

Datacontact investe strategicamente su Potenza

Caro lettore,

con questo numero speciale della nostra newsletter aziendale "Gente che...contact!" ci presentiamo a tutte le famiglie della città di Potenza per raccontare, dando ampio spazio alle voci dei nostri dipendenti e collaboratori già operativi nella sede di via Centomani, la nostra azienda e le motivazioni strategiche che ci hanno portato ad investire nel capoluogo lucano con una sede operativa di grandi dimensioni ed un importante progetto di sviluppo futuro.

Datacontact è una società materana con esperienza decennale nel settore del Contact Center, delle Ricerche di Mercato e della Comunicazione Multimediale, cresciuta dal 2001 creando competenze e professionalità riconosciute da importanti aziende italiane ed internazionali, e che da sempre ha investito sul suo territorio di appartenenza, con l'obiettivo di creare valore, occupazione e cultura della relazione.

Dal marzo 2010 Datacontact è operativa anche sulla città di Potenza, dopo l'aggiudicazione del bando di gara della Regione Basilicata "Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale 2009-2013" con il partner Lucana Sistemi avente per oggetto la gestione del servizio di Contact Center Regionale ed il CUP (centro unico di prenotazioni telefoniche sanitarie). A seguito dell'assegna-

zione dell'attività, la società ha strategicamente scelto di individuare una sede sufficientemente grande per consentire di svolgere dalla città di Potenza ulteriori attività di Contact Center acquisite presso i propri committenti e per incrementare, così, le opportunità di crescita dell'azienda sul territorio lucano partendo dal suo capoluogo.

Oggi la sede di Potenza, per la quale la società sta effettuando in maniera continua azioni di reclutamento di nuovi candidati per la gestione delle attività di contact center, dispone di 250 postazioni telefoniche suddivise in due aree operative: la prima dedicata alla gestione delle attività relative al bando regionale, e la seconda - in continua crescita e per la quale si è alla ricerca di nuovo personale - per la gestione di attività di vendita telefonica dei prodotti Telecom Italia.

Questa edizione speciale della nostra newsletter, ideata e realizzata esclusivamente per i cittadini residenti della città di Potenza, ha lo scopo di raccontare cosa Datacontact fa e rappresenta sul suo territorio, cosa significa e che prospettive future ha l'ingente investimento effettuato sul capoluogo lucano, cosa pensano e raccontano dei primi mesi di attività le risorse che già lavorano nella sede di Potenza.

All'interno di questo numero ampio spazio è dato anche alla comunicazione delle attività di selezione che, proprio nella città di Potenza, Datacontact sta realizzando, al fine di racco-

gliere nuove candidature per le posizioni aperte nel settore del Contact Center, indipendentemente dalla presenza di passate esperienze nella stessa posizione, ma con l'obiettivo di individuare nuove risorse con voglia di fare, entusiasmo, interesse verso il mondo della comunicazione e disponibili, sin da subito, per iniziare un percorso di crescita con noi.

L'investimento su Potenza ha un carattere fortemente strategico per l'azienda, e l'aggiudicazione del bando di gara regionale è stato solo il volano per avviare l'investimento nella nuova sede. Datacontact è determinata nel trasformare la propria sede di via Centomani in un centro di eccellenza per la gestione di attività di Contact Center e comunicazione in generale, consapevole della disponibilità sul territorio di un bacino di risorse potenzialmente prezioso per consentire questa crescita.

Con questo numero, quindi, apriamo le porte per una visita virtuale nella nostra realtà imprenditoriale e lavorativa, invitando tutti gli interessati a conoscerci più da vicino ad entrare in contatto con noi per unirsi alla nostra squadra, con l'obiettivo di raccontare in un prossimo futuro i successi ed i traguardi raggiunti insieme anche nella città di Potenza.

