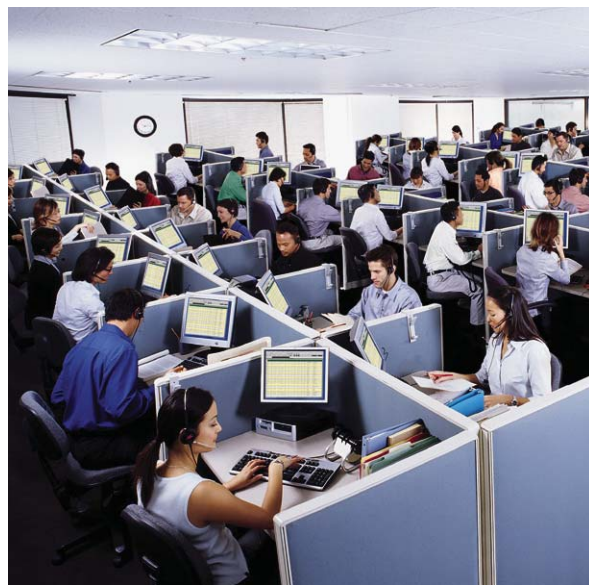


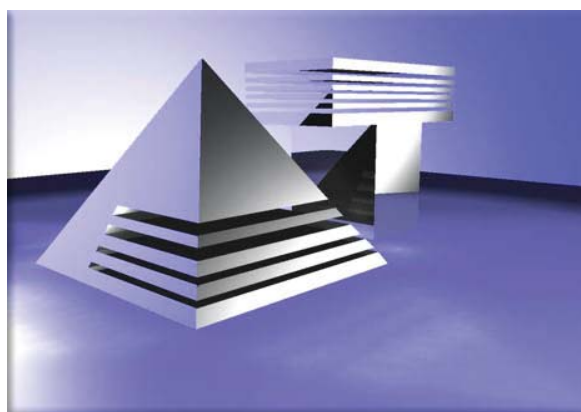


Nel mercato in rapido sviluppo dei contact center, Datel cercava un partner che fornisse la soluzione e le competenze per dare una dimensione industriale al business, sfruttando le opportunità della multicanalità e riducendo i costi. Ha scelto la tecnologia HP di telefonia su IP e ha centrato gli obiettivi.



### **La progressiva specializzazione verso i "servizi clienti"**

Nata nell'orbita del Gruppo Abramo, una costellazione di società sviluppatesi sulla scia della capofila storica Grafiche Abramo S.p.A. e che spaziano dalla stampa, ai servizi telematici ed editoriali per aziende ed enti pubblici, alla certificazione di qualità e alla logistica, Datel S.p.A. offre servizi in outsourcing di trattamento e archiviazione dati. Il suo recente sviluppo si deve però soprattutto alla crescita del settore dei "servizi clienti" che impiegano strutture di call center e relative applicazioni: gestione numeri verdi, interviste e iniziative di marketing o promozionali via telefono, e un servizio multicanale di digitalizzazione, archiviazione e recupero dei dati sempre più integrato e capace di assicurare valore aggiunto alla gestione del contatto.



Avviato nel 1996 e sostenuto dal governo nell'ambito delle iniziative volte a risollevarne il tessuto economico del crotonese dopo un'alluvione, il progetto di costituzione della società vede la partecipazione della rappresentanza calabrese di Confindustria e soprattutto di Tim, "monocliente" iniziale che decide di investire e partecipare al capitale riconoscendo nel Gruppo Abramo e nella "cordata" una compagine affidabile impegnata su un progetto di sicuro sviluppo. Da allora Datel ha compiuto un notevole cammino di crescita e oggi, con 200 dipendenti, è una realtà di rilievo nel panorama delle società di servizi telematici alle aziende e agli enti pubblici.

Nel biennio 1999-2000 Datel diversifica l'attività avviando le attività di call center nella sede storica di Crotona, che dopo i primi test diventa rapidamente operativa trasformandosi in un business consolidato,

fino a quando nel 2001 nasce la "sorella" Telic Datel Voice che, lavorando inizialmente per Tim e poi sotto contratto per Wind, Ryanair, Telecomitalia, BNL e come partner della divisione Customer Care del Gruppo Poste, oggi conta su una squadra di oltre 85 risorse gestionali e di staff e di oltre 1100 operatori telefonici di front-office. "Tim resta il cliente principale, ma sviluppiamo processi che permettono a noi e al Gruppo (Telic acquisisce attività di gestione in front end e back office del cliente) di costruire servizi integrati, quelli che oggi sono le nostre killer application a livello commerciale", spiega Matteo Marchiori, Direttore operativo della divisione Customer Care del Gruppo Abramo, che accorpa Datel Spa e Telic Datel Voice Srl.

