tableo®

BUSINESS INTELLIGENCE CONSULTING

“Non tutto ciò che può essere contato conta e
non tutto ciò che conta può essere contato”

Albert Einstein

Servizi

Indice

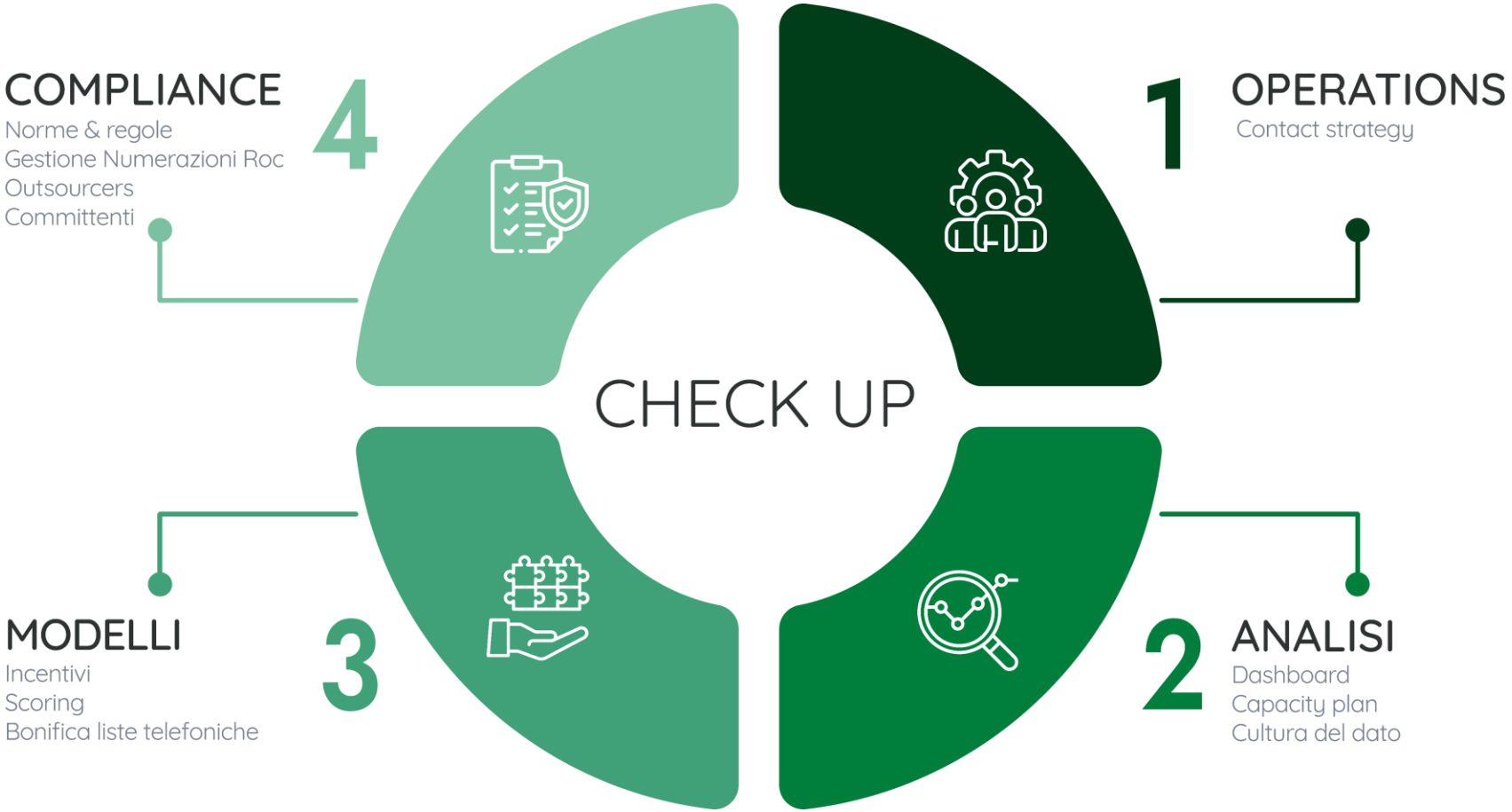
Check Up *pag 6*

Operations
Contact strategy *pag 7*

Analisi
Dashboard *pag 8*
Capacity plan *pag 9*
Cultura del dato *pag 10*

Modelli
Incentivi *pag 11*
Scoring *pag 11*
Bonifica liste telefoniche *pag 12*

Compliance
Norme & regole *pag 13*
Gestione Numerazioni Roc *pag 13*
Outsourcers *pag 14*
Committenti *pag 14*



