

Evento Spring 2008

"La primavera delle Comunicazioni"

09/10 Aprile 2008 - Centro congressi Royal Garden

**L'accesso via web al CRM:
una nuova via di comunicazione.**

Il caso Omniatel/Amplifon



Relatore: ing. Eleonora Piccoli, Amministratore Delegato Omniatel SpA



Finalità dell'intervento

Illustrare un esempio concreto di utilizzo delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'information technology.

“Lo scambio di informazioni tra Omniatel e Amplifon per supportare la gestione del credito”

Chi è Omniatel: la struttura



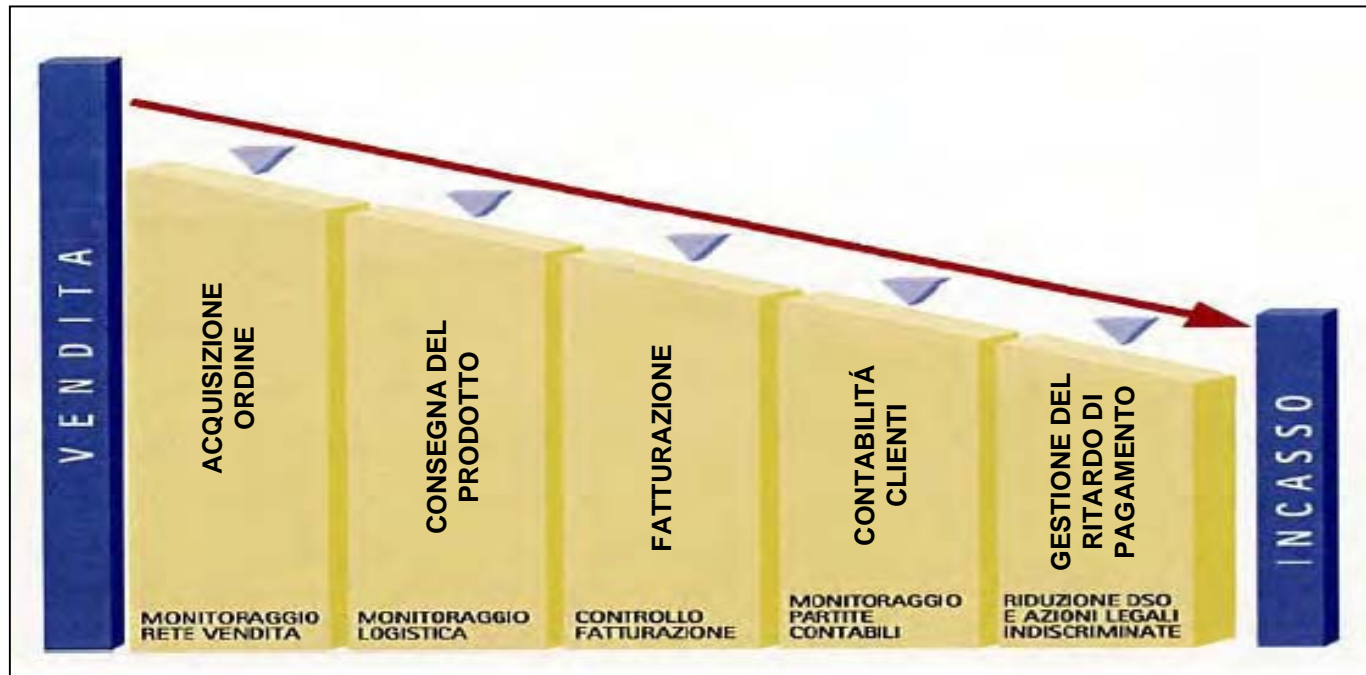
Omniatel S.p.A. è una società costituita nel 2000 per rispondere alle emergenti richieste di servizi di outsourcing nell'area del ciclo attivo da un gruppo di professionisti con una ventennale esperienza nel settore della gestione del credito. In sette anni di attività ha raggiunto e rafforzato la posizione di leader nel mercato della gestione del ciclo attivo e del credito “in outsourcing”.



La Sede Operativa è ubicata a Trezzano sul Naviglio (MI), occupa una superficie di circa 2.000 mq ed impiega circa 200 addetti. Da due anni è presente anche a Roma.



