

PHONETICA PER AC MILAN: UNA PARTNERSHIP PER GARANTIRE L'EFFICACE ASSISTENZA TELEFONICA AI TIFOSI ROSSONERI.



L'A.C. Milan è da 110 anni sinonimo di calcio, spettacolo, passione e vittorie: la Società Rossonera è il club che ha conquistato in assoluto il maggior numero di trofei al mondo. Dal 1899, anno della fondazione, l'A.C. Milan ha conquistato i seguenti titoli: 17 Scudetti, 7 Coppe dei Campioni, 3 Coppe Intercontinentali, 1 FIFA Club World Cup, 5 Supercoppe Europee, 5 Supercoppa di Lega, 5 Coppe Italia, 2 Coppe delle Coppe. Il Milan di oggi è una moderna Entertainment Company che produce eventi mediatici in grado di coinvolgere milioni di persone in tutto il mondo. In quest'ottica, il sito ufficiale rossonero, www.acmilan.com, rappresenta uno dei più importanti strumenti all'interno del costante processo di internazionalizzazione del Club. I tifosi sono, infatti, sempre più vicini alla loro squadra del cuore grazie ad acmilan.com, che comprende tanti servizi diversi, come la web tv, l'area games, il forum, la libreria online, uno spazio ufficiale su Facebook, la sezione dedicata a news e immagini esclusive e molto altro ancora. A partire dalla stagione 2008/2009, l'A.C. Milan ha scelto PhonEtica - Società che vanta un'esperienza decennale nelle soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) - come Partner per l'assistenza nelle comunicazioni telefoniche con i tifosi. Il Club Rossonero desiderava infatti fornire un servizio di assistenza telefonica più efficace ai propri tifosi e potenziare il database CRM nell'ottica di sviluppare operazioni di marketing mirate.

POTENZIAMENTO DEL DATABASE DI CRM

Per quanto riguarda il database di CRM, prima dell'accordo con PhonEtica, l'A.C. Milan raccoglieva i dati personali dei tifosi attraverso le registrazioni effettuate su www.acmilan.com. Anche se funzionale come strumento, si è rivelato necessario integrare il sito ufficiale rossonero con altri meccanismi di raccolta dati. Da parte dell'A.C. Milan è quindi nata l'esigenza di rivolgersi a una società esterna che, per capacità strutturali ed efficacia d'intervento, riuscisse a gestire elevati flussi di traffico telefonico e a condurre un lavoro di profilazione di database che coniugasse precisione e completezza. Da qui la scelta di collaborare con PhonEtica e la nascita di un servizio di customer care remoto. Nello specifico, l'attività di customer care degli operatori del Centro Servizi di PhonEtica consiste nel rispondere a richieste che riguardano l'intero mondo Milan, dagli impegni di campionato e coppa della prima squadra a quelli del settore giovanile, dalle attività di Fondazione Milan all'acquisto di merchandising. Inoltre, al termine di ogni telefonata, gli operatori chiedono all'interlocutore i dati personali (previo consenso), così da incrementare il volume del database di CRM. Il Centro Servizi di PhonEtica provvede inoltre al controllo - tramite uno speciale applicativo web - dei Punti Stella abbinati a Cuore Rossonero.

UN CUSTOMER CARE DA 10.000 CHIAMATE IN 100 GIORNI

Come previsto, il flusso di chiamate che PhonEtica si è trovata a gestire è stato elevatissimo: nei primi 100 giorni di attività sono state evase circa 10.000 chiamate. Nel periodo della campagna abbonamenti i contatti giornalieri hanno superato le 300 unità. Nonostante le grandi cifre, la tecnologia di PhonEtica, basata sull'utilizzo di un dispositivo brevettato in tutta Europa - il PhonEtica Remote Operator Line Extender (Ph-R.O.L.Ex.) - ha permesso che il servizio si svolgesse senza problemi. Nello specifico, la tecnologia di PhonEtica non richiede modifiche agli impianti o ai software delle aziende clienti, consentendo a queste ultime un notevole risparmio sui costi e sui tempi di attivazione dei servizi, oltre che l'abbattimento del numero di chiamate perse.

