



**TELEOPTI:** lo strumento ideale per definire un corretto dimensionamento delle risorse umane nel Call Center

### L'azienda

**ASA**, è un'azienda del gruppo COMDATA che attraverso il più conosciuto numero telefonico **892 892**, fornisce informazioni agli utenti del servizio abbonati elenchi telefonici.

Attraverso un Call Center presente nella città di La Spezia che attualmente prevede un numero 300 postazioni operatore, il servizio **892 892** fornisce informazioni 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

### L'esigenza

**ASA**, L'esigenza del Cliente consisteva nel riuscire a definire una corretta pianificazione strategica delle risorse umane operanti nel Call Center di La Spezia.

Il servizio erogato aveva l'esigenza di essere caratterizzato da una serie di elementi particolari:

- Elevato numero di risorse coinvolte
- Necessità di crearsi in tempi rapidi una capacità previsionale sui volumi di traffico
- Livelli di servizio stringenti
- Grande attenzione alla soddisfazione delle risorse umane
- Coinvolgimento di Istituzioni Locali

Poiché qualità ed efficienza sono i due traguardi da raggiungere garantendo il giusto numero di operatori in ogni momento anche al fine di minimizzare i ritardi avvertiti dai clienti, occorreva far leva sull'elemento principale di costo del Call Center: il personale.

Questa esigenza scaturiva dalla necessità di dover garantire dei livelli di servizio elevati che in assenza di un adeguato controllo del numero di risorse umane a presidio delle attività, avrebbe comportato un consistente aumento di costi.

Definire correttamente il giusto numero di operatori, oltre che incidere sui costi del Personale, implicava anche una riduzione dei costi relativi alle Telecomunicazioni (seconda voce di costo in un Call Center).

Ridurre i tempi d'attesa per la risposta significava rispettare i livelli di servizio, diminuire la durata delle chiamate e il numero di chiamate "abbandonate".

Via Aurelia, 547  
00165 – ROMA  
Italia

Tel +39.06.452191  
Fax +39.06.45219999  
[www.desitalia.com](http://www.desitalia.com)  
[info@desitalia.com](mailto:info@desitalia.com)

### La soluzione

Queste circostanze ci hanno portato a ricercare una soluzione innovativa che, nella massimizzazione degli economics del progetto, ha consentito l'adozione di un modello organizzativo innovativo e funzionale agli scopi descritti.

L'adozione di questa soluzione ha garantito la piena operatività, in tempi prestabiliti e compatibili con gli impegni contrattuali definiti con il cliente, della struttura produttiva. Il fine era proprio quello di realizzare l'autonomia da previsioni iniziali fornite dal committente, da calibrare necessariamente sulle specificità della realtà nazionale.

La soluzione indicata da DeS ad **ASA** è stata innanzitutto organizzativa, ed ha implicato, per le complessità di elaborazione richieste dal compito, l'utilizzo di una tecnologia estremamente efficace ed un supporto implementativo di provata competenza.

L'indicazione fornita ad **ASA**, rappresenta l'integrazione all'interno del contact center di La Spezia di una soluzione che offre le seguenti caratteristiche:

- Miglior tecnologia di WFM a livello europeo (secondo un sondaggio condotto sui clienti)
- Capacità di implementazione a pieno regime entro 6 settimane dall'installazione
- Ottimizzazione dello staffing con riduzione di costi nell'ordine del 10-15%
- Attenzione particolare al "fairness" (cura parametrizzabile delle esigenze degli agenti)
- Integrabilità verificata con la piattaforma di ACD/CTI VoltDelta
- Implementazione curata direttamente dal vendor con il supporto di System Integrator qualificato e di particolare esperienza.

**IL NUMERO  
892 892**

### I benefici

I principali benefici che stanno confermando l'efficacia e l'efficienza della soluzione proposta sono i seguenti:

- Razionalizzazione del numero di risorse in funzione della curva di presidio
- Facilità e velocità di realizzazione del calendario turni
- Possibilità di realizzare attività Previsionali accurate
- Garanzia di rispetto dei livelli di servizio richiesti
- Riduzione oggettiva dei costi del personale
- Possibilità per gli agenti di scegliere le preferenze dei turni
- Possibilità di spostamento delle risorse a caldo
- Supporto implicito per prendere decisioni relative al budget su determinate campagne o al numero di risorse
- Efficiente gestione operatori multiskill
- Applicazioni web based

Via Aurelia, 547  
00165 – ROMA  
Italia

Tel +39.06.452191  
Fax +39.06.45219999  
[www.desitalia.com](http://www.desitalia.com)  
info@desitalia.com

Per maggiori informazioni sull'offerta Contact Solutions ed i suoi servizi o per ottenere una quotazione contattaci attraverso il nostro sito.