Chi è Omniatel: i servizi per il ciclo attivo



Omniatel supporta le aziende in tutte le fasi del “Ciclo Attivo”. Il forte orientamento “Customer Care” dell’Outsourcer è la migliore garanzia che il processo amministrativo sia gestito in sintonia con le esigenze di sviluppo della Società Committente. L’attenzione al Cliente, principale destinatario delle attività del Ciclo attivo, è alla base dei Service Level Agreement che Omniatel propone per i diversi servizi.

Chi è Omniatel: i principali Clienti



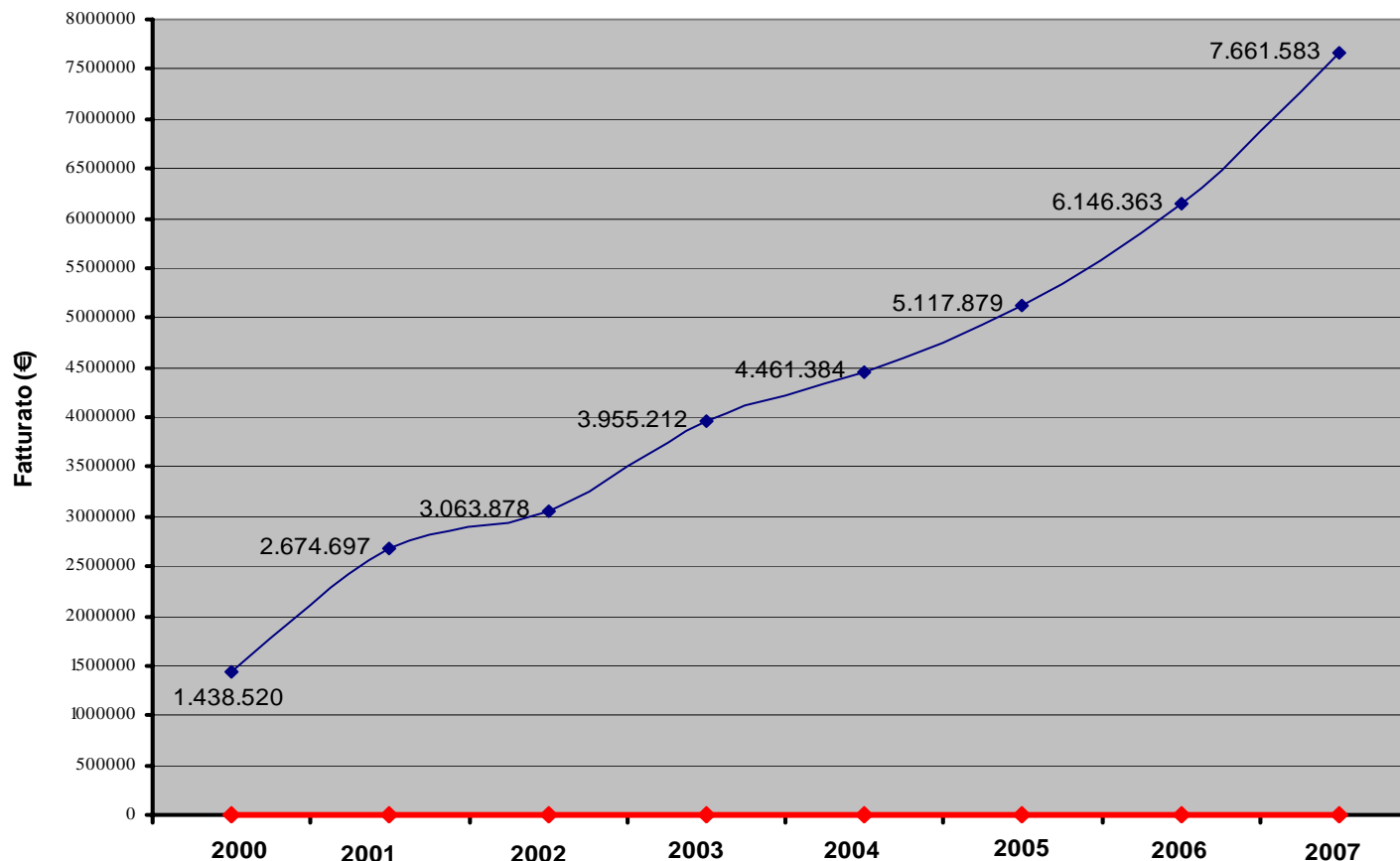
<p><u>Informatica</u></p>	<p><u>Istituti di vigilanza e sistemi di sicurezza</u></p> <p><u>Prodotti per il largo consumo</u></p>	<p><u>Factoring - Istituti di Credito</u></p> <p><u>Apparecchi</u></p> <p><u>Trasporti</u></p>	<p><u>Turistico</u></p> <p><u>Chimica</u></p>	
<p><u>Editoria</u></p>	<p><u>Concessionarie di pubblicità</u></p> <p><u>Farmaceutica</u></p>	<p><u>Industria Alimentare</u></p>	<p><u>Utenze</u></p> <p><u>Ricerca, selezione e fornitura Personale</u></p>	<p><u>Servizi</u></p>



