

# AICS NEWS

NUMERO 2/2008

## IN PRIMO PIANO

### -> QUANDO LA QUALITA' INCONTRA IL CLIENTE

Qualità ed esperienza sono le due caratteristiche fondamentali per un outsourcer che si propone di fidelizzare il cliente finale e non semplicemente di gestire un'attività. L'esempio di OMNIA TEL.

### -> D&B IL PROGRAMMA DUNTRADE®

D&B Il Programma DunTrade® e l'annuale Studio Pagamenti in collaborazione con il Sole24Ore, martedì mattina 17 giugno prossimo a Milano.

### -> IN CRESCITA IL SETTORE DELLA PELLE IN ITALIA

L'analisi di settore CRIBIS.it registra 19.670 imprese italiane attive nel settore della pelle, delle calzature alla conca fino alla produzione di abbigliamento, di cui quasi il 36% di recente costituzione (nate dopo il 2000).

### -> PMI E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO: SCENARIO E PROFESSIONALITA'

Lo scenario economico attuale impone alle aziende di porre la flessibilità come scelta strategica per affrontare i rapidi mutamenti in corso. TALOS-AM la soluzione alla strategia di crescita delle piccole e medie Imprese.

### -> LINCE E' LA PRIMA AGENZIA ITALIANA DI RATING RICONOSCIUTA ECAI DA BANCA D'ITALIA

Grazie a questo importante riconoscimento LINCE ha migliorato l'efficienza del proprio modello di rating, adottato un nuovo codice di comportamento, fatto propria la cultura della trasparenza.

## IL CAPITALE UMANO E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

### -> IL RUOLO DEL CALL CENTER COME HUB DI COMUNICAZIONE

In questo secondo articolo, presentato in collaborazione con VANGUARD, presentiamo il mondo dei Call Center evidenziando le ragioni del successo che stanno avendo ormai in tutti i settori dell'industria. Un "percorso a puntate" che seguirà le uscite di AicsNews con spunti utili, casi di studio, approfondimenti e curiosità.

### -> L'ECONOMIA DELLA FELICITA'

PERSONAE, società specializzata nel Capitale Umano, ci offre la possibilità di comprendere l'importanza del Bilancio delle competenze, ovvero: "Un percorso di orientamento strutturato che aiuta le persone a conquistare consapevolezza delle proprie competenze, capacità, attitudini, aspirazioni personali".

## NOVITA' ED ATTIVITA' ASSOCIATIVE

### -> NUOVA CONVENZIONE PER I SOCI AICS CON BANCA GENERALI S.P.A.

AICS ha il piacere di presentare una nuova ed interessante convenzione a beneficio dei propri Associati. E' stata stipulata con Banca Generali S.p.A. una convenzione grazie alla quale i soci AICS potranno avere condizioni agevolate per l'apertura di conti correnti e di servizi d'investimento in collaborazione con le principali società di mercato. Scopri tutte le condizioni agevolate e le caratteristiche sintetiche relative alla proposta di conto corrente. Per maggiori informazioni visita in home page del sito [www.aicsweb.it](http://www.aicsweb.it) la sezione CONVENZIONI AICS o scrivi a [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it).

### -> NUOVO PROGETTO FORMATIVO "L'ECCELLENZA NELLA GESTIONE DEL CREDITO"

AICS è lieta di presentare un nuovo percorso formativo sviluppato in collaborazione con il Gruppo Euroconference Spa e ed il Gruppo Lince Spa. Si tratta di un programma di formazione creato ad hoc sulla tematica del Credit Management. Nello specifico l'idea si concretizza nelle seguenti tre proposte formative, per le quali AICS e Lince hanno contribuito per i contenuti scientifici: Corso Introduttivo (una giornata); Corso Avanzato (2 giornate); Master di Specializzazione (7 giornate). Di particolare nota l'iniziativa del Master rivolto a professionisti e uomini d'azienda fortemente motivati ad approfondire e consolidare le proprie conoscenze e competenze professionali.

Il prossimo corso introduttivo si svolgerà il prossimo 11 Giugno in 4 diverse location: MILANO, ROMA, BOLOGNA e VERONA.