Laura Tosto
Vice Presidente Datacontact



Profilo dell'azienda

La strategia, i valori di riferimento, i principali servizi offerti

pagine 3-7



La sede di Potenza

Le attività gestite dal capoluogo lucano e i commenti di alcune risorse operative

pagine 10-15

**Una realtà lucana da 10 anni sul territorio,
al servizio del territorio**



**la relazione:
un valore**



**la qualità:
un mezzo irrinunciabile
per raggiungere i risultati**



**il talento:
un motore per il lavoro di squadra**



**la professionalità:
un percorso
di continua crescita**

 **datacontact**

contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

MATERA - MILANO - BARI - POTENZA - BERNALDA

Tel. 0835.700000 - Fax 0835.700001 - www.datacontact.it

Un'azienda a servizio della relazione

Dieci anni di esperienza fanno di Datacontact una realtà dinamica ed affidabile per primari partners nazionali

Datacontact è un'azienda a servizio della relazione, operativa nei settori del Contact Center in outsourcing, delle Ricerche di mercato e della Comunicazione multimediale, che accompagna e supporta i clienti nelle strategie di marketing e comunicazione, attraverso un ampio ventaglio di soluzioni e servizi avanzati all'insegna della qualità e della flessibilità.

La società, che è stata costituita il 28 febbraio 2001 e che pertanto è prossima al festeggiamento dell'importante traguardo del primo decennale d'attività, eroga i suoi servizi all'interno di diverse sedi operative, localizzate a Matera, Bernalda, Potenza, Bari e Milano. In particolare Datacontact si configura come uno dei principali players nazionali nel settore contact center in outsourcing.

A tale ramo d'attività, che costituisce il core-business, si affianca poi la progettazione e realizzazione di ricerche di mercato qualitative e quantitative, la gestione di attività di formazione specialistica, lo sviluppo e produzione di prodotti/servizi editoriali multimediali, lo sviluppo e distribuzione software

e servizi telematici. Datacontact in questi anni di intensa attività, ha sviluppato con una forte capacità di innovazione e di diversificazione dei servizi, skills e competenze di alto livello nella progettazione e gestione di progetti integrati e personalizzati, a servizio di aziende ed enti di rilievo nazionale ed internazionale. L'esperienza del management e di tutta la struttura si sostanzia nella capacità di disegnare in fase di elaborazione progettuale, di sviluppare, coordinare e seguire nel tempo le evoluzioni non solo del mercato di riferimento ma anche delle dinamiche interne alle organizzazioni committenti, attraverso il continuo scambio di informazioni con i propri referenti, risultando quindi sempre in sintonia con gli avanzamenti tecnologici e soprattutto con le esigenze operative dei committenti.

La massima flessibilità e capacità di personalizzazione dei singoli interventi operativi, li rendono un partner affidabile per i committenti che a Datacontact affidano la gestione della relazione con i propri clienti. Una scelta strategica e delicata che può essere compiuta



ta con serenità solo a fronte di una base fiduciaria importante e con precise garanzie sul piano della serietà, professionalità e capacità relazionale del partner.

Una sfida continua che si rinnova ogni gior-

no e che poggia la sua essenza sulla qualità delle persone e la qualità dei processi.

Rossella Tosto
Vice Presidente Datacontact

I PUNTI FERMI DEL NOSTRO CAMMINO

La valorizzazione del capitale umano, l'asset tecnologico nelle priorità di investimento, la capacità di gestire in maniera integrata e personalizzata le diverse attività garantendo sempre la qualità del processo, sono gli elementi che guidano e orientano l'approccio di Datacontact.

La fedeltà a questi valori ha consentito all'azienda di consolidare il proprio posizionamento sia sull'attività core che sulle altre Divisioni operative garantendole la fiducia di alcuni tra i principali attori del mercato.