### **Tecnologie di ultima generazione per un contact center completamente nuovo**

Progressivamente si giunge al punto in cui la sede non riesce più a sostenere volumi cresciuti oltre ogni più rosea previsione, ciò induce Telic a pianificare la realizzazione di un nuovo contact center. La struttura c'è già, è un capannone di proprietà in Settignano di Catanzaro, restano da allestire l'ambiente e le tecnologie. E mentre "Crotona" continua a fare inbound e teleselling utilizzando la tradizionale tecnologia TDM (time division multiplexing) o in modalità "slave" della tecnologia del committente, per il nuovo centro si impone la scelta di una tecnologia innovativa, che permetta di integrare le due strutture (contact center virtuale) e garantisca la flessibilità necessaria per la definizione di nuovi scenari di business. "Non cercavamo - conferma Marchiori - una semplice fornitura, ma una soluzione che ci permettesse di acquisire, progressivamente, una completa autonomia nelle attività di configurazione e customizzazione, che permettesse di indirizzare nuovi servizi da offrire al mercato e che rappresentasse un elemento di differenziazione rispetto alla concorrenza". Il nuovo centro di Settignano di Catanzaro doveva perciò essere realizzato ex novo pensando alle più ampie prospettive di sviluppo, e dove le tecnologie devono essere un elemento abilitante dello sviluppo stesso.

In quest'ottica si decide di adottare la soluzione Contact Center della Cisco, basate su tecnologia IP (IPCC), che garantisce un'estrema flessibilità, l'integrazione verso più canali, e soprattutto la possibilità di modificare e automatizzare il routing delle chiamate secondo le necessità. Una scelta azzeccata che già oggi, e ancor più in prospettiva, migliora l'impiego del tempo e l'efficacia del servizio, consentendo inoltre di realizzare siti decentrati con postazioni di lavoro domestiche, a costi e tempi ridotti.

Conferma il Direttore operativo di Datel e Telic: "In un mercato che comincia ad affollarsi e a competere soprattutto sulle tariffe, l'acquisizione di un'intelligenza capace di modulare il routing e integrare i canali doveva permetterci di evolvere il nostro profilo da fornitori 'terziarizzati' a soggetto industriale capace di aumentare il valore aggiunto e dunque l'appetibilità del nostro servizio". La scelta tecnologica per la telefonia su IP è stata assecondata dall'incontro con HP, un partner capace di un'offerta integrata - hardware, software e servizi di system integration - che ha aiutato Telic a realizzare la nuova struttura di Catanzaro e a centrare i suoi obiettivi di business.

#### **La scelta di HP: integrazione, flessibilità, customizzazione**

Nel settore dei call e contact center la flessibilità è essenziale e si traduce nella capacità di integrarsi con più centri e di ottimizzare l'impiego delle risorse, di modulare il routing delle chiamate e customizzare le strategie dell'offerta di servizio. Proprio per sfruttare appieno tutte queste opportunità, la Divisione Customer Care del Gruppo Abramo ha introdotto un modello organizzativo che mette le strutture process engineering, programmazione e controllo e - scelta innovativa - una forte unità di sviluppo informatico, al diretto servizio della direzione operativa, che già svolge l'85% della gestione aziendale. Grazie alla telefonia su IP la centralizzazione del contact center è così completa, e arriva a includere in un'unica infrastruttura (IP) persino le applicazioni gestionali senza dover raddoppiare l'impegno su due reti telefono e dati separate. Con la massima visibilità e capacità di ottimizzazione dei processi di routine e gestione in ingresso e uscita delle telefonate, e delle attività sugli altri canali disponibili, un processo ancora in corso sul quale Telic continua a collaborare con i tecnici HP.

"Le tecnologie per la telefonia IP", spiega Enrico Ferrari, Capo progetto per HP Services Consulting & Integration, "consentono di integrare più canali di contatto a costi minori rispetto alle tecnologie tradizionali e di definire regole di distribuzione dei contatti indipendenti dal canale di contatto. Semplificano l'integrazione di sedi remote rendendo possibili l'attuazione di programmi per la gestione di eventuali picchi di chiamate. Facilitano l'integrazione dell'infrastruttura Call Center con le applicazioni del back office e con servizi esterni." "L'idea che portiamo avanti - aggiunge Marchiori - è quella di legare telefonate, gestione documentale ed e-mail, operando convergenze e sinergie tra le diverse divisioni del Gruppo. Da questo punto di vista l'esordio recente nella logistica sta aprendoci - tramite l'integrazione di canali e aziende - sviluppi ulteriori". Aggiunge Ferrari: "Il

modello di gestione delle telefonate, opportunamente strutturato, può infatti essere impiegato per gestire contatti provenienti dal canale Internet, o da quello telefonico. Per gestire contemporaneamente sia per contatti inbound, che contatti outbound (campagne). Questo perché la soluzione IPCC permette di realizzare un'unica coda per la gestione dei contatti, indipendentemente dal canale di provenienza del contatto stesso. In questo modo, ad esempio, è possibile sfruttare i tempi morti di un servizio inbound per realizzare campagne outbound ottimizzando così la produttività dell'intera struttura".

