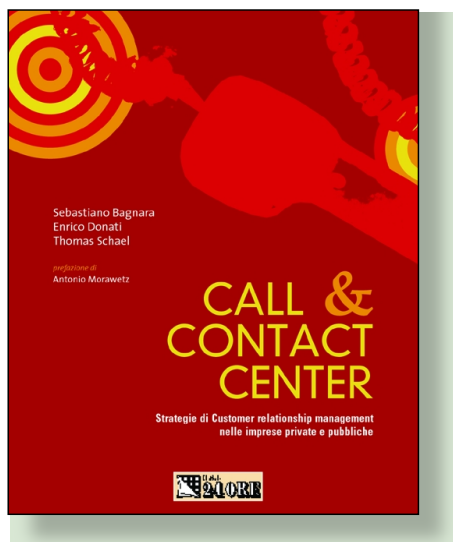


NET ECONOMY



Specifiche tecniche

Pagine: 260

Prezzo: € 24,95

Codice: 42267

ISBN: 88-8363-267-2

Formato: 19x23

Confezione: broccura

CALL & CONTACT CENTER

Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche

Sebastiano Bagnara, Enrico Donati, Thomas Schael

Prefazione di Antonio Morawetz

Il libro

I call center rappresentano un elemento cruciale per ottimizzare la gestione del customer relationship e rafforzare il legame fra organizzazione e cliente. Non essendo più semplici postazioni telefoniche, i contact center sono deputati all'ascolto dei bisogni, alla raccolta di domande, alla soluzione di problemi, all'offerta di servizi e prodotti al cliente, diffondendosi ad un ritmo frenetico. Negli Usa oggi un lavoratore su venti trova impiego all'interno di un call center. Secondo il rapporto ECATT della Commissione europea in Europa nel 2002 più di due milioni di persone saranno occupate in tale attività. Il 15% delle aziende europee e l'8% di quelle italiane ha un call center per queste ultime è previsto un incremento del 50% nei prossimi due anni.

La larga e veloce diffusione del fenomeno pone una serie di domande che spaziano dalla conoscenza dei modelli di gestione del personale e dei processi lavorativi, alla professionalità degli operatori, alla qualità del servizio, alla questione dell'inquadramento contrattuale degli operatori, all'impiego di tecnologia e di risorse umane. Questo libro è in grado di dare risposte a queste e a molte altre domande.

Gli Autori

Sebastiano Bagnara esperto di Interazione uomo-macchina e interfacce, è professore ordinario di Ergonomia cognitiva presso il Politecnico di Milano e vicepresidente della Butera e Partners, società di consulenza direzionale.

Enrico Donati consulente di direzione e imprenditore nel settore del software, è esperto di Customer relationship management, Organizzazione e Change management. È socio della Butera e Partners, di cui è stato Amministratore delegato fino al febbraio 2001, e Managing director di Beeweb International Ltd.

Thomas Schael esperto di Knowledge management e Customer relationship management e responsabile del Customer Management Forum, è Amministratore delegato dell'Istituto di Ricerca e intervento sui sistemi organizzativi (Irso), socio di Butera e Partners e presidente del Nucleo di Valutazione della Seconda Università di Napoli.