Chi è Omniatel: l'andamento dei ricavi



La fiducia dei nostri Clienti ha premiato la scelta di forte personalizzazione dei servizi e l'orientamento Customer Care ed ha consentito ad Omniatel di incrementare ogni anno il proprio volume di affari di circa il 20%.



Chi è Amplifon



Amplifon è una società italiana multinazionale con sede a Milano, leader mondiale nella distribuzione di sistemi uditivi (apparecchi acustici) e nel loro adattamento e personalizzazione alle esigenze dei pazienti ipoacusici.

Nata come un'azienda totalmente italiana, Amplifon ha deciso di espandere i propri confini per diventare un Gruppo Internazionale a livello mondiale al servizio dell'udito.

Da oltre 50 anni Amplifon è la più grande organizzazione nel suo settore.

Amplifon opera dal 1950 e dall'inizio dell'attività, solo nel nostro Paese, ha restituito la possibilità di udire a oltre 1 milione di persone.

Questo primato è costruito sulla competenza scientifica, la superiorità tecnologica, la professionalità, ma anche sulla capacità di comprendere il travaglio personale del debole di udito e di stringere con lui un rapporto diretto che sfocia in un legame di amicizia e di fiducia.

Chi è Amplifon



Tecnologie.

Gli apparecchi Amplifon sono, ad oggi, i più tecnologicamente avanzati, frutto di ricerche e collaudi in stretta collaborazione con aziende elettroniche leader nel mondo.

Applicazione.

Amplifon è specializzata nell'applicazione su misura, grazie a tecnologie informatiche molto sofisticate. Poiché l'ipoacusia è differente da persona a persona, gli apparecchi vanno regolati secondo parametri assolutamente unici.

Professionalità.

Gli oltre 700 audioprotesisti Amplifon sono professionisti altamente qualificati e si aggiornano costantemente mediante corsi periodici e attività didattiche.

Capillarità.

La presenza capillare di centri Amplifon in Italia garantisce risposte in tempo reale a qualunque necessità di consulenza e assistenza. Amplifon ha istituito una rete di oltre 300 filiali, e oltre 2.000 centri acustici e laboratori per assistenza e riparazioni.



L'esigenza da risolvere

Omniatel alla fine del 2007 ha definito un accordo con Amplifon per la gestione dei crediti scaduti.

Il contratto prevedeva l'esecuzione di diversi interventi di sollecito e la tempestiva comunicazione ai 1.300 dipendenti di Amplifon che curano sul territorio i rapporti con i clienti:

- a) dell'elenco dei clienti insolventi in gestione di Omniatel;**
- b) delle informazioni sintetiche e di dettaglio sugli interventi effettuati e sull'esito degli interventi.**

Tra le esigenze da risolvere vi era anche quella di consentire ad Amplifon di integrare le informazioni sul debitore con dati reperiti localmente.

