



Contact Center su IP, l'assistenza è assicurata.

Europ Assistance Italia, leader del mercato nazionale dell'assistenza privata, sceglie Cisco Unified Contact Center per garantire proattività di intervento sulle 30.000 chiamate quotidiane.

In breve

Azienda

EUROP ASSISTANCE

Settore

Assistenza privata

La sfida

· Dotarsi di un servizio di interazione telefonica con i clienti utilizzando risorse tecnologiche, telematiche e informatiche all'avanguardia a supporto di operatori altamente qualificati

Obiettivi raggiunti

· Grazie a una soluzione di Unified Contact Center, Europ Assistance oggi gestisce una media quotidiana di 15.000 chiamate al giorno inbound e altrettante outbound, per un totale di 10.000.000 di telefonate l'anno, metà delle quali evase dalla sede remota senza alcuna differenza per chi chiama.

Nel settore dell'assistenza privata, l'informazione, e non solo il cliente, deve essere trattata con cura. Immaginiamo un'automobile in avaria, ferma in autostrada nel cuore della notte. O un turista che ha bisogno di urgenti cure mediche in vacanza in un paese lontano. I contact center dell'azienda di assistenza devono essere pronti a fornire risposte immediate, riconoscendo prontamente il cliente, indirizzandolo all'operatore più appropriato, il quale deve avere a disposizione tutti i dati necessari, in maniera automatica, per poter procedere tempestivamente. Soprattutto, è impensabile in questo caso un sistema di Interactive Voice Response (IVR). In casi di urgenza, pretendere da parte di chi chiama la lucidità di seguire un percorso tra combinazioni di tasti è quanto mai inappropriato.

È per questo motivo che Europ Assistance ha scelto di dotarsi di un servizio di interazione telefonica con i propri clienti utilizzando risorse tecnologiche, telematiche e informatiche all'avanguardia a supporto di un servizio di Contact Center altamente qualificato. L'infrastruttura tecnologica, continuamente aggiornata, è basata su sistemi e strumenti allo stato dell'arte quali CTI (Computer Telephony Integration), VoIP (Voice Over IP) integrati con sistemi di Customer Relationship Management (CRM), in una soluzione tecnologica innovativa per la gestione delle assistenze. Tutto questo grazie a una soluzione di Cisco Unified Contact Center, con la quale Europ Assistance ha trasformato il proprio contact center in una rete di interazione con il cliente (Customer Interaction Network) migliorando drasticamente il servizio al cliente e aumentandone l'efficienza.

La rete dell'assistenza è worldwide.

Il Gruppo Europ Assistance è stato fondato a Parigi nel 1963 ed è presente in 31 paesi - dagli Stati Uniti al Sudafrica, da Israele a Singapore - con 34 centrali operative, 208 corrispondenti diretti, un network di 402.000 centri di assistenza e uno staff di 5.000 dipendenti. Tra i principali gruppi nazionali del settore, Europ Assistance è un

operatore globale in grado di offrire soluzioni ad elevato valore aggiunto per una grande varietà di esigenze, in emergenza e nel quotidiano. Europ Assistance è operativa in Italia dal 1968 ed è leader del mercato nazionale dell'assistenza privata. Nel 1993 è diventata Compagnia di Assicurazioni, ottenendo l'abilitazione all'esercizio degli altri rami assicurativi sinergici alla propria attività. Oggi conta 22.896 punti di assistenza e 1.023 dipendenti, che hanno consentito nel 2006 l'erogazione di oltre 1 milione di assistenze.