Esigenze

Operations

Possiamo contattare più efficacemente i Clienti-Debitori? Sono al passo con le migliori tecnologie e prassi di Contact Center?

Analisi

I dati sono tanti, ma ho le informazioni per decidere? Posso gestire ancora più volumi con le risorse attuali?

Investo molto sui dati, ma tutto il mio personale ne estrae il massimo del valore?

Modelli

Ho tante informazioni dei Clienti-Debitori ma le uso efficacemente? Sto incentivando in maniera sfidante le mie risorse o posso ancora ottenere di più?

Compliance

La mia Compliance è efficace e anche sostenibile? Sto rischiando di sostenere inconsapevolmente rischi reputazionali e sanzioni?

I miei Outsourcers gestiscono realmente le pratiche come lo farei io?

tableo®
BUSINESS INTELLIGENCE CONSULTING

PUNTO DI VISTA ESTERNO

TRASFERIMENTO KNOW HOW

CONCRETEZZA

SOLUZIONI SU MISURA

TARIFFE EQUE

IDEE E SOLUZIONI NUOVE

Check up

Voglio un check-up per aumentare la mia efficienza

In una struttura già performante a volte serve tempo e ingenti investimenti tecnologici per ottenere ulteriori miglioramenti operativi. Una serie di semplici idee nuove e soluzioni esterne invece può fornire una marcia in più: le nostre azioni di miglioramento sono concrete e si adatteranno al contesto aziendale con un ritorno immediato e tangibile per le varie aree operative.

- Analisi, misurazione e confronto dei processi e delle prassi operative con i migliori standard del settore
- Esperienza e suggerimenti di dettaglio da ritagliare sul singolo contesto organizzativo e tecnologico aziendale
- Azioni di miglioramento, modelli e reportistiche immediatamente applicabili
- Possibilità di concentrare il Check-Up su singole aree di interesse

Il Check-Up si articola in:

- Presentazione della struttura interessata e definizione del perimetro d'intervento
- Raccolta e analisi preventiva della documentazione e dei dati già disponibili
- Approfondimento on site con i Responsabili delle Aree in esame
- Rilascio degli interventi da effettuare (operativi e strategici) e del materiale di supporto disponibile (Modelli e Report)

Il Check-Up può rappresentare:

- Una soluzione d'intervento a sé stante: un modo per conoscerci e per conoscere meglio la tua Azienda e per ottenere i miglioramenti in maniera economica e veloce
- Il punto di partenza per sviluppare interventi e progetti di più ampio respiro su specifiche aree strategiche definite durante il Check-Up

Operations

Contact strategy: voglio ottenere il massimo dal mio dialer, dagli sms, dalle mail, da whatsapp

Ogni Dialer e ogni piattaforma di multicanalità ha le proprie caratteristiche tecniche, i suoi punti di forza e le sue aree di miglioramento. I risultati offerti esclusivamente dalla macchina e dalla relativa manualistica non sono però sufficienti a massimizzarne la performance di contatto e di produttività: con la nostra esperienza diretta di Dialer Management analizzeremo le potenzialità eventualmente inespresse e le metteremo a reddito.