La soluzione adottata

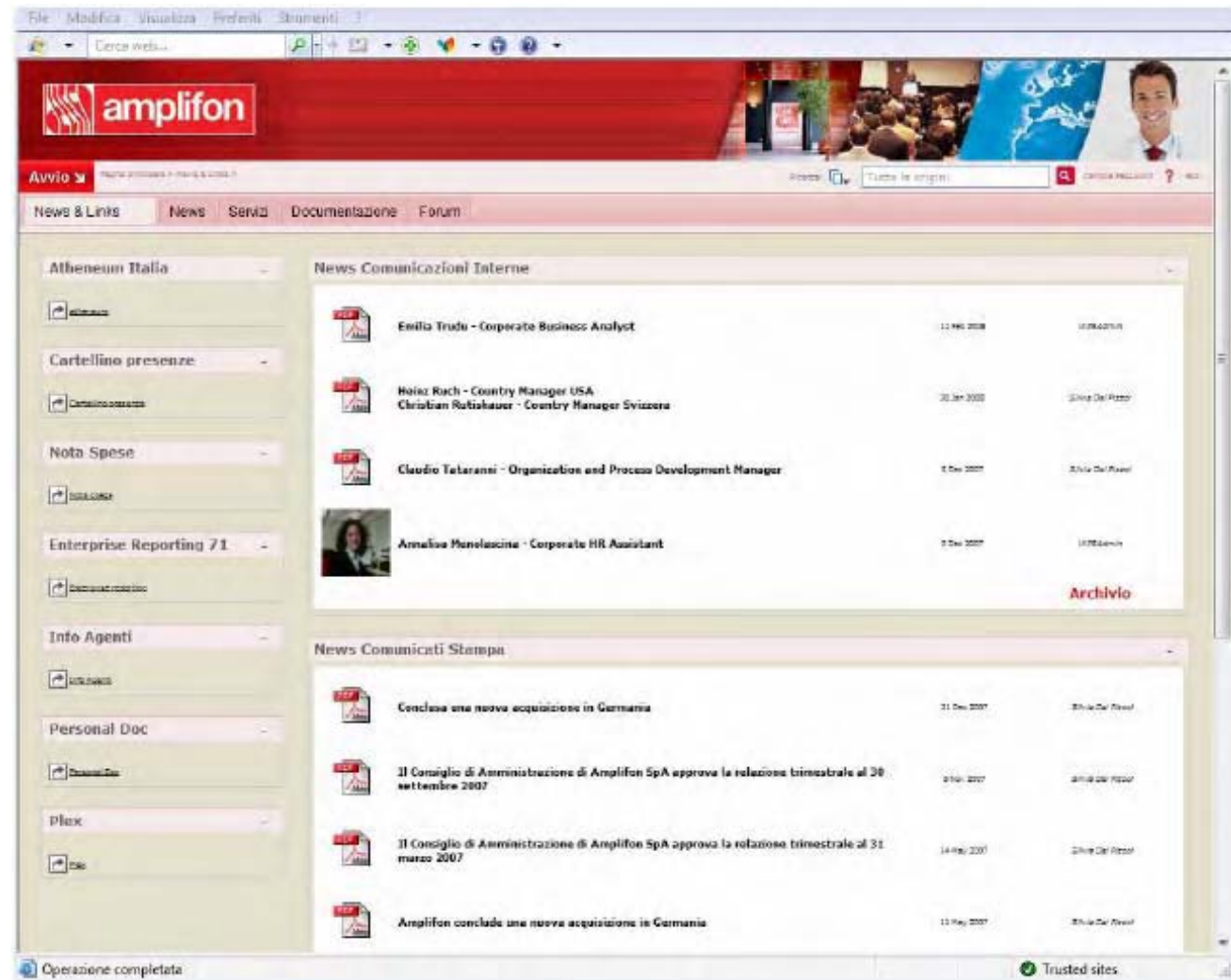
Per risolvere l'esigenza Omniatel ha realizzato, con OperaNetCenter, un accesso via WEB con il compito di:

- condividere con i 1.300 uomini Amplifon le informazioni site sul suo CRM;**
- acquisire informazioni dagli stessi 1.300 interlocutori;**
- appoggiare sul suo CRM dati completanti le posizioni.**

La formazione all'uso dell'applicativo è stata erogata nei confronti dei responsabili di filiale e da questi diffusa ai 1.300 operatori.