RISORSE UMANE = Motivazione, Ascolto, Appartenenza, Condivisione, Relazionalità



FLESSIBILITÀ = Approccio integrato, Personalizzazione, Tempestività



INNOVAZIONE = Proattività, Ricerca, Sperimentazione



QUALITÀ = Rigore, Metodo, Monitoraggio, Miglioramento continuo

LA QUALITÀ: UN VALORE GUIDA, UN OBIETTIVO QUOTIDIANO

Datacontact ha conseguito la certificazione di qualità relativamente alle sue due attività core: *Sviluppo ed erogazione di attività di Contact Center Inbound e Outbound in outsourcing e Sviluppo ed esecuzione di ricerche di mercato.*

Il certificato, rilasciato in data 16 Aprile 2007 con il numero 50 100 6660, conferma l'aderenza del sistema di qualità ai contenuti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

La qualità dei processi aziendali è stata sottoposta al vaglio ed all'approvazione da parte del TÜV Italia, che ne ha validato la forma e la sostanza.

Il valore della conoscenza, il rigore negli standard qualitativi, il miglioramento della qualità delle performance con significativi investimenti in formazione continua e tecnologia e la politica della valorizzazione delle risorse umane sono al centro delle strategie aziendali, costantemente oggetto di monitoraggio, implementazione e sviluppo.



Le persone: un patrimonio di risorse

Tra gli obiettivi principali di Datacontact la valorizzazione del capitale umano e la sua crescita professionale



Ciò che connota profondamente la realtà del Contact Center è senza dubbio il "Capitale Umano" che lo rappresenta.

Sono le Persone, infatti, il vero motore, il cuore pulsante delle aziende che si occupano di gestire, a differenti livelli, la relazione e la comunicazione, come accade nelle società di Call e Contact Center.

Per questo motivo Datacontact, sin dalla sua costituzione, sostiene e favorisce la crescita delle Persone, puntando alla fidelizzazione delle Risorse selezionate e formate per gestire le tante attività operative nelle sedi di Matera, Bari, Milano, Bernalda e Potenza. Ed è proprio nella sede di Potenza, come ultima nata, che sono in atto ormai da mesi i processi di reclutamento e selezione di operatori telefonici per dare impulso e linfa alle attività outbound che via-via vanno consolidandosi e sviluppandosi.

Quando si parla di attività outbound ci si riferisce a servizi erogati attraverso l'effettua-

zione di chiamate telefoniche dal call center verso l'esterno e dirette a specifici target di clienti (famiglie o aziende).

La selezione tende quindi a valutare la presenza di competenze che consentano al candidato di essere ritenuto idoneo allo svolgimento di tali attività. In particolare si valuta l'eloquio, la voce e l'empatia che il candidato riesce a trasmettere; quindi le capacità comunicative e relazionali, nonché la disponibilità e l'attitudine a interagire con gli altri e a lavorare in gruppo. Altro aspetto fondamentale è quello attinente alla motivazione e al coinvolgimento. Spirito di iniziativa, intraprendenza, orientamento al risultato completano le caratteristiche e le attitudini necessarie a svolgere con successo e soddisfazione questa attività così coinvolgente e stimolante.

In molti anni di lavoro abbiamo selezionato migliaia di persone, che ora compongono la squadra di Datacontact e che contribuiscono

a far crescere una realtà vitale e consolidata sul panorama nazionale e internazionale. Molte di queste persone hanno nel tempo effettuato un percorso di crescita interna che attraverso la formazione continua può condurre a sperimentarsi in altri profili professionali presenti all'interno del call center: Team Leader, Supervisor, Responsabili di Comessa. Datacontact, infatti, continua a fare della crescita interna una leva per motivare e stimolare le persone che hanno mostrato di avere caratteristiche e abilità per sperimentarsi in altri percorsi professionali. Gestire gruppi di lavoro, dedicarsi alle attività formative, coordinare una commessa, sono solo alcuni degli esempi di attività presenti in Datacontact. Investire nella formazione, nella professionalizzazione, nella motivazione e nella crescita delle Persone è una scelta di principio che permette all'Azienda di raggiungere risultati di eccellenza nelle tante attività commissionate a

Datacontact. I risultati ottenuti in quasi 10 anni di lavoro e i livelli quali/quantitativi di servizio raggiunti non rappresentano soltanto numeri, ma bensì il valore di tutte le Persone che ogni giorno concorrono al raggiungimento di questi risultati, e condividere con i Lavoratori gli obiettivi aziendali ed i risultati conseguiti è il traguardo che ogni giorno ci poniamo per far sentire tutti parte della stessa squadra.