#### **Sviluppo, tempi ed evoluzione del progetto**

Dopo i primi contatti commerciali e di prevendita, nell'aprile 2003 Telic sigla il contratto, seguito subito dalle analisi dei requisiti e di stesura del disegno architeturale. L'avvio dei lavori risale alla fine di giugno 2003 con un team misto formato da tecnici HP e Telic. La disponibilità di HP a lavorare senza soste durante l'intera estate ha permesso di rendere operative le prime (50) postazioni già a inizio luglio, completando i lavori a settembre 2003. Oggi sono attive 200 postazioni, mentre ne restano implementabili all'occorrenza ancora 50, presumibilmente entro alcuni mesi.

"A partire dal rispetto delle scadenze, il progetto è proceduto sui binari di un ottimo rapporto, e HP continua a fornirci consulenza su ulteriori possibili applicazioni della piattaforma. E visto che già utilizziamo 200 postazioni su 250, la possibilità di acquisire ulteriori tecnologie HP è tutt'altro che remota".

"Dal punto di vista applicativo, oggi utilizziamo meno del 50% delle potenzialità della soluzione IPCC, dato



che il nuovo centro serve business tradizionali e consolidati. Il maggior valore aggiunto ci è assicurato dal modulo predittivo, che usiamo per le campagne di vendita e che ci permette di contattare i clienti in automatico anziché manualmente, ma restano ancora parecchie potenzialità: come la sostituzione dei telefoni interni (tradizionali), migrandoli sull'infrastruttura IP realizzata da HP, su cui stiamo ragionando, o la realizzazione di soluzioni che consentono di pianificare e ottimizzare l'utilizzo delle postazioni e degli operatori, oltre agli impieghi integrati della "multicanalità", spiega Marchiori.

#### **Soluzione, servizio e tecnologie di contact center**

Leader in Europa per know how, capacità di disegno e tecnologie per call center (IPCC e sistemi tradizionali), HP è in grado di offrire tutte le competenze per realizzare progetti e soluzioni mirate a questo particolare tipo di servizio. Per Datel HP ha realizzato l'intera soluzione Call Center, fornendo i prodotti hardware e software e i servizi di system integration. Un servizio a 360° completato dalla preventiva analisi di esigenze e requisiti, dal disegno architeturale e dalla partecipazione esecutiva sul progetto, che ha incluso la formazione del personale fino al collaudo. Riguardo all'hardware si è optato per una piattaforma HP Intel in alta affidabilità ridondata sia a livello hardware che software per assicurare la continuità del servizio. Per l'occasione sono stati installati circa dieci server HP Pro Liant DL380 basati su Microsoft Windows. Un'infrastruttura "standard" di questo tipo dimensionata per 200 operatori può essere acquisita a



costi sensibilmente inferiori rispetto a una soluzione analoga di tipo tradizionale. Infine, oggi HP continua a fornire supporto per essere il partner di riferimento della Divisione Customer Care del Gruppo Abramo.

Un investimento redditizio, dunque. "Ne è valsa la pena", conclude Marchiori. "Pensiamo che ci ripagherà ulteriormente in futuro, dal momento che la flessibilità della soluzione ci permetterà sviluppi di sicuro interesse. Ma soprattutto, rispetto a una centralina tradizionale, realizzare un contact center basato sulla soluzione HP di telefonia su IP si è dimostrato più economico di una tradizionale soluzione analogica, e in grado di offrire caratteristiche di flessibilità e prestazioni superiori".

Per maggiori informazioni sull'intera offerta di servizi di HP,  
visitare il sito [www.hp.com/hps](http://www.hp.com/hps)

© Copyright 2003 Hewlett-Packard Company. Tutti i diritti riservati. Sono vietate la riproduzione, la traduzione e l'adattamento del presente materiale senza previa autorizzazione scritta, tranne nei casi contemplati dalle norme sui diritti d'autore.

Stampato in Italia, 07/2004

  
invent