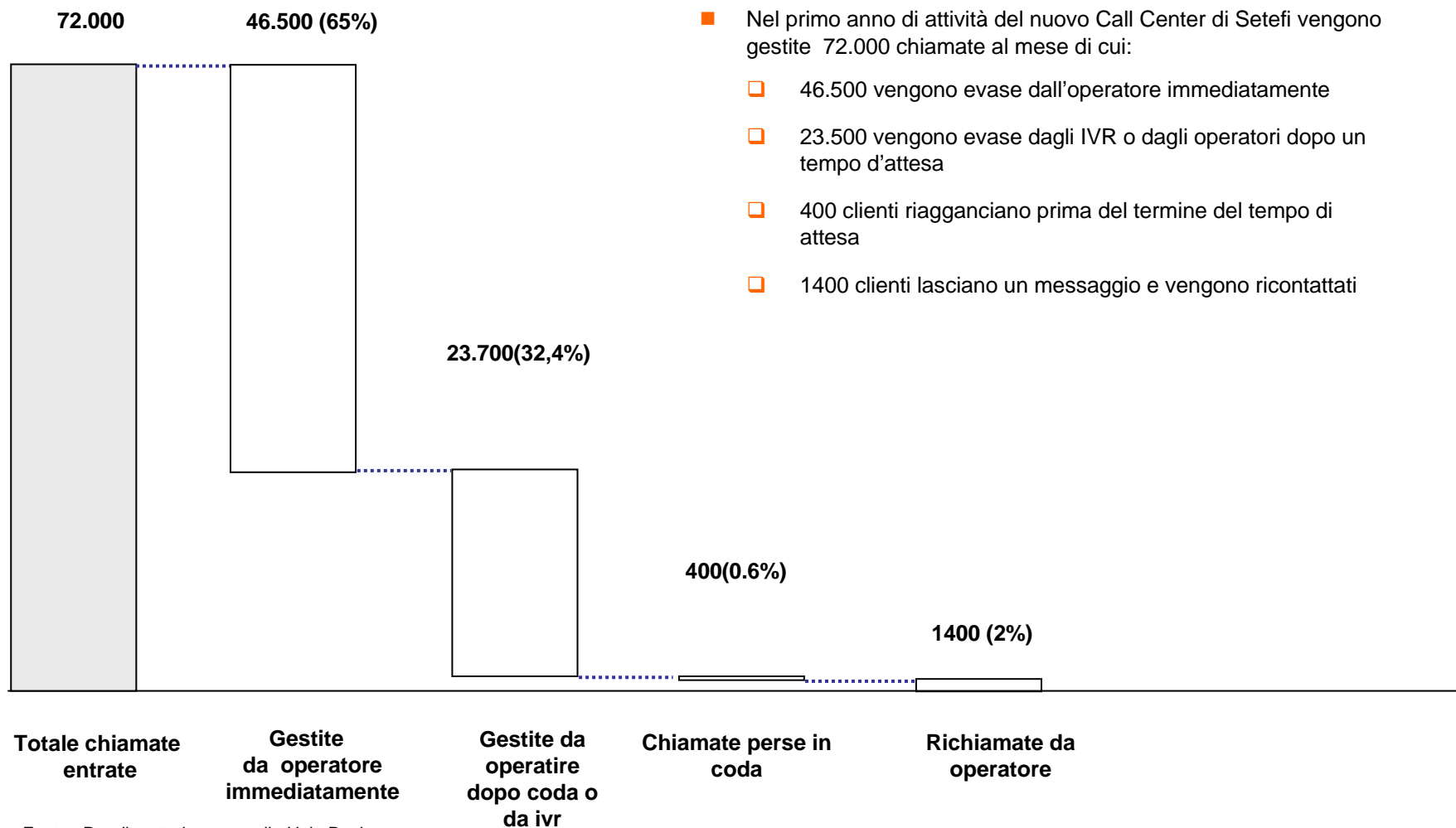
La soluzione Call Center : principali caratteristiche (1)