Oltre alla capogruppo, Europ Assistance è presente in Italia con diverse S.p.A. quali Service, che organizza e fornisce tutte le tipologie di assistenza, Trade, che si occupa della commercializzazione dei servizi e dei prodotti, VAI, società autorizzata al soccorso stradale in viabilità ordinaria e su tutta la rete autostradale italiana e InTouch S.r.l., la società specializzata nella creazione e gestione di servizi di Contact Center. Dal 1968 Europ Assistance Italia ha seguito un percorso di continua crescita, diversificando e ampliando costantemente la gamma dei servizi offerti. Oggi l'attività del Gruppo è articolata in quattro aree di business: Auto, Viaggi, Casa e Salute. Il mercato di riferimento del Gruppo è rappresentato per la quasi totalità da una clientela business, per la quale vengono sviluppati progetti e soluzioni altamente personalizzati in collaborazione con alcune fra le principali realtà economiche del Paese. Infine, pur rappresentando solo il 6% del fatturato, il mercato rivolto alla clientela individuale riveste un'importanza strategica per la visibilità dell'offerta.

Per Europ Assistance è fondamentale che il cliente abbia la massima facilità nell'entrare in contatto con la centrale operativa, il vero cuore dell'organizzazione insieme alla rete dei partner grazie ai quali il gruppo ha la capacità di intervenire ovunque. Ma alla base della proattività di una realtà che opera nell'ambito dell'assistenza è il trattamento e la gestione dell'informazione, e, conseguentemente, l'infrastruttura che ne permette l'efficienza. Il vero trait d'union tra

le diverse società del gruppo è la Direzione di Tecnologia e Sistemi Informativi a cui fa capo l'Ing. **Agostino Fedeli** e che, direttamente e in modo centralizzato, supporta tutti i settori dell'azienda. I sistemi ICT sono vitali per Europ Assistance: sulla gestione di dati e informazioni si gioca una parte importante della capacità di restare sul mercato. “Siamo costantemente attivi per essere sempre un passo avanti, sfruttando la tecnologia, nella creazione, fornitura e gestione di servizi e per assicurarne qualità ed efficienza. Questo ci permette di vincere la concorrenza e di lavorare su servizi in grado di rispondere, per funzionalità e costi, ad ogni esigenza del Gruppo. Il che sarebbe impensabile senza infrastrutture performanti e un nostro forte orientamento alle nuove tecnologie”.

Una filosofia che ha portato, per esempio, alla realizzazione di portali web dedicati a clienti, alla rete dei partner e come supporto di vendita alle aziende partner B2B. Non a caso Fedeli ha una visione evoluta delle risorse a sua disposizione, un team IT sempre più radicato nelle esigenze business dell'azienda e in grado di coadiuvare tutti settori di Europ Assistance contribuendo a fornire, con la tecnologia, le soluzioni ad ogni esigenza di mercato.

In questo scenario, l'adozione di una soluzione di Cisco Unified Contact Center non sorprende. “Avevamo una infrastruttura mista che comprendeva apparati CTI Cisco e un centralino di un altro vendor. Ma l'obiettivo che ci eravamo posti, ovvero dotarci di una soluzione che fosse il più possibile completa e integrata, ci ha imposto di fare un salto di qualità e uniformare l'infrastruttura”. L'architettura comprendeva già Cisco ICM (Intelligent Contact Management), combinato con un sistema PBX e ACD. Con l'introduzione di Cisco Unified Contact Center, Europ Assistance ha implementato le altre componenti Cisco come CallManager e Voice Gateway, per creare un'architettura di CTI in grado di consentire funzionalità di contact center intelligente senza limiti. “Abbiamo attivato due installazioni, una presso la sede di Milano e una a Rende, in provincia di Cosenza, dove gli operatori sono completamente integrati dal punto di vista telefonico e applicativo con l'headquarter. Ed è proprio l'apertura della nuova sede calabrese che ha reso necessario la migrazione verso Cisco, una tecnologia il cui plus è la facilità con cui è possibile distribuire i componenti sulla rete”.

Grandi numeri? Il contact center è su misura.

