

Call Center, un mercato che apre le porte ai giovani

Intervista di Albana Muçaj al CEO Fabrizio Simonetti
[Rivista "Monitor" 4 agosto 2010]

In Albania quali sono i problemi principali del settore?

Attualmente sono presenti società italiane che si rivolgono all'utenza italiana, operando in un settore di mercato i cui problemi sono quelli endemici dell'Albania: è quindi un settore concorrenzialmente atipico in cui, dal 2005, Grid si è assicurata una posizione privilegiata perché ha sviluppato un approccio al business molto versatile e flessibile, che la Holding Italiana sostiene con il know how più avanzato.

Ma, come succede per tutti i problemi, io vedo anche una grande opportunità: sono convinto che Grid svolga anche un compito sociale nei confronti dei giovani albanesi, perché da anni sta offrendo loro una vita professionale dinamica, soddisfacente e responsabile, che "apre il loro futuro".

Questo è un aspetto importante, che potrebbe essere valorizzato e comunicato in una occasione pubblica di informazione. Mi piacerebbe molto, ad esempio, che tutte le Società del settore potessero partecipare insieme a un Convegno nazionale per illustrare e dibattere sia i temi specifici sia le prospettive di questo settore che è strategico per il futuro dei giovani ... e quindi per l' Albania.

Lei sta parlando di un progetto innovativo : l'assunzione dei giovani per lavorare dalle loro abitazioni. Come le sembra l'iniziativa adesso che avete già fatto i primi passi?

Non è più solo un progetto, l'Homeshoring Grid è una realtà, perchè abbiamo già 52 agenti che da Scutari e dalla sua provincia - dove siamo partiti il giorno 6 marzo scorso - stanno lavorando davvero bene per noi, dalla loro casa. A settembre proseguiremo il roadshow nelle altre città secondo la nostra strategia di penetrazione, che prevede per la copertura dell'intero territorio Albanese entro il 2011.

Grid Homeshoring utilizza la tecnologia VOIP - Voice Over Internet Protocol – per "trasformare la voce in pacchetti di dati che viaggiano via web e, quando raggiungono il destinatario, vengono riconvertiti in voce". E' quindi il "sistema" Grid che effettua la telefonata e la inoltra automaticamente al domicilio del suo Agente, senza alcun costo a suo carico: infatti tutti i nostri Agenti lavorano da casa propria ... come se fossero all'interno delle strutture operative della Sede Grid di Tirana. Con il vantaggio di poter organizzare la propria vita secondo le loro esigenze, ad esempio coniugando il lavoro con lo studio.

Si tratta di persone giovani e motivate, che hanno superata una selezione severa e seguito un training personalizzato impegnativo - realizzato da un team di esperti - con un programma che prevede più aree di informazione, comunicazione e addestramento sia sui fondamenti delle tecniche di vendita sulle specifiche del prodotto/servizio da proporre telefonicamente. Inoltre, hanno il vantaggio di conoscere personalmente il loro supervisore Grid, che diventa il loro "punto di riferimento" perché è loro vicino sia per monitorare la qualità della performance telefonica da casa sia per favorire la loro crescita professionale

Abbiamo know-how e tecnologie che ci permettono di essere unici in Albania in questa tipologia di servizio.

Ormai che tante imprese albanese - le piu grandi - hanno i loro call center per realizzare i loro servizi, pensa che sia arrivato il momento di affidare questi tipi di servizi alle imprese specializzate?

Indubbiamente sì. Anche in Italia le grandi Società (Alitalia, Telecom, Wind, Sky, ecc. ecc.) hanno optato per la soluzione di fare realizzare le loro attività di Call Center inbound in outsourcing, per evidenti motivazioni di competitività e di efficienza: la valutazione del rapporto costi/benefici non lascia dubbi in proposito.

In questi anni quanto è cresciuta la Grid? Quanto è aumentato il numero degli operatori, il numero dei servizi?

Negli ultimi quattro anni i dipendenti Grid sono triplicati: siamo passati dai circa 100 operatori nel 2006 ai 350 di oggi.

Siamo diventati un vero e proprio Contact Centre, perché forniamo ai nostri 150 clienti ben dieci tipi di servizi diversificati inbound e outbound (per alcuni siamo gli unici in Albania!) che vanno dalle Ricerche di mercato e Sondaggi d'Opinione, al Servizio Informazioni e i Servizi remainder, alla gestione degli appuntamenti dei venditori e dei Numeri Verdi, al recupero crediti, al Teleselling e all'Help Desk e Customer Care, al Data Entry, etc.