Ci piacerebbe veder svanire il pregiudizio che spesso accompagna il mondo del call center e vedere finalmente riconosciuta la professionalità e la competenza dei lavoratori del settore. Il fatto che in 10 anni di vita di Datacontact la solidità di questa azienda e la capacità di continuare a offrire occasioni di lavoro abbia contribuito a sfatare questo pregiudizio, rappresenta il nostro successo.

Carmela Petrarà
Responsabile Risorse Umane

IL CLIMA AZIENDALE

Datacontact promuove costantemente iniziative e attività destinate alla valorizzazione delle persone e alla loro crescita professionale, alla promozione del clima interno e al coinvolgimento dei collaboratori nella vita aziendale, all'ascolto e al monitoraggio sistematico della soddisfazione e qualità percepita dai propri dipendenti.

Ogni due anni viene realizzata una capillare indagine di clima aziendale per riflettere analiticamente sul "vivere e lavorare in Datacontact". Lo strumento adottato permette di analizzare le principali fonti di soddisfazione ed insoddisfazione cercando di mettere a fuoco criticità e prospettive per una crescita generale – aziendale, professionale e relazionale – e per affrontare con maggior consapevolezza, maturità e serenità gli scenari competitivi e di mercato futuri.

Tutti i dipendenti e collaboratori di Datacontact delle varie sedi sono chiamati a partecipare ed esprimersi in maniera sincera e spontanea rispetto ad alcune variabili che caratterizzano il "quotidiano lavorativo" esperito soggettivamente. La metodologia adottata prevede una rilevazione estensiva basata sulla compilazione di questionari cartacei in forma anonima, così da poter massimizzare l'efficacia dello strumento per la raccolta dei feedback interni.

L'indagine di clima, con tutti i dati statistici analitici raccolti e con il ricco contributo derivante dall'analisi delle risposte alle domande aperte, rappresenta una tappa importante del percorso di crescita aziendale, nell'ottica della condivisione e della relazione, poiché proprio dalla analisi partecipata e costruttiva è possibile disegnare con maggiore incisività le linee guida dello sviluppo futuro, nel rispetto degli obiettivi di miglioramento continuo e nel segno della qualità.

Alcuni progetti che testimoniano l'orientamento alle persone sono:

PROGRAMMI DI FORMAZIONE
(Formazione comportamentale iniziale, formazione tecnica in aula e on the job, formazione continua)

NEWSLETTER INTERNA "GENTE CHE... CONTACT!"

INTRANET AZIENDALE

CONVENZIONI E AGEVOLAZIONI

CONVENTION E FESTE AZIENDALI

INIZIATIVE CULTURALI E SPORTIVE

gente che... contact!

mensile aziendale

DATACONTACT
Sede legale ed amministrativa
via Lazizzera, 1 - 75100 MATERA
tel. 0835.700000 fax 0835.700001
www.datacontact.it
info@datacontact.it
numero verde 800.066366

Comitato di redazione

Rossella Tosto
Laura Tosto
Carmela Petrarà
Giuseppe Sciacovelli
Annalisa Paolicelli
Piero Staffieri
Vito Caruso
Grazia Montemurro
Anna De Cesare
Rosa Lepore
Laura Locatelli
Francesca Taddeo
Isabella Donvito

Progetto grafico e impaginazione
Annette Tosto

Fotografie
Sandro Veglia

Stampa
La Stamperia Liantonio, Matera

Puntare sulle valenze del territorio

Un'azienda che investe sullo sviluppo dei contesti in cui opera e crede nei giovani e nella crescita dei talenti