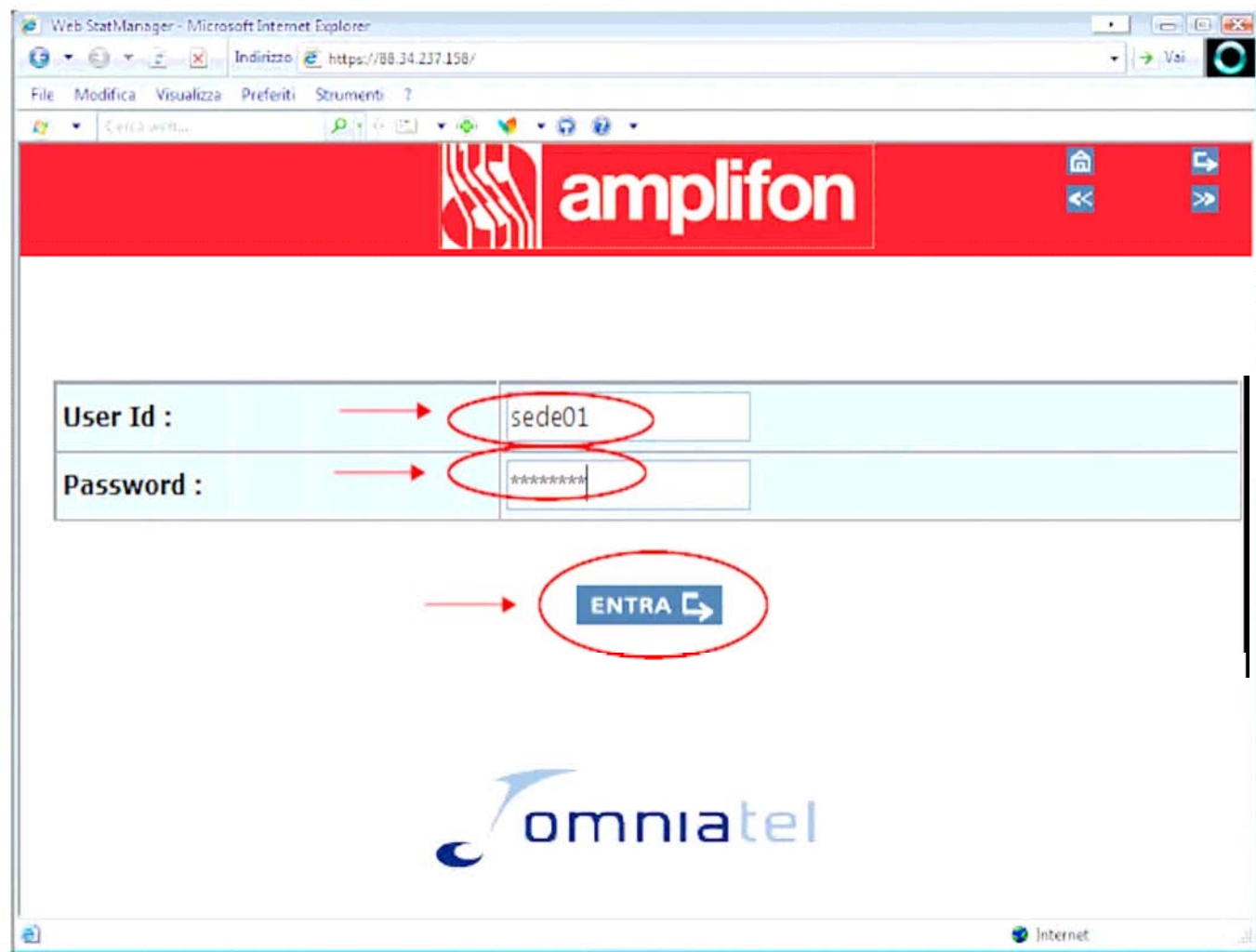
Accesso all'applicativo

All'applicativo si accede attraverso il portale di Amplifon che, essendo utilizzato dai dipendenti della società, svolge diverse funzioni operative



User Id e password limitano l'accesso ai dati

Attraverso un User ID ed una password personalizzata per ogni dipendente, si accede all'area di gestione. L'utente mediante la digitazione della password viene identificato ed abilitato ad operare esclusivamente sui dati di competenza.