Caratteristica	Descrizione
<ul style="list-style-type: none">■ Accentramento di tutte le chiamate (n°verde e altri numeri) ed indirizzamento per tipologia di cliente/tipo di problematica	<ul style="list-style-type: none">■ Proposizione al chiamante di un 'albero vocale' nel quale è possibile scegliere<ul style="list-style-type: none">○ Titolari Carte○ Blocco Carte○ Esercenti POS (<u>con digitazione obbligatoria di un codice univoco identificativo 'Codice Commerciantе'</u>)<ul style="list-style-type: none">○ Guasto o malfunzionamento POS○ Altre problematiche○ Filiali Gruppo IntesaSanpaolo■ Creazione di nuclei specializzati per tipologia di problematica
<ul style="list-style-type: none">■ Prioritizzazione delle chiamate 'Applicativo IVR' (ESERCENTI)	<ul style="list-style-type: none">■ Il 'Codice Commerciantе' digitato deve consentire l'accesso ad un Data Base costantemente aggiornato e scaricato da Host per la gestione di una lista di priorità ordinata per :<ol style="list-style-type: none">1. Tipologia del cliente (Grandi Clienti, Small Business)2. Volume di transato (ultimo anno o ultimo mese)
<ul style="list-style-type: none">■ Visualizzazione automatica all'operatore dei principali dati del chiamante (ESERCENTI)	<ul style="list-style-type: none">■ Al momento della risposta l'Operatore deve avere disponibile a video :<ol style="list-style-type: none">1. Principali dati del cliente chiamate (tipologia, anagrafica, transato)2. Volume di transato (ultimo anno o ultimo mese)

La soluzione Call Center : principali caratteristiche (2)

Caratteristica	Descrizione
■ Disponibilità di 60 linee telefoniche bi-direzionali	■ Le linee telefoniche devono essere utilizzate per : <ul style="list-style-type: none">○ Chiamate in corso (sulla base del numero di operatori disponibili)○ Chiamate in coda (al chiamante viene proposto un messaggio di cortesia)○ Linee dedicate alle chiamate in uscita
■ Tracciabilità delle chiamate	■ Registrazione automatica delle chiamate per tipo di cliente (es. codice commerciante nel caso degli esercenti) con data e ora per produzione reportistica ed eventuali ricerche storiche ■ Integrazione, a cura dell'operatore, dell'informazione con il tipo di problematica proposta e la soluzione offerta al cliente
■ Disponibilità di reportistica di dettaglio	■ Reportistica di dettaglio da utilizzare per il costante monitoraggio del livello di servizio offerto in termini di : <ul style="list-style-type: none">○ Tipologia delle problematiche proposte○ Durata delle chiamate○ Tempi di attesa○ Performance singolo operatore○ Numero chiamate gestite da operatore o da IVR○ Numero chiamate perse in coda

