

Omniatel ottimizza il servizio

LE NUOVE SOLUZIONI PERMETTONO DI GESTIRE AL MEGLIO LA MOLE DI INFORMAZIONI RACCOLTE DAL CALL CENTER

a cura della Redazione

Servizi in outsourcing per l'amministrazione clienti e la gestione del ciclo attivo - dalla stipula dell'ordine alla spedizione del bene o fornitura del servizio, fino alla registrazione del pagamento e a tutte le fasi connesse alla verifica, al sollecito ed al recupero dei crediti - questo il core business aziendale di Omniatel, società nata nel 2000 a Trezzano sul Naviglio (MI), che svolge attività di call center e conta ad oggi 120 operatori.

Il business di Omniatel è strutturato in diverse fasi, nel corso degli anni, la società milanese ha sentito l'esigenza di poter passare da un livello all'altro con facilità.

«Per svolgere meglio la nostra attività - spiega Eleonora Piccoli, Am-

ministratore Delegato di Omniatel - era necessario avere la possibilità di recuperare ed indirizzare agilmente i dati anche nei casi in cui le fasi non erano logicamente conseguenti, ad esempio quando da una telefonata di sollecito si deve passare direttamente al concorso in una procedura fallimentare».

LA SCELTA

Dopo un esame dei software presenti sul mercato, per far fronte alle proprie esigenze, Omniatel ha scelto Receptionist ed e-Progress, soluzioni offerte da Opera Netcenter che si occupa della produzione e rivendita di tecnologie e sistemi CTI (Computer Telephony Integration) e CRM (Customer relationship Management) oltre ad offrire servizi di Contact Center e web Call Center. «Molti fattori hanno reso vincente Opera Netcenter - afferma Eleonora Piccoli - sicuramente un ruolo importante hanno avuto la flessibilità nello studiare personalizzazioni atte a risolvere le problematiche specifiche della gestione del ciclo attivo e la sostanziale unicità delle soluzioni di Opera Netcenter, integrate tra loro in modo nativo».

LE SOLUZIONI

Receptionist è un sistema avanzato di CTI, che permette la gestione delle attività di un Contact Center con postazioni IP e chat e/o con postazioni dotate di un normale telefono.

e-Progress è un sistema di CRM orientato alla gestione del Contact Center, sviluppato con tecnologia web e integrabile con la piattaforma di CRM SalesLogix per le parti di S.F.A. e Marketing e con piattaforme CTI (quella di Receptionist in modo nativo). E' modulare e progettato per una facile configurabilità degli elementi operativi. Si basa su

tecnologia Servlet Java e su Database SQL Server.

Entrambe le soluzioni sono state progettate e realizzate da Prisma 2.0 all'interno del Gruppo Opera Multimedia, di cui anche Opera Netcenter fa parte.

Oltre a costituire lo strumento principe per i servizi di Help Desk (attività inbound di informazione, assistenza, customer care, ecc.), e-Progress è progettato anche per gestire tramite un apposito modulo sessioni di Outbound a partire da liste di chiamate, sessioni che possono essere svolte in power-dialing attraverso le funzionalità CTI di Receptionist; è quindi possibile effettuare con la massima efficienza azioni quali indagini di mercato, telemarketing/teleselling, phone collection, etc.

e-Progress è ottimale sia per l'utilizzo "in house" da parte di un'azienda sia per l'utilizzo in "outsourcing" da parte di un Centro di servizi CC. Per ottimizzare gestioni di attività multiple e diversificate sono stati individuati tre livelli di strutturazione, che identificano: Companies, ovvero le aziende per cui opera il CC (i committenti, in caso di outsourcing) - Departements, ovvero le divisioni aziendali per cui si opera - Jobs, ovvero le singole distinte attività elementari, omogenee per: indirizzi di contatto (numero telefonici, fax, e-mail, ecc.) - tipologia (inbound, outbound) - contenuti specifici (che richiedono diversi skill agli operatori).

e-Progress gestisce per ciascuna di queste attività diverse tipologie di utenti in relazione alle figure professionali che operano nel sistema: System Administrator, Supervisor, Coordinatori e Team Leaders, Operatori di primo e secondo livello, Backoffice, Product Managers, Responsabili ed operatori delle Divi-



Eleonora Piccoli

offrire un servizio più mirato ai loro contatti.

Nello specifico, si tratta di informazioni e report sullo stato dei contratti e delle gare nelle varie Asl d'Italia, integrati con l'ERP aziendale, per avere sempre in evidenza le necessità specifiche dei clienti/prospect, la documentazione di prodotto, le normative... System integrator di questo progetto è stato Met Sogeda, business partner di Ascent. <<Così come è concepito il nuovo sistema customercentrico il cliente è tale per tutti i settori, deve essere visto da tutti e le informazioni a lui riferite devono essere condivise - sottolineo ancora Testa - Scegliendo SalesLogix abbiamo guardato al futuro in un'ottica di flessibilità e scalabilità, riservandoci la possibilità di costruirlo, mattone dopo mattone, per integrare questo primo archivio clienti, nato in ottica Crm, con ogni altra informazione in nostro possesso. Così il key account dispone di un listino sempre aggiornato che arriva direttamente dal nostro sistema gestionale europeo e, ovunque si trovi, può verificare lo stato dei contratti e delle gare nelle Asl, conoscere le necessità specifiche dei clienti, ricevere la documentazione aggiornata dei prodotti e della normativa, avvalendosi di queste informazioni per fornire un servizio sempre più personalizzato>>.