ASSISTENZA TELEFONICA PIÙ EFFICACE

Garantire un'assistenza telefonica efficace a tutti i tifosi si è rivelata un'esigenza primaria per la Società Rossonera, soprattutto a seguito dell'introduzione di Cuore Rossonero (stagione 2008/2009), la carta multifunzionale del Milan. Cuore Rossonero, oltre a sostituire l'abbonamento e il singolo biglietto come strumento di ingresso allo stadio, racchiude al proprio interno un ricco ventaglio di iniziative e attività che valorizzano e premiano la fedeltà di ogni tifoso, traducendo in agevolazioni e vantaggi l'affezione negli anni, il tempo dedicato, i costi sostenuti e l'impegno profuso nell'esprimere la propria passione rossonera. Cuore Rossonero rappresenta un'iniziativa rivoluzionaria, non solo dal punto di vista tecnologico: questa tessera nominativa è, infatti, un importante strumento che permette di incrementare il livello di sicurezza all'interno dello stadio, consentendo il monitoraggio di tutti gli accessi. Un'iniziativa forte, quindi, che non a caso ha raccolto gli elogi del Ministro dell'Interno Roberto Maroni. Prima dell'intervento di PhonEtica, il servizio di assistenza ai tifosi era gestito dal centralino della sede del Milan, in via Turati. Gli addetti ricevevano le chiamate dei supporter, davano loro le informazioni richieste e, nei casi di esigenze complesse, inoltravano le telefonate ai colleghi di riferimento. Questa attività era però divenuta troppo impegnativa, soprattutto durante la campagna abbonamenti o in occasione delle partite più importanti. Non solo: spesso le attese dei tifosi, prima di riuscire a prendere la linea, erano lunghe e aumentava così il rischio di perdita di molte chiamate.



"L'analisi dei dati a disposizione indica che il nostro obiettivo è stato centrato: siamo riusciti a fornire a tutti i nostri tifosi un servizio di risposta efficiente, in grado di riportare con professionalità la voce ufficiale del Club", ha commentato Giuliano Giorgetti, Responsabile Web & New Media per il Milan. "Siamo molto soddisfatti della qualità del servizio che siamo riusciti a garantire all'A.C. Milan" ha aggiunto Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica. "Per noi, la collaborazione con il Club di via Turati è il naturale punto di arrivo di un percorso iniziato tempo prima con il Palermo Calcio, il Modena football club e il Vicenza Calcio, società per cui già in passato abbiamo ideato servizi ad hoc. L'esperienza accumulata nel settore in questione ci permette ora di puntare a un traguardo ancora più ambizioso: siamo ormai attrezzati per offrire al mercato calcistico italiano una gamma di servizi di centralino remoto o di customer care altamente personalizzabili in grado di soddisfare qualsiasi esigenza".

PhonEtica, protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, rappresenta la risposta concreta alle esigenze di qualità, flessibilità e competitività richieste dal libero mercato. I servizi personalizzati delle Divisioni Business Concierge e Accelera consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna, di concentrarsi sul core business ottimizzando specifici costi aziendali. I servizi di Business Concierge includono: terziarizzazione della reception telefonica e relativa analisi strutturata dei dati di reportistica in ambito di organizzazione aziendale (IN²Solving), customer care, front & back office, attività di segreteria remota e reception on-site. La Divisione Accelera pianifica, organizza e realizza piani di Marketing Relazionale che prevedono attività di supporto alle ricerche di mercato, sondaggi d'opinione, aggiornamento e gestione dei marketing database, attività di supporto alle vendite e all'organizzazione di eventi.

[800 - 00 68 96]
SERVIZIO INFORMAZIONI

PhonEtica S.p.A.

via I Maggio 13, 20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel +39 02 613111 Fax +39 02 61311311
info@phonetica.it - www.phonetica.it