### -> Scarica il Programma del Corso Introduttivo sul CREDIT MANAGEMENT

### -> Scarica la scheda di iscrizione da inviare alla Segreteria AICS

## PROSSIMI APPUNTAMENTI

### -> CONVEGNO:"IL RISCHIO DI MERCATO ED IL RISCHIO DI CREDITO"

Cosa cambia con l'effettiva entrata in vigore di Basilea ". Il prossimo 20 maggio presso l'Holiday Inn Verona – Congress Centre, Viale del Lavoro 35/37 San Martino Buon Albergo (VR). Per eventuali iscrizioni e/o informazioni scrivi a [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it) o scarica la brochure allegata.

### -> WORKSHOP:"LA NUOVA RIFORMA DEL DIRITTO FALLIMENTARE ED IL RECUPERO GIUDIZIALE DEL CREDITO"

L'obiettivo della giornata di lavoro consiste nello spiegare in modo chiaro quali sono le principali novità della Riforma del Diritto Fallimentare e comprendere le prime conseguenze pratiche. Durante la giornata si avrà altresì la possibilità di poter conoscere e confrontarsi in merito a strumenti che possano agevolare il recupero del credito giudiziale, attraverso case history ed applicativi. Il workshop avrà luogo a MILANO il prossimo 28 Maggio 2008. Per informazioni scarica la brochure completa o scrivi a [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it).

## NOVITA' CORSI DI FORMAZIONE

AICS è lieta di presentare tre nuovi corsi dedicati ad altrettanti interessanti argomenti. Per maggiori informazioni contatta la nostra segreteria o visita il nostro sito web. I corsi si svolgeranno a Milano tra la fine di Maggio e la prima metà di Giugno e riguarderanno le seguenti tematiche (clicca su ciascun corso per scaricare il programma completo):

-> CORSO NEW:"LE CONTESTAZIONI DEI CLIENTI E L'IMPATTO SULLA GESTIONE DEL CREDITO" il 29 Maggio

-> CORSO NEW:"LA SUPPLY CHAIN: IL PUNTO DI VISTA DEGLI ACQUISTI" il 10 Giugno

-> CORSO NEW:"PROFITABILITA' E MARGINALITA' PER CLIENTE E PRODOTTO" il 19 Giugno

*Gli indirizzi e-mail presenti nel nostro archivio provengono dalle iscrizioni alle nostre manifestazioni, da contatti personali o da elenchi e servizi di pubblico dominio.*

*Per sospendere l'invio della newsletter ci rimandi questa e-mail specificando nell'oggetto "CANCELLATEMI" all'indirizzo [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it)*

*In ogni momento è possibile modificare o cancellare i dati presenti nel nostro archivio scrivendo a: [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it)*

Associazione Italiana Customer Service  
Piazza Cittadella, 12 - 37122 Verona - Italia  
Tel: +39 045 8099426 - Fax: +39 045 8003661

## Quando la qualità incontra il cliente

Qualità ed esperienza sono le due caratteristiche fondamentali per un outsourcer che si propone di fidelizzare il cliente finale e non semplicemente di gestire un'attività. E l'azienda che delega ci guadagna anche re-ingegnerizzando i propri processi. L'esempio di Omniatel.

Come posso mantenere un buon rapporto con i miei clienti se delego la loro gestione all'esterno? Oppure, visto da un'altra angolazione: l'outsourcer può porsi obiettivi di fidelizzazione nei confronti dei clienti del proprio cliente? Sono interrogativi importanti e molto attuali per imprenditori e manager, dato che si diffonde sempre più la tendenza ad esternalizzare le attività di gestione del ciclo attivo, molte delle quali "toccano" la relazione con il cliente finale.

Sì, perché quando l'outsourcing confina con il rapporto tra l'azienda cliente e il suo patrimonio di utenti finali, le opportunità ma anche i rischi si fanno più grandi, ed ecco che entra in gioco un primo importantissimo parametro: la qualità.

"La qualità dell'outsourcer si riflette direttamente sul cliente del mio cliente", spiega Dino Piccoli, presidente di Omniatel, outsourcer milanese specializzato nella gestione del ciclo attivo, "solo attraverso una qualità certificata posso infatti garantire che una certa attività segua in modo rigoroso le direttive del cliente. Faccio un esempio semplicissimo: si decide con il partner di fare un'attività di chiamate in outbound per sollecitare i pagamenti di bollette scadute, e si concorda che, ai fini del mantenimento di un buon rapporto, il cliente finale non possa essere chiamato telefonicamente dopo le ore 18. Chi controlla e garantisce che questa semplice regola non venga disattesa da qualche dipendente distratto? Per rispondere a questa banale ma fondamentale domanda, Omniatel ha instaurato processi strutturati e garantiti, e tiene sotto controllo in modo continuativo le attività. Non per niente abbiamo di recente chiesto e conseguito la certificazione di qualità ISO 9001, un'importante garanzia in più per le aziende che si affidano ai nostri servizi".