A seguito del successo di questo primo progetto, incentrato sulla gestione della struttura vendita, Aventis Pasteur MSD ha deciso di continuare con una seconda fase, rivolta agli altri dipartimenti aziendali (Marketing /Medico), un ulteriore passo verso l'integrazione totale dei dati sui clienti con lo scopo di renderli fruibili come base per analisi e progetti di marketing. L'attività di un'azienda così particolare è infatti soggetta a molte variabili: è necessario partecipare alle gare, ma, anche dopo averle vinte, non è detto che le Asl emettano contestualmente l'ordine che può invece essere frazionato in più consegne. Anche questo può dipendere da diversi fattori, variabili da Asl a Asl: dall'insufficienza del budget a una qualsivoglia carenza nella catena logistica del fred-

ASCENT DISTRIBUISCE SALES LOGIX

Grazie alla fusione con la divisione CRM di Prisma 2.0, società del Gruppo Opera Multimedia, dallo scorso settembre Ascent distribuisce in Italia la suite di Customer Relationship Management dedicata alla media impresa di SalesLogix. Il passaggio è stato ratificato dalla stessa Sage, azienda inglese specializzata nella fornitura di software gestionale e prodotti e servizi correlati alle piccole e medie imprese, proprietaria di SalesLogix. La nuova azienda nata dalla fusione tra la divisione CRM di Prisma e Ascent, ha individuato come propria mission la fornitura di soluzioni per ottimizzare le relazioni delle aziende con i propri clienti ed incentra la propria offerta su SalesLogix che viene proposto attraverso una rete di Business Partners. La soluzione di Customer Relationship

Management operativa fornita da SalesLogix consiste in un sistema integrato di applicazioni relative al marketing, alle vendite e all'assistenza clienti con funzionalità di integrazione back office. Disponibile nelle due configurazioni *base* e *advanced*, l'accesso a SalesLogix può avvenire tramite client LAN, remoto oppure tramite client web. Semplicità d'uso e facilità di implementazione sono le caratteristiche principali di SalesLogix. La sua architettura flessibile permette poi di personalizzare i processi di vendita e le relazioni commerciali adattandoli alle esigenze del cliente.

Sviluppato specificamente per le aziende mid-market, SalesLogix è particolarmente adatto al mercato italiano per la sua scalabilità e per il buon rapporto qualità/prezzo.

do. I vaccini, si sa, devono essere conservati con le dovute cure. Ecco quindi che quasi sempre gli ordini derivanti da gare di approvvigionamento, magari triennali, sono suddivisi in molteplici micro-ordini che generano una sequenza di consegne in numero non prevedibile a priori. In alcuni periodi - legati alle stagioni o alla natalità - si possono verificare picchi di richieste che a loro volta determinano accelerazioni. Occorre evitare di andare incontro a disservizi, a monte o a valle, e nessuno può permettersi che tale eventualità diventi concreta, né il cliente Asl né tanto meno l'azienda fornitrice. Da quasi un anno, grazie a SalesLogix, ogni key account ha una visione sempre aggiornata dell'andamento degli ordini relativi alle diverse gare e, conoscendo la situazione del cliente, può supportarlo meglio.

I PARTNER

System integrator di questo progetto è stato Gruppo Met Sogeda www.metgroup.it, business partner di Ascent www.ascentnet.it. Il prodotto utilizzato è stato SalesLogix, una suite di Customer Relationship Management la cui Master Distribution è da poco passata ad Ascent, società del Gruppo Altea specializzata in soluzioni di CRM, con sede a Milano.

Il prodotto sviluppato con SalesLogix è un altro strumento a disposizione degli specialisti di vaccini - in una strategia CRM di attenzione al cliente - per svolgere al meglio la loro attività di supporto alla sanità pubblica (Asl). Infatti a tal scopo già nel 2001 Aventis Pasteur MSD ha attivato il sito Internet www.vaxishop.it a disposizione di tutti i propri clienti per agevolarli nel loro lavoro. I contenuti del sito, gestito da Aventis Pasteur MSD, possono essere di estrema utilità per gli operatori sanitari che desiderino avere informazioni tecniche sui vaccini, o relative ai contratti, che necessitano di richiedere una quotazione/offerta o che desiderino ordinare i vaccini on-line.

Accedendo al sito si possono effettuare numerose operazioni relative alla gestione dell'ordine, alle quotazioni, alla gestione dei contratti, liste fatture, etc. La fruibilità di informazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7 sui prodotti, sull'organizzazione di Aventis Pasteur MSD (contatti, orari, telefoni, *key account* di riferimento), lo snellimento ed integrità della gestione ordini e consegne, sono alcuni dei vantaggi/opportunità che gli stessi operatori sanitari stanno apprezzando nel corso di un Roadshow che Aventis Pasteur MSD sta tenendo con alcuni clienti ASL del territorio italiano. ■