- Analisi IVR, gestione delle code, capienza flussi Inbound e Outbound
- Strategia di chiamata (numerazioni fisse e mobili) e tattiche di recall
- Gestione delle App Antispam
- Scrambling delle numerazioni e gestione dell'Inbound di ritorno
- Verifica affidabilità AMD (Answer Machine Detection)
- Gestione dell'After Call Work Limit
- Analisi della piattaforma multicanale (Sms, Mail, WhatsApp) e miglioramento della strategia di contatto
- Verifica di eventuali comportamenti opportunistici o elusivi sulla piattaforma da parte degli operatori
- Predisposizione o verifica della reportistica sull'attività telefonica (orari più efficaci, turnistica, Capacity Plan)
- Verifica della Compliance delle varie strategie di contatto (chiamate mute, limiti Unirec)
- Piani di integrazione CRM/Dialer
- Procedure di bonifica del Database dei numeri di telefono in relazione agli esiti ricevuti dal Dialer

Analisi

Dashboard: voglio misurare i miei processi per ottimizzarli e per anticipare le mie decisioni

Quando servono i dati il processo per generarli può essere lungo e complesso. Censiremo il patrimonio informativo, lo integreremo e ne automatizzeremo l'aggregazione (Excel Power Pivot & Power Query, Power BI, Qlik, SQL). L'Azienda avrà a disposizione dei Dashboard flessibili e utilizzabili per decidere in modo rapido e approfondito: perché quello che serve sono le informazioni e non semplicemente i dati.

- KPIs (Workable Account, Penetration Rate, Spin Rate, Hit Rate, Abandon Rate, Account Managed e Collected…)
- Benchmark operativi e di performance tra gruppi di lavoro, prodotti e competitor
- Proiezioni di recupero
- Analisi di marginalità (Ebit ed Ebitda) basata sui principali driver operativi per definire la convenienza economica di un prodotto, anche in funzione previsionale (modifiche di pricing o di volumi)

Automatizziamo le operazioni manuali ricorsive di elaborazione dati da diversi file e/o dataset eliminando eventuali errori manuali e abbattendo i tempi di produzione del dato.

Analisi

Capacity plan: voglio dimensionare i miei team per spingere quanto, quando e dove serve

Per l'Azienda è vitale trovare il dimensionamento economicamente ottimale dei Team per un'efficace gestione dei volumi effettivi. E' solo combinando modelli predittivi e storici che è possibile gestire dinamicamente i supporti operativi in funzione dei carichi di lavoro orari e giornalieri di ogni prodotto.

- Analisi dei KPIs e dei tempi di lavorazione degli operatori sul CRM e sulla piattaforma telefonica
- Possibilità di Capacity Plan previsionali con intervalli giornalieri, settimanali, mensili in funzione delle esigenze legate alla strategia di contatto
- Ottimizzazione della gestione dei flussi di chiamate Inbound con un dimensionamento basato sull'algoritmo Erlang C.
- Gestione delle attività di supporto tra diversi team
- Gestione dei picchi di lavoro aggiuntivo in ambito Operations

Analisi

Cultura del dato: voglio aumentare le competenze di analisi delle mie risorse

Negli scorsi anni avere al proprio interno un Team di Business Analysis rappresentava per un'Azienda del settore un vantaggio competitivo: oggi è la condizione indispensabile per rimanere sul mercato. La sfida futura invece è quella di andare a formare le singole persone che producono e rielaborano a tutti i livelli i dati: non proponiamo l'ennesimo Corso Excel ma uno stimolo alla «Cultura del Dato» all'interno di tutta l'organizzazione.

- Mappatura delle competenze e Analisi dei fabbisogni
- Sessioni dedicate a Supervisor, Team Leader, Traffic Controller, Uffici di supporto
- Livello di approfondimento che si adatta alle esigenze e conoscenze del personale
- Esercitazioni pratiche basate sui dati operativi reali dell'Azienda per mantenere vivo l'interesse e per mettere in pratica quanto appreso

Siamo disponibili per effettuare riunioni periodiche di condivisione dei dati e dei trend con i tuoi Team per trovare le migliori strategie per il raggiungimento degli obiettivi.

Modelli

Incentivi: voglio analizzare i miei operatori e renderli più performanti

Ottenere la piena conoscenza delle risorse: perché “se non le puoi misurare…non le puoi migliorare”. L’Azienda potrà usufruire dei nostri modelli per il monitoraggio e la crescita della sua risorsa principale: le persone. Tutti i modelli insistono su dati integrati ed automatizzati affinché l’organizzazione sia autonoma e libera di variare nel tempo i suoi parametri di misurazione e le sue strategie.