La certificazione di qualità ISO 9001, in effetti, costringe le aziende che la richiedono a strutturare in modo dettagliato ogni attività, e a sorvegliare affinché tutto si svolga "secondo copione". Tanto per fare un altro esempio e capire meglio, in Omniatel esiste una procedura che stabilisce le regole di primo contatto con un nuovo gruppo di clienti finali, un target per il quale, non esistendo una serie storica, non esistono nemmeno dei parametri di comportamento consolidati. Ogni operatore che dovesse quindi contattare una persona di questo cluster dovrà rispettare una serie di comportamenti standard studiati da Omniatel insieme all'azienda che ha dato il servizio in outsourcing.

### Il valore dell'esperienza

Oltre alla qualità, il secondo requisito fondamentale per poter gestire un'attività di fidelizzazione del cliente per conto di terzi è l'esperienza. Solo chi ha già affrontato determinati problemi sa come reagire, ad esempio, a una situazione di crisi; anzi, può trovare elementi utili alla fidelizzazione proprio in concomitanza di eventi non favorevoli. "Pensiamo ai numerosi casi di acquisizioni tra aziende che si sono verificati in questi anni", prosegue Piccoli, "spesso la gestione dei crediti e quindi dei clienti non viene fatta in un'ottica di customer care, ma lasciata al caso. Omniatel e tutte le aziende che operano seriamente in questo settore hanno invece già trattato più volte casi simili, e hanno già elaborato processi e attività utili per la gestione del ciclo attivo in caso di acquisizione, un'eventualità che nella storia di una singola azienda ovviamente non accade spesso, ma che noi possiamo trasferire al cliente".

Dove non arriva l'esperienza dell'azienda, infatti, può arrivare quella dell'outsourcer, che fa tesoro di attività già svolte in passato per altri clienti e che, solo se dotato di un'organizzazione qualitativamente impeccabile, cioè solo se ha formalizzato i processi, può riutilizzare la sua esperienza per aumentare l'efficienza e l'efficacia di chi, ex novo, gli affida un'attività.

### L'outsourcing per guardarsi dentro

Delegare una o più attività a un outsourcer esperto e certificato ha anche un positivo effetto collaterale importante: può essere un'occasione per re-ingegnerizzare i processi in un'ottica di qualità e di fidelizzazione. Un'azienda che decide di affidarsi a un outsourcer, e lo fa seguendo i canoni della qualità, deve infatti sviscerare insieme al partner le singole attività, formalizzarle ed analizzarne i singoli componenti, arrivando a correggere consuetudini sbagliate e ad eliminare sacche di inefficienza.

“Un banale esempio può aiutare a capire che cosa vuol dire re-ingegnerizzare”, spiega Piccoli, “un nostro cliente, una società che fornisce lavoro interinale, spediva ogni mese a ciascun cliente centinaia di singole fatture, una per ogni impiegato, ognuna delle quali imbustata in una busta separata. Grazie all’outsourcing, oggi, la stessa attività viene svolta ordinando le fatture per cliente e inserendo le fatture destinate a un’azienda in una sola busta. Così il nostro cliente risparmia tempo, buste e spese postali, il suo cliente risparmia tempo perché non è costretto ad aprire centinaia di buste diverse ed è quindi più soddisfatto e, si spera, più fedele”.

Da questa e altre testimonianze si evince che l’outsourcing non è un ostacolo alla fidelizzazione, ma un facilitatore; per cambiare i processi aziendali in condizioni normali ci vogliono anni, ma per farlo esternalizzando basta molto meno.

“Certo”, conclude Piccoli, “solo gli outsourcer di qualità permettono di offrire tempi di risposta rapidi e vere opportunità di fidelizzazione”.

