

AICS NEWS

NUMERO 4/2008

IN PRIMO PIANO

--> SCELGO LA QUALITA', SINONIMO DI SICUREZZA

Quanto vale oggi un'azienda che si sottopone a una verifica volontaria del proprio livello di qualità? OMNIA TEL ha fatto proprio questo.

--> LE SOFFERENZE BANCARIE IN ITALIA

In questo studio di LINCE vediamo come il fenomeno delle sofferenze bancarie si è affermato negli ultimi anni in Italia in misura considerevole e come questo ha avuto ripercussioni sui rapporti tra banche ed imprese.

--> IL CREDIT MANAGER E LA CRISI DEI MERCATI

La crisi finanziaria innescata dai mutui subprime sta iniziando ad avere i primi riflessi sull'economia reale. Leggi questo approfondimento di CHEOPE.

--> CRESCE IL RISCHIO TRA LE CASE EDITRICI

Male i bilanci delle imprese editoriali, aumenta la quota di società a rischio di insolvenza. E' quanto emerge dal quarto numero dell'Osservatorio CERVED sui Bilanci 2007.

IL CAPITALE UMANO E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

--> GOCCE DI COMPETENZA TRA VALORI, TRASFERIBILITA' E BILANCIO

In questo articolo di PERSONAE analizziamo il concetto e la definizione delle competenze.

PROSSIMI APPUNTAMENTI AICS

--> CONVEGNO: "LA GESTIONE DEL CREDITO ED IL NUOVO PROCESSO DINAMICO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI FORNITURA"

Il 13 Novembre a Milano presso l'Hotel Melia', dalle ore 14.00 alle ore 17.30 avrà luogo questo importante convegno organizzato da AICS. Per ulteriori info sulla giornata e per le iscrizioni scarica la brochure o scrivi a segreteria@aicsweb.it.

--> SEMINARIO INTRODUTTIVO: "CREDIT MANAGEMENT - L'ECCELLENZA NELLA GESTIONE DEL CREDITO"

AICS presenta questo interessante seminario sviluppato in collaborazione con il Gruppo Euroconference Spa e ed il Gruppo Lince Spa.

Il seminario, della durata di un giorno, si svolgerà a Bologna e Roma il 19 Novembre e a Milano e Padova il 25 Novembre. Per ulteriori info scarica la scheda. Per le iscrizioni scrivi a segreteria@aicsweb.it.

SONDAGGI ON LINE: NUOVA INIZIATIVA AICS

AICS ha il piacere di anticiparvi una nuova ed interessante iniziativa che vorremmo proporre a tutti i ns. associati e lettori nei prossimi mesi. Si tratta di una serie di SONDAGGI ON LINE su tematiche innovative, su strumenti & modelli organizzativi; lo scopo è raccogliere le diverse esperienze, consolidarle, e restituire i risultati a beneficio di tutti ai soci.

Il primo di questi sondaggi sarà proposto nel corso del prossimo mese di Novembre. Il tema che sarà affrontato è legato alla Gestione del Credito ed al suo impatto sulle relazioni con i clienti. AICS desidera con tale sondaggio verificare quale sia lo stato dell'arte nell'utilizzo dei servizi di valutazione dei rischi di credito. A questo scopo abbiamo deciso di effettuare una ricerca che fornisca un quadro dettagliato e aggiornato delle prassi attualmente in essere fra le aziende dei nostri soci e lettori che ci consenta, tramite la condivisione dei risultati emersi, di stimolare la riflessione e il confronto.

Grazie a TALOS-AM, società di consulenza specializzata nelle aree finanza e controllo, supply-chain, marketing e ricerche di mercato, e partner di AICS, sarà possibile promuovere ufficialmente tale iniziativa attraverso un apposito questionario on line.

AICS, nei prossimi giorni, sarà lieta di fornirvi ogni dettaglio riguardante le modalità di partecipazione all'interessante sondaggio.