- Scorecard per la valutazione ed il confronto tra i vari operatori (recuperato, conversato telefonico e wrap up, tempi di gestione, pratiche lavorate, affidabilità di promessa, lamentele) per personalizzare gli input formativi nelle aree di debolezza delle singole risorse
- Scorecard per la valutazione degli Agenti esattoriali (capienza del portafoglio da attribuire nei tempi di affido, performance sul recuperato suddiviso per linee, monitoraggio della qualità del servizio)
- Modelli di incentivazione multi-parametro per moltiplicare le leve con cui monitorare e motivare le risorse per il raggiungimento dei risultati. I modelli possono essere di supporto alla predisposizione dei piani di carriera.

Scoring portafoglio: voglio conoscere i clienti-debitori per aumentare le probabilità di recupero

Con un piccolo investimento per organizzare i dati è possibile strutturare un consistente Modello di Scoring dei portafogli. Prima dell’inizio della lavorazione si potrà determinare il fatturato potenziale e le migliori strategie in termini di metodi e skill di contatto: lo scopo è recuperare di più e prima, massimizzando gli sforzi su Clienti-Debitori con alta probabilità di recupero e alta marginalità.

- Creazione di Modelli di Scoring su eventuale base storica
- Creazione di Modelli basati sull’analisi di matrici dati con variabili di tipo socio-economico-finanziario e con informazioni tratte dagli Info provider
- Generazione dello Score attraverso il software statistico Open Source R-Studio
- Individuazione dei cluster e definizione delle migliori strategie di contatto

Modelli

Check&Remediation Number Algorithm: voglio ripulire le mie liste di chiamata ed essere più efficiente

L'Algortimo effettua in 12 step la pulizia di liste di numeri telefonici: per buona parte dei numeri rilevati errati effettua anche una bonifica che li rende potenzialmente contattabili.

L'Algoritmo, a breve disponibile anche su portale WEB con possibilità di integrazione tramite API, è stato registrato presso il Registro pubblico speciale SIAE per i programmi per elaboratore (D000011964 DEL 02/11/2023).

Il range di numeri rilevati errati varia, a seconda dei Portafogli, tra il 3% e il 10% : la remediation effettuata efficacemente su questi numeri è compresa tra il 26% ed il 73%.

- Pulizia di liste di chiamata Predictive e Manuali per una migliore efficienza del processo di chiamata, per ridurre i tempi morti e per recuperare numeri altrimenti non contattabili
- Evitare i costi associati all'invio di SMS e/o Whatsapp su numeri sicuramente non attivi
- Anticipare gli step di Skip Tracing e di arricchimento del set di numeri telefonici
- Miglior valutazione di data tape NPL

Compliance

Norme & regole: voglio un punto di vista diverso per la mia compliance

La crescente complessità normativa e l'interconnessione con lo sviluppo tecnologico richiedono oramai rilevanti investimenti per la composizione di team misti con differenti professionalità. Il nostro screening completo e multidisciplinare delle prassi operative vuole garantire una Compliance affidabile cercando allo stesso tempo di ridurre quanto più possibile gli impatti sull'efficienza operativa.

- Autorità Garante per la Privacy (Chiamate mute e GDPR)
- Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e Autorità Garante per le TLC
- Forum Unirec - Consumatori
- Banca d'Italia e Antiriciclaggio
- Predisposizione di Tool per la gestione dei reclami

Gestione numerazioni Roc: utilizzo moltissime numerazioni telefoniche ho bisogno di monitorare in maniera efficiente l'aderenza alla Normativa di settore

Nel caso di utilizzo di decine/centinaia di numerazioni outbound ed inbound è probabile che in alcuni casi si commettano errori nella corretta applicazione della normativa (iscrizione del numero telefonico al Roc e sua ricontattabiità in inbound).