**CASE HISTORY – Gestione dei crediti nella Grande Distribuzione Organizzata**

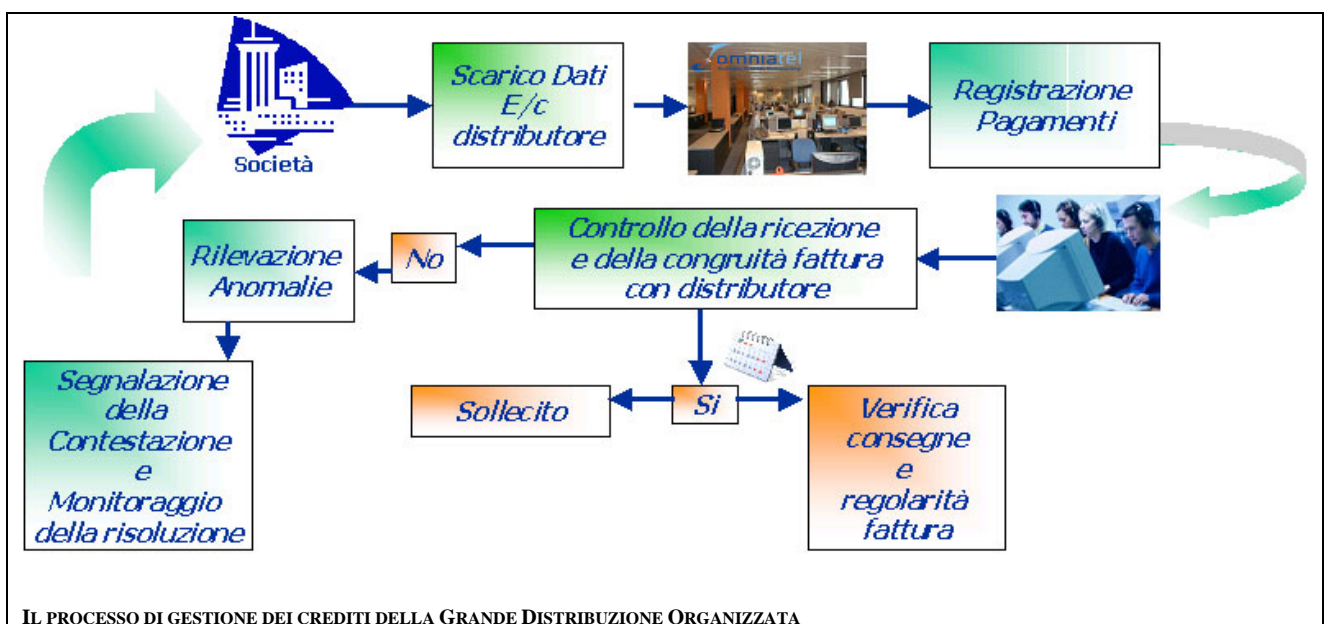
**La partnership di qualità: un caso di customer care**

Omniatel doveva aiutare una nota azienda di elettronica di consumo a ridurre i tempi di scoperto delle fatture sul canale della Grande Distribuzione Organizzata (GDO).

Da una prima analisi è emerso che gli operatori della GDO pagavano in ritardo perché alcune voci delle singole fatture venivano, spesso giustamente, contestate, e a causa di queste contestazioni il pagamento dell’intera fattura veniva bloccato.

Il problema, quindi, è stato localizzato non tanto nell’inefficienza delle attività di sollecito dei pagamenti nei confronti delle aziende della GDO, quanto in alcune procedure interne al cliente stesso: le strutture non rispondevano nei tempi e nei modi appropriati, le contestazioni non venivano risolte e di conseguenza i clienti non pagavano. Quindi è stato deciso di procedere in un’ottica di customer care, migliorando l’efficienza delle consegne e diminuendo i tempi di risposta nei confronti di contestazioni o errori nel processo di fatturazione e spedizione della merce.

Tutto questo è stato possibile perché ad agire è stata un’organizzazione esterna, che ha potuto più agevolmente mettere in discussione procedure inadeguate anche se ormai diventate abituali, procedure che dall’interno si sarebbero cambiate con molta più fatica. In più, migliorando la percentuale di ordini evasi correttamente e sollecitando solo le fatture effettivamente scadute ma regolarmente evase, si è incrementata anche la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.



IL PROCESSO DI GESTIONE DEI CREDITI DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA

Per ulteriori informazioni: Omniatel SpA – Divisione Business Process Outsourcing  
 www.Omniatel.it  
 e-mail: [info@omniatel.it](mailto:info@omniatel.it)