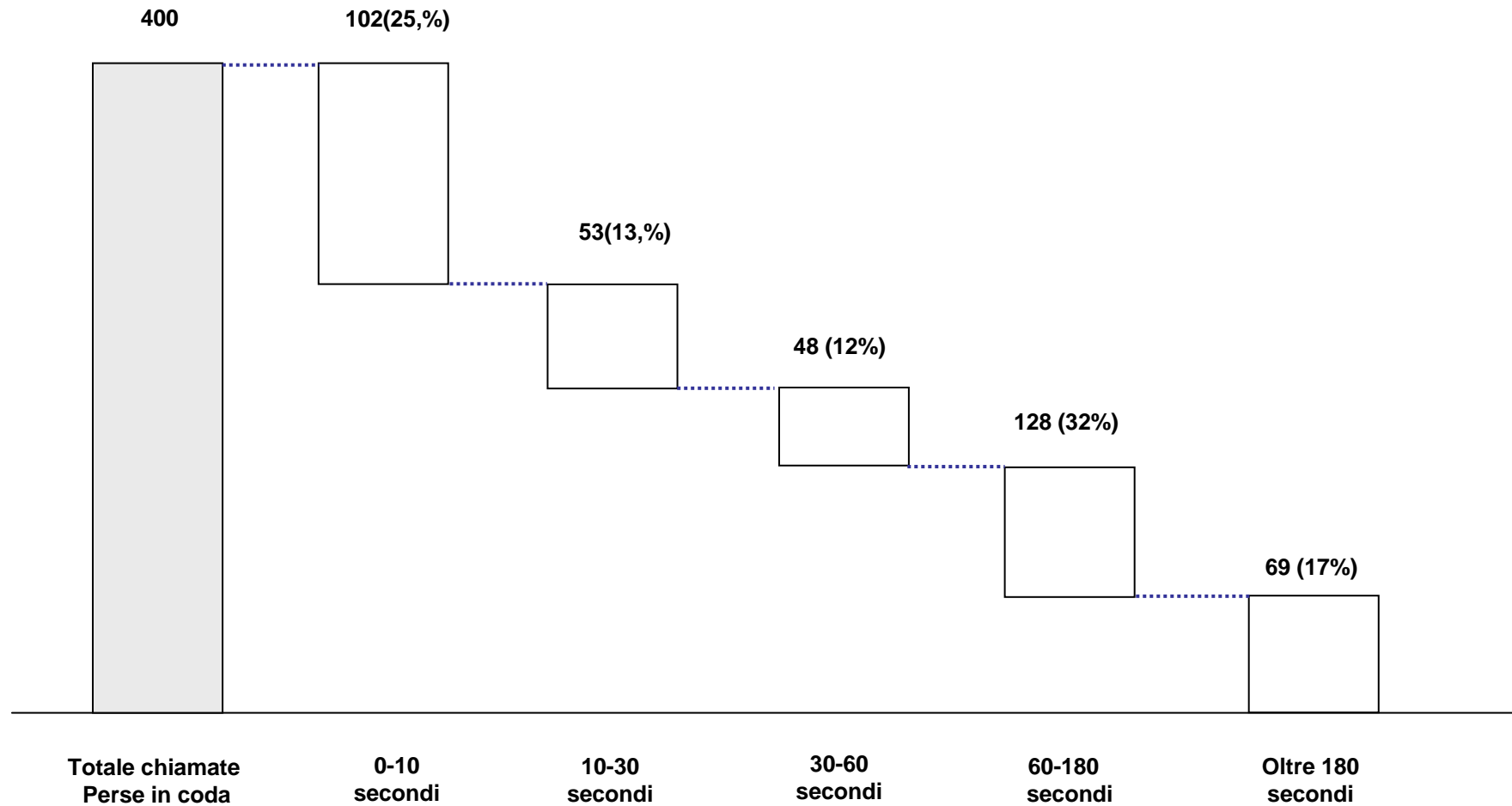
Servizi di Help Desk : Rendimento mensile



- Nel primo anno di attività del nuovo Call Center di Setefi vengono gestite 72.000 chiamate al mese di cui:
 - 46.500 vengono evase dall'operatore immediatamente
 - 23.500 vengono evase dagli IVR o dagli operatori dopo un tempo d'attesa
 - 400 clienti riagganciano prima del termine del tempo di attesa
 - 1400 clienti lasciano un messaggio e vengono ricontattati