- Verifichiamo massivamente l'iscrizione al Roc delle numerazioni
- Effettuiamo test di chiamata per appurare l'effettiva disponibilità del numero in inbound

Compliance

Outsourcers: ho bisogno di monitorare un mio outsourcer

Ricorrere ad uno o più Partner può essere dettato dal proprio modello di Business, da scelte di costo o da una serie di necessità contingenti. Il nostro obiettivo è in ogni caso di creare un sistema di monitoraggio poliedrico che permetta di avere il massimo grado di controllo sull'attività dell'outsourcer per valutare la qualità del suo lavoro e le sue potenzialità inespresse: proprio queste, opportunamente stimolate e guidate, possono produrre valore per entrambi le parti.

- Processi di esternalizzazione e reinternalizzazione
- Verifica delle condizioni contrattuali e Compliance
- KPIs e dimensionamenti
- Audit in loco: processi di collection, infrastrutture, sicurezza, organizzazione del lavoro

Committenti: le richieste del committente sono sempre più complesse

Nella lavorazione «Conto Terzi» i possibili rischi reputazionali e la ricerca della massima efficienza portano chi esternalizza l'attività di recupero ad imporre controlli e procedure sempre più penetranti: bilanciare la soddisfazione della Committente ed il rischio di creare al proprio interno «tante piccole Aziende» può celare perdite di produttività e costi occulti non indifferenti. La nostra attività di supporto si concretizza in:

- Supporto per l'on boarding di nuovi servizi
- Aderenza alle condizioni contrattuali e alle modalità di gestione
- Predisposizione della reportistica richiesta
- Assistenza in occasione degli Audit condotti dalla Committente

Cosa ci distingue

Vogliamo fornire un servizio realmente «Clientecentrico» e su misura delle sue esigenze: **nessuna soluzione preconfezionata.**

Tariffe eque e collegate alle sole attività che creino valore per il Cliente con costi una tantum concorrenziali rispetto al "lavoro dipendente stabile".

Svolgiamo solo incarichi per cui abbiamo le competenze e le esperienze necessarie per raggiungere senza rischi gli obiettivi del Cliente: **facciamo solo quello che sappiamo fare bene.**

Un'attività di **supporto profittevole e concreta**: nessuna montagna di riunioni, slide, gantt ma una consulenza specialistica strettamente integrata all'intervento operativo finale. Lo facciamo insieme a voi!

Abbiamo una profonda conoscenza delle problematiche e dell'importanza del «mondo del recupero» e siamo pronti a dare all'Azienda ancora più slancio con **idee e soluzioni nuove dal ritorno immediato e valutabile.**

Un **punto di vista esterno all'Azienda** che, con interventi mirati e contestualizzati, può migliorare i processi o rilevare e risolvere eventuali criticità.

Garantiamo al team aziendale un'elevata velocità di **trasferimento del nostro know how** ossia la condizione essenziale per mantenere nel tempo i risultati raggiunti:
i bravi consulenti passano, le tue risorse crescono!

COMINCIA A CONOSCERCI ORA…

Michele Faleo

Nel **2008** Michele consegue a Perugia la **Laurea Triennale in Matematica Applicata alle Scienze Statistiche ed Economiche**. La sua tesi «Utilizzo delle Funzioni Belief per la Stima dei Cambiamenti Climatici» consolida il forte interesse per l'analisi statistica.

Dal **2010** al **2017** è **Business Analysis Supervisor** nel **Gruppo Maran** e si occupa di Analisi dei Dati e del Reporting (KPIs, Custom Report, Modelli incentivali e di Scoring...). Cura inoltre la piattaforma Dialer dalla sua nascita al suo continuo sviluppo.

Nel **2013** ottiene la **Certificazione di Livello Intermedio Superiore per la lingua Inglese** tramite **EF Education First** migliorando le proprie competenze linguistiche già maturate durante l'**Erasmus Plan** a Praga (University of Economics).