A gennaio 2006 è stato reso attivo, sulla nuova infrastruttura Cisco, il primo nucleo di operatori, e nel

corso dell'anno sono state migrate tutte le altre aree aziendali. Il Contact Center è infatti condiviso dalle varie unità di cui Europ Assistance è composta: 170 postazioni sono dedicate alla centrale operativa, altre a Intouch, altre ancora per la divisione salute e per il marketing, che lo utilizza in operazioni di customer care dei clienti finali. “In tutto abbiamo migrato 550 posti di lavoro e 2800 linee telefoniche, da che si evince la strategicità del cambiamento e l'attenzione che vi abbiamo dedicato”. Oggi, grazie all'Unified Contact Center, Europ Assistance gestisce una media quotidiana di 15.000 chiamate al giorno inbound e altrettante outbound, per un totale di 10.000.000 di telefonate l'anno; di queste, la metà circa sono evase dalla sede remota senza alcuna differenza per chi chiama. “Molte chiamate entrano su flussi geografici di Milano ma vengono evase a Rende. La flessibilità delle soluzioni Cisco ci ha permesso la totale libertà nella logica delle distribuzioni. Oltre alle funzionalità di backup e overflow, ci sono tutti i tipi di configurazione possibili”. A valle del progetto, oggi Europ Assistance può contare su una architettura ormai consolidata. E i benefici non sono mancati.

“Abbiamo verificato notevoli miglioramenti dal punto di vista funzionale, legati ai vari aspetti di CTI. L'Unified Communications porta innegabili vantaggi di flessibilità e permette, per esempio, il trasloco di un'intera isola di operatori senza alcun cablaggio. Avere una robusta rete di interconnessione rende indifferente l'ubicazione fisica del CallManager, il che permette maggiore continuità di servizio e scalabilità nel caso di potenziamento degli apparati”.

E se la scelta di Cisco è stata motivata dalla lungimiranza, non mancano i progetti per sfruttare al massimo le funzionalità messe a disposizione dall'Unified Communications. “Abbiamo iniziato a sperimentare anche la componente Email Manager di Cisco che metteremo presto in produzione. Al di là di questo, il mercato sempre più chiede che gli utenti si sentano riconosciuti e gestiti da qualunque componente allo stesso modo, e i canali di contatto dovranno essere sempre più interoperabili. Consideriamo quanto fatto finora come il primo step di un processo molto più ampio, in cui i nostri clienti e i loro automezzi, per esempio, non saranno solo identificati e correlati alla loro tipologia di contratto. La chiamata di un cliente con l'automobile in panne o la richiesta di rimborso di cure mediche ricevuta via e-mail saranno la stessa cosa. Quello a cui tendiamo è che qualunque sia il canale di ingresso, i contatti siano gestiti e instradati in modo da avere tutto sotto un unico sistema. Questo permetterà anche la possibilità di incrociare dati apparentemente

diversi, per far sì che, per esempio, una e-mail da un cliente abbia come effetto l'apertura di una pratica che comporta una chiamata o l'invio di un SMS. La finalità è ovvia: il miglioramento dei nostri processi interni di gestione e la fidelizzazione della clientela”.

Un sogno? No, se si sceglie Cisco. “Siamo convinti che avere un partner tecnologico come Cisco si riveli un asset strategico. L'integrazione tra PC e telefoni, oggi un vantaggio competitivo, a breve sarà considerata un prerequisito. Quello che ci aspettiamo è che Cisco fornisca risposte sempre più innovative in questo ambito. Stiamo assistendo ad una integrazione sempre più spinta e completa fra processi differenti. Occorre anticipare questi trend in un'ottica di business, sia internamente che nella scelta dei partner cui affidarsi”.

Link utili

Cisco Systems

<http://www.cisco.com/it>

Cisco Unified Communications

<http://www.cisco.com/it/go/unifiedcommunications>

Europ Assistance

<http://www.europ-assistance.it>



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
www.cisco.com/it
Numero verde: 800 782648
Fax: 039 6295299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 782648
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: www.cisco.com/go/offices.

© 2008 Febbraio, Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. CCVP, il logo Cisco e Welcome to the Human Network sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.