Parametri di ricerca

Web SiteManager - Microsoft Internet Explorer
Indirizzo: https://88.34.237.138/index.php

ANALITICA SU CLIENTI

amplifon

"Situazione Clienti"

Selezione credito mese: [A_2007 - 2006, CORRENTE - 2007, AGOSTO - 2007, SETTEMBRE - 2007, OTTOBRE - 2007, DICEMBRE - 2007]

Area: [ANASTASIO, CARNEVALE, CIANNAMEA, LACAGNINA, LUCINE, MANNARI]

Distretto: [AMENDOLA, ANASTASIO 1, FRANGIPANE]

Filiale: [ARIANO IRPINO, AVELLINO, BENEVENTO, POZZIOLI]

Digitare cognome cliente: []

Digitare codice cliente Jde: []

Digitare codice cliente Goal: []

CONFERMA TORNA

Informazioni trasferite da Omniatel a Amplifon

Web StatManager - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <http://192.168.0.142/Amplifon/index.php>

ANALITICA SU CLIENTI

amplifon

Aree selezionate: 16,16

Pagina 1 di 2

Val alla pagina n°: Vai

Scarica il report in formato [csv](#)
[Excel \(dettaglio\)](#)

Totale area	04	199,99
Totale distretto	1001003	199,99
Totale filiale	003	199,99

Codice cliente	Codice cliente goal	Cliente	Stato Omniatel	Stato Amplifon	Job	Importo aperto
00985376	10605570	[REDACTED]	Contestazione Documentata		CORRENTE	199,99

Annotazioni Omniatel: PIANO DI RIENTRO UNICA SCAD 30/11/07 - PARL CON SIGRA [REDACTED] CHE IL MARITO E IMPOSSIBILITATO AD UTILIZZARE L APPARECCHIO E DEVE RESTITUIRLO

Annotazioni Amplifon:

[NOTE AMPLIFON](#) [DETTAGLIO FATTURE](#)

omniatel

Informazioni trasferite da Amplifon ad Omniatel

The screenshot shows a web browser window titled "Dettaglio fatture - Microsoft Internet Explorer" with the address bar displaying "https://88.34.237.158/dettaglio.php". The page content includes:

- Client information: "Codice cliente" and "Cliente" (both redacted with yellow boxes).
- Current status: "Stato Attuale Da Chiamare".
- Job: "Job SETTEMBRE".
- Open amount: "Importo aperto 1.200,01".
- A table with the following data:

Numero	Emissione	Scadenza	Importo aperto	Commissione	Data	Importo originario	Nota
RI 7041370	29/09/2007	29/09/2007	1.200,01	712008	21/09/2007	2.400,0	PROCEDERE CON SOLLECITO
- A link: "CHIUDI FINESTRA".

Annotations with red arrows point from the table to three boxes below:

- "Dati Fattura" (points to the first three columns: Numero, Emissione, Scadenza).
- "Riferimenti GOAT." (points to the Commissione column).
- "Ultima Nota su stato avanzamento" (points to the Nota column).

At the bottom of the browser window, it says "Operazione completata" and "Internet".

Informazioni trasferite da Amplifon ad Omniatel

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar displaying `https://88.34.237.158/note.php`. The page content includes:

- Account details: **Codice conto** and **Conto** (both redacted with yellow bars), **Stato Attuale Da Chiamare**, **Job SETTEMBRE**, and **Importo 1.200,01**.
- Form section: **INSERIRE COMMENTO** (text input field), **SCEGLIERE IL CODICE DI RISPOSTA** (dropdown menu), and an **APPLICA** button.
- Table section: **ELENCO NOTE AMPLIFON** with the following entries:

Nota	Data	Descrizione	Codice
3	20/02/2008	0602 Pagamento con estremi	DGASSG
2	06/02/2008	0604 Piano di rientro	SASCSAS
1	06/02/2008	0701 Responsabile non Contattato	32X4X

At the bottom of the browser window, a status bar indicates "Operazione completata" and "Internet".

I dati di utilizzo del sistema

Il sistema è entrato in vigore il 17 marzo 2008.

Al 31 marzo 2008 si sono registrati nr. 5.800 accessi, per 7.900 transazioni.

In tutto il periodo di esercizio del sistema le comunicazioni voce tra i centri operativi che hanno effettuato il recupero e gli addetti Amplifon sono state praticamente nulle.

Grazie per l'attenzione