Sin dall'inizio della sua intensa avventura, Datacontact ha sempre fortemente creduto nelle potenzialità di sviluppo del territorio locale, compiendo importanti scelte di investimento sullo stesso nella convinzione dell'esistenza di un bacino importante di risorse professionali ed intellettuali cui affidare il compito di traghettare la traduzione di un sogno potenziale in progetto concreto. La storia di questi dieci anni parla di una crescita significativa suffragata da numeri oggettivi ed alimentata dai risultati conse-

gnuti sul campo. Essa è sempre stata accompagnata dalla volontà di mettere al centro di tutti i progetti e di tutte le scelte strategiche il Sud, i giovani ed in particolare le donne. Dalla costituzione della società avvenuta a Matera all'inizio del 2001 con l'apertura del Complesso del Casale nel cuore dei Rioni Sassi, fino all'apertura dell'ultima nata fra le sedi ubicata nel Capoluogo della Basilicata, la storia dell'azienda esprime tutto il suo valore legandosi a quella delle centinaia, migliaia di volti e voci di coloro che con

essa e per essa hanno maturato esperienze, consolidato conoscenze e competenze, intrapreso percorsi di crescita professionale e relazionale.

Oggi la squadra di Datacontact conta oltre 1200 fra dipendenti e collaboratori distribuiti fra le diverse sedi, tutte collegate in networking.

Un lavoro che lega, sulla base di comuni valori, un gruppo di persone che si riconoscono - indipendentemente dalla location che le ospita - nella voglia di fare, nella determina-

zione, nella caparbità e nella serietà con cui affrontare le quotidiane sfide di lavoro, nella certezza che esso sia un bene prezioso che va difeso con la forza della qualità, dell'organizzazione e dei risultati.

Il lavoro proteso anche alla futura crescita e consolidamento è un continuum inarrestabile, che potrà essere conseguito solo con la convinzione che i traguardi - pur ambiziosi - saranno perseguibili con la passione, la tenacia, l'impegno e la forza ed unione dell'intero gruppo chiamato a determinarli.

Sedi

I LUOGHI DEL NOSTRO LAVORO

SEDE LEGALE, AMMINISTRATIVA E OPERATIVA

via Lazizzera, 1 – 75100 MATERA

tel. 0835.700000 - fax. 0835.700001

info@datacontact.it numero verde 800.066.366

La sede operativa di via Lazizzera 1, inaugurata dalla divisione Contact Center nell'ottobre 2009, diventa sede legale ed amministrativa di Datacontact nel dicembre 2010. Oggi al suo interno, oltre allo staff materano della Divisione Ricerche e al team impegnato sul fronte della Comunicazione Multimediale oltre 700 operatori si alternano nelle postazioni attive per gestire le attività di Contact Center Inbound e Contact Center Outbound nei servizi di customer care, help desk, back office e telesales per i Clienti Enel Energia, Seat Pagine Gialle, Sky e Telecom Italia.

SEDI OPERATIVE

viale Europa, 2 – 75100 MATERA

La filiale di viale Europa, nei pressi del centro di Matera, operativa da luglio 2009 con le attività di Contact Center Inbound e Contact Center Outbound per i servizi di customer care, help desk, back office e telesales impegna ogni giorno 200 operatori per la gestione dei servizi di Vodafone, Gas Natural, Sacmi e Targa Infomobility.