Nel **2016** a Perugia consegue la **Laurea Specialistica in Matematica – Indirizzo Informatico Computazionale**. L'esperienza in Maran contribuisce al suo elaborato finale dal titolo «Analisi Statistica di dati sul recupero del credito». Il modello di scoring sull'affidabilità creditizia che ne deriva viene immediatamente applicato con successo alle strategie di recupero nella Phone Collection.

Sempre nel **2016** partecipa presso l'Università La Sapienza di Roma, a due **Corsi Avanzati di R ed R Studio**. Il Software Open Source dedicato all'elaborazione statistica gli consente di elaborare modelli per l'analisi sempre più precisi, innovativi e consistenti.

Nel **2017** frequenta presso PuntoNet un **Corso SQL Server** con cui migliora e approfondisce le competenze sui Database relazionali per cooperare ancora più proficuamente con il reparto IT nella creazione del Datawarehouse aziendale.

Nel **2018** Michele lavora come **Business Analyst** in **Axactor Italy** dove estende ed applica le sue capacità analitiche al mondo del recupero crediti NPL in un contesto aziendale dinamico e internazionale.

Gianmarco Taboriti

Nel **2002** Gianmarco si **Laurea in Scienze Politiche – Indirizzo Politico Economico** a Perugia. La sua Tesi di laurea in Diritto Amministrativo "L'analisi d'impatto della regolazione" verte sui temi dell'analisi costi-benefici degli interventi normativi: il rigore del diritto si incontra e scontra con il rigore dei numeri.

Nel **2003** frequenta il **Master Post Universitario in Comunicazione Pubblica e Istituzionale** (Università di Perugia, Scuola di Amministrazione Pubblica "Villa Umbra" e Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica). I temi della P.A. e le nuove tecnologie lo portano a contatto per la prima volta con il mondo della Customer Satisfaction ed in particolare dei Contact Center.

Dal **2005** al **2008** Gianmarco è Responsabile Operativo del **Numero Unico 075 075 075**, una delle prime esperienze di Contact Center integrato tra Comune di Perugia, Asl 2, Gesenu, Sipa: si occupa dell'implementazione della piattaforma Dialer e del CRM, della Knowledge Base interna, dei rapporti con gli enti, della gestione degli operatori e all'occorrenza gestisce qualche chiamata per fare "Customer Satisfaction applicata" e dare una mano al suo Team.

Nel **2008** consegue il **Master in Manager di Piccole e Medie Imprese** (Sistemi Formativi di Confindustria Umbria e Centro di formazione Imprenditoriale): controllo di gestione, organizzazione dei processi produttivi, finanza, decentramento produttivo completano la sua base giuridica, economica e "comunicativa".

Dal **2009** al **2017** l'esperienza nel mondo del Call Center lo porta a essere **Responsabile Business Analysis del Gruppo Maran** dove contribuisce ad implementare i sistemi di monitoraggio e di misurazione, la piattaforma Dialer ed il CRM. Nel 2011 Gianmarco diventa **Auditor SA8000** (Corso C.I.S.E. accreditato SAAS, Social Accountability Accreditation Services) e **Auditor/Responsabile gruppi di Audit di Sistemi di Gestione per la Qualità** (ANGQ Associazione Nazionale Garanzia della Qualità).

Nel **2018** acquisisce ulteriori competenze come **Business Analyst** in **Axactor Italy**: una realtà multinazionale in cui la gestione NPL in regime di 106 TUB va a completare la sua esperienza applicata al Recupero Crediti.

Contatti

Grazie per l'attenzione

MICHELE FALEO

Consulente Credit Collection
Data Analyst - DialerManager

www.tableo.it
michele.faleo@tableo.it
+39 320.62.62.567
Michele Faleo - Tableo
Michele Faleo
Via San Bernardino da Siena 15 – Assisi (PG)
P. IVA 03635390549

GIANMARCO TABORITI

Consulente Credit Collection
Data Analyst - Dialer Manager - Auditor

www.tableo.it
gianmarco.taboriti@tableo.it
+39 391.42.69.460
Gianmarco Taboriti - Tableo
Gianmarco Taboriti
Via Marignoli 1 - Spoleto (PG)
P. IVA 03635370541