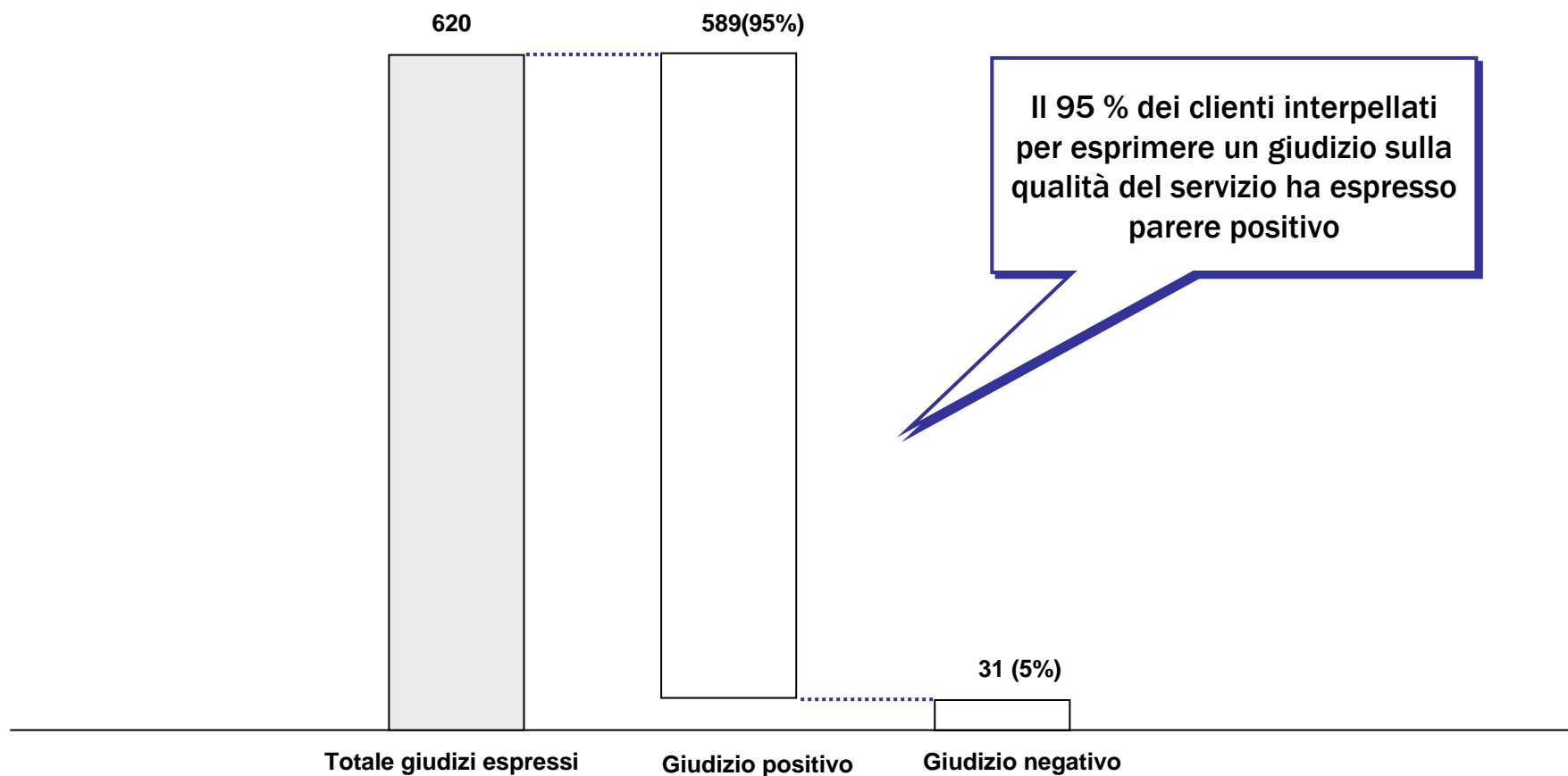
Fonte : Rendicontazione mensile Help Desk
Dati ad aprile 2008

Servizi di Help Desk : Tempi di abbandono chiamate mensile



Fonte : Rendicontazione mensile Help Desk
Dati ad aprile 2008

Servizi di Help Desk : giudizi espressi dai clienti



Fonte : Rendicontazione mensile Help Desk
Dati ad aprile 2008

Conclusioni:

Il netto miglioramento di efficienza può essere così riassunto:

- incremento graduale del personale che diventa operativo velocemente, dedicandosi da subito alle attività più semplici e in parallelo viene formato per le attività più complesse, limitando al massimo i tempi di inattività dovuti a formazioni lunghe
- diminuzione del tempo medio di conversazione dovuto al minor tempo impiegato dall'operatore per identificare il cliente (appare un pop up con i dati più significativi del chiamante)
- creazione di settori ben definiti con responsabilità chiare per i referenti
- monitoraggio costante di almeno due supervisori sul traffico in entrata con modifica in tempo reale degli skills degli operatori in funzione delle esigenze del momento
- produzione di reports giornalieri che vengono costantemente analizzati per ottimizzare gli skills e i turni degli operatori
- costante verifica della qualità del servizio con chiamate outbound per conoscere i motivi di insoddisfazione dei clienti e porvi rimedio