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

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

Scelgo la Qualità

Quanto vale oggi un'azienda che si sottopone a una verifica volontaria del proprio livello di qualità? In altre parole, quanti sarebbero disposti a investire tempo e denaro in un momento di congiuntura economica negativa come questo, per far certificare la propria azienda quando nel settore di riferimento la certificazione è ancora un'eccezione?

È esattamente quello che ha fatto Omniatel, società italiana specializzata nella gestione in outsourcing del ciclo attivo con focus sul credito. Lo scorso maggio, la società ha ottenuto, da parte di DNV, la faticosa certificazione ISO 9001, dopo un percorso complesso e oneroso durato più di un anno.

"Siamo un caso raro", spiega Dino Piccoli, Presidente di Omniatel, "sia perché le aziende del nostro settore che possono vantare la certificazione sono una sparuta minoranza, sia perché abbiamo scelto di certificare non solo l'erogazione dei servizi, ma anche la progettazione dei servizi stessi, una scelta che ci è costata quasi un anno in più di lavoro rispetto alla norma".

In effetti, Omniatel ha concluso alla fine luglio dello scorso anno quella che viene definita la "verifica documentale" per la certificazione di qualità, ma subito dopo il management ha voluto creare un rigoroso sistema di controllo, realizzato tramite un programma informatico, che permette a qualsiasi dipendente dell'azienda di verificare in ogni momento che i processi siano aderenti alle direttive.

"Perfino DNV, uno degli enti certificatori più attivi", dice Piccoli, "ci ha fatto i complimenti per il lavoro svolto. Alla fine del percorso, abbiamo ottenuto la certificazione di tutti i processi, delle regole che utilizziamo per progettarli e delle modalità con cui li erogiamo".

Qualità vuol dire sicurezza

Omniatel offre servizi di gestione del ciclo attivo in outsourcing e, come tutti sanno, molte attività comprese nel ciclo attivo hanno una stretta relazione con la gestione del cliente, il vero patrimonio di ogni azienda. Ecco perché i manager di Omniatel hanno deciso di investire così tante risorse nella certificazione di qualità.

"Se io fossi un'azienda che si affida a un outsourcer per la gestione del ciclo attivo", prosegue Piccoli "vorrei dormire sonni tranquilli, sapendo che le interazioni con i miei clienti vengono gestite in un certo modo, concordato con me. Solo così potrei sfruttare al massimo i vantaggi dell'outsourcing, dedicando le mie risorse interne ad attività a più alto valore aggiunto e concentrandomi sul business".

Per Omniatel, la certificazione di qualità arriva dopo una lunga esperienza maturata sul campo, che consente all'azienda di essere anche proattiva sul fronte del customer care: la società ha un bagaglio di esperienze accumulato in diversi mercati e con aziende di diverse dimensioni, questo le consente di affiancare il cliente anche in fase di stesura dei processi.

Insomma, non è raro che Omniatel, oltre a gestire quotidianamente una parte dei rapporti tra l'azienda partner e i relativi clienti finali, sia in grado di suggerire anche quali sono le best practice in ogni ambito, cioè quelle modalità, applicate per svolgere una determinata attività, che portano i risultati migliori.

“Omniatel, conclude Piccoli, applica da sempre una metodologia lavorativa improntata sulla massima flessibilità e professionalità garantendo qualità nei nostri servizi e continuo ascolto delle esigenze del cliente in un ottica di ottimizzazione di tempi e costi. Questo si traduce per i nostri clienti nel raggiungimento degli obiettivi , nella verifica dei risultati nel rispetto di modalità e tempi concordati e nell’ottenimento di un’organizzazione del lavoro che punta alla massima flessibilità mantenendo l’obiettivo costante della qualità del risultato”.

Si va dal banale "che cosa dire a un cliente in ritardo nel pagamento di una fattura o di una bolletta e come dirglielo", fino ai più sofisticati metodi di recupero del credito, che passa anche dalla delicata fase del contenzioso legale. Un know how a tutto tondo, quello di Omniatel, che con la certificazione di qualità ha ottenuto anche un riconoscimento ufficiale, la classica ciliegina sulla torta.

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