

Call Center 'liberato' dalla carta!



Quando l'introduzione di un nuovo modello di gestione delle informazioni 'cambia la vita' dell'azienda. Quando il salto di qualità è evidente, palpabile da tutta l'organizzazione. Quando questo succede (e succede spesso con Ricoh) tra fornitore e cliente si raggiunge il massimo degli obiettivi. "Un tempo eravamo semplici fornitori di macchine e sapevamo che l'affidabilità delle multifunzioni Ricoh avrebbe migliorato, certo, ma non rivoluzionato la vita in ufficio. Ora siamo in grado di promuovere un decisivo salto di qualità in ogni realtà aziendale nostra cliente, con un approccio integrato di attrezzature e soluzioni personalizzate"

Chi parla è **G. Luigi Cosmai** della Divisione Systems & Consulting di Ricoh Italia. La conferma viene dal cliente, in questo caso da **Diego Leccardi** IT Manager di **Intrum Justitia**, la multinazionale svedese leader nel credit management. "Dalla babele al controllo. Potrei sintetizzare così il passaggio dalla situazione precedente ad oggi, grazie alla collaborazione di Ricoh e del suo Partner milanese New Office Automation".

Dalla babele al controllo

"La nostra azienda è in pieno sviluppo - continua Leccardi - ed in pochi anni abbiamo raddoppiato il personale e cambiato sede. Il nostro business si basa sul contatto diretto con gli utenti e sul reciproco invio di documenti, fatture e bollette. Abbiamo un Call Center composto da **150** postazioni che gestisce circa 3.500 telefonate al giorno. Praticamente ad ogni telefonata - prima - faceva seguito l'invio di un documento cartaceo. Provate ad immaginare cosa significava gestire una montagna di fax in arrivo e partenza..." Il manager ricorda di essere arrivato in Intrum Justitia quando ancora non esisteva un servizio IT aziendale e di averlo fatto nascere 'in corsa' mentre la società si ampliava rapidamente. "In pieno accordo col management decisi per una gara d'appalto per le attrezzature informatiche della nuova sede così da mettere a confronto più aziende e soluzioni diverse. Ricoh vinse su Canon grazie alla sua ricetta che si sposava perfettamente con le nostre esigenze. Oggi la carta si è ridotta del 50 %!"

La soluzione Ricoh

La soluzione fornita comprende la piattaforma software di gestione elettronica dei documenti e di workflow ARXivar distribuita da Ricoh Italia, 7 periferiche monocromatiche e a colori Ricoh per la scansione e stampa documenti ed i servizi professionali di avviamento e formazione degli addetti. La soluzione consente ad Intrum Justitia di gestire elettronicamente e di condividere i documenti relativi alle pratiche di recupero dei crediti comprendenti fax-in (60.000 pag/mese), documenti cartacei ed office consentendo una migliore organizzazione dei documenti e tempi rapidi di ricerca e consultazione dei documenti.

La nuova gestione dei fax in entrata

Attraverso il nuovo sistema, i fax in ingresso sono trasferiti come allegati alle e-mail in caselle di posta elettronica (1 numero di fax vs 1 casella di posta). Le caselle vengono supervisionate consentendo alle persone preposte di completare l'indicizzazione dei fax in ingresso con l'associazione alle pratiche corrispondenti. Una volta profilati, i documenti delle pratiche potranno essere ricercati e consultati direttamente da tutti gli utenti autorizzati. Il servizio di ricerca e consultazione dei documenti delle pratiche potrà essere eseguito anche dal sistema gestionale utilizzato dal Call Center con la consultazione dei documenti associati alla pratica.





Diego Leccardi IT Manager di Intrum Justitia.

I dati della fornitura hardware:

n.1 MF Ricoh Aficio MPC2800AD
(colore e b/n)

n.2 MF Ricoh Aficio MP3350AD
(b/n con scanner a colore)

n.1 MF Ricoh Aficio MP4000AD
(b/n con scanner a colori)

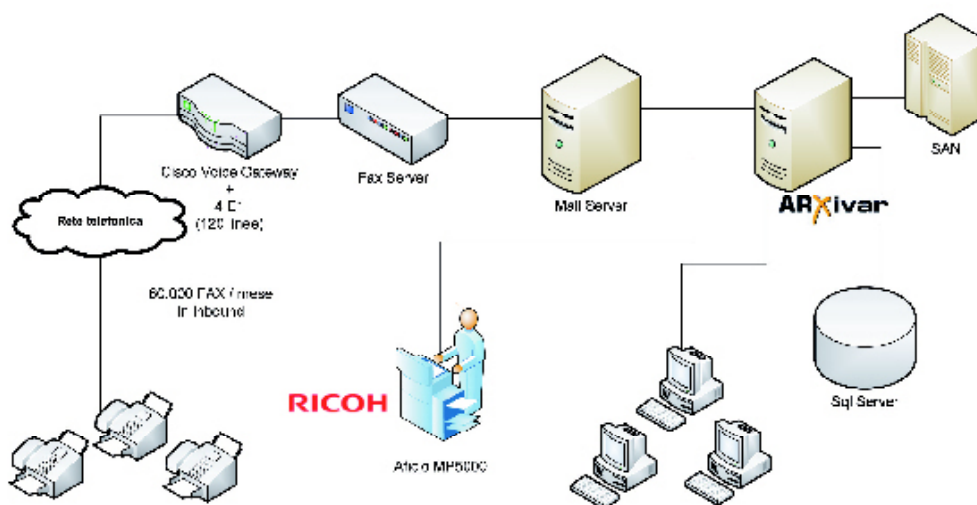
n.1 Printer laser SP8200DN
(b/n da 50 pag/min)

n.1 Printer laser SP9100DN
(b/nero da 75 pag/min)



Archiviazione Elettronica Flusso smistamento FAX

Il flusso di
smistamento
dei fax
in entrata



Intrum Justitia spa

Intrum Justitia è il gruppo leader in Europa nel settore dei servizi di Credit Management grazie ad una vasta gamma di servizi che aiutano le aziende a gestire con successo il ciclo del credito: dall'emissione della fattura all'incasso. Fondato nel 1923 in Svezia, il gruppo è quotato alla borsa di Stoccolma, realizza un fatturato di oltre 340 milioni di euro, conta 3.100 dipendenti ed oltre 90.000 clienti, ha filiali in 24 mercati europei e corrispondenti in tutto il mondo. In Italia, Intrum Justitia opera da oltre 20 anni con una struttura di circa 150 dipendenti ed una rete di funzionari esattoriali su tutto il territorio nazionale.

www.intrum.it

New Office Automation srl

New Office Automation (NOA), storico Partner Ricoh di Milano, partecipa al Programma RSP (Ricoh Solution Partner) della Divisione Indirette.

www.noa.it