Complesso del Casale – Rione Sassi – 75100 MATERA

Aperta nel 2001 nel suggestivo scenario dei Sassi di Matera, è stata sede legale e centro nevralgico dell'attività di Contact Center per i primi dieci anni di attività di Datacontact. Oggi il Complesso del Casale resta il simbolo della nostra storia e della nostra crescita.

via Motta 7 – 20144 MILANO

La sede di Milano, operativa dal 2001, ospita al suo interno la Divisione Ricerche di Datacontact ed è il centro nevralgico per le attività di marketing operativo e strategico. Essa altresì si configura come location privilegiata per la gestione ed il consolidamento delle relazioni commerciali con i principali partners.

via Piccinni, 65 – 70122 BARI

Nata nel 2001 contestualmente alla fondazione dell'azienda, la filiale di Bari ospita ogni giorno 150 operatori che si alternano per gestire l'attività di Telesales dell'area Contact Center Outbound divisi nelle commesse Sky e Seat Pagine Gialle.

via Centomani, 11 – 85100 POTENZA

Ultima in ordine di apertura è la filiale di Potenza. Da marzo 2010 60 operatori dell'area Contact Center Inbound lavorano per gestire i servizi di CUP e Contact Regionale della Regione Basilicata insieme agli oltre 100 colleghi del Contact Center Outbound che si occupano di attività di telesales per Telecom Italia.

via Di Summo, 2 – 75012 BERNALDA (MT)

Inaugurata nel luglio del 2006, la filiale di Bernalda è dedicata, dalla sua creazione, esclusivamente ai servizi di Contact Center Outbound. 130 operatori sono impegnati nelle attività di Telesales per il Committente Sky.

Partners

FIDUCIA, RELAZIONE, RISULTATI

Affidare all'esterno la relazione con i propri clienti è un sintomo di fiducia e di elevate aspettative nella professionalità della squadra chiamata a gestire questo prezioso valore patrimoniale.

Sono tanti i committenti pubblici e privati che hanno scelto Datacontact come partner per la gestione di servizi nei campi del Contact Center, delle Ricerche di Mercato e della Comunicazione Multimediale. A questa fiducia corrisponde il nostro continuo impegno per soddisfare le aspettative degli importanti brand che hanno scommesso su di noi.

I risultati quali/quantitativi raggiunti sono per noi motivo di orgoglio e di slancio per l'arricchimento della relazione con i nostri clienti.

ALCUNI DEI NOSTRI PARTNERS:



Le aree operative ed i servizi offerti

Flessibilità e personalizzazione sono alla base dell'approccio garantito nella gestione delle diverse attività

Datacontact si occupa della progettazione, gestione e sviluppo in modalità outsourcing di servizi di **Contact Center** multimediale Outbound e Inbound.

Le **Ricerche di mercato** sono gestite sotto il coordinamento di una divisione dedicata, che si occupa della fase di progettazione, rilevazione, elaborazione ed analisi dei rapporti utilizzando un ventaglio eterogeneo di metodologie, dalle ricerche qualitative alle ricerche quantitative.

L'area **Comunicazione Multimediale** di Datacontact opera nei differenti e numerosi ambiti istituzionali e di impresa, studiando soluzioni e servizi volti a tradurre le strategie di marketing del committente in progetti di comunicazione integrata.

La gestione in chiave strategica dell'asset dell'immagine dei nostri clienti è un processo, step by step, che impegna ogni giorno una squadra di professionisti nella realizzazione di soluzioni originali ed efficaci.

Tra i principali servizi offerti da Datacontact in questo campo: sviluppo concept di comunicazione integrata, immagine coordinata per la promozione di servizi e prodotti, studio creativo e realizzazione di campagne pubblicitarie, studio e realizzazione prodotti editoriali (presentazioni multimediali, progettazione di marchi, impaginazione di brochure e materiale informativo), realizzazione filmati e spot televisivi, web design e web site management.

L'orientamento al one-to-one con la predisposizione di progetti realmente pensati e realizzati sulle caratteristiche del committente, la formazione e l'adeguamento continuo delle conoscenze e competenze degli operatori, la qualità dei processi e l'innovazione tecnologica sono i parametri di riferimento per la progettazione di un'offerta al servizio di aziende ed organizzazioni italiane ed estere operanti nei settori più eterogenei.

Professionisti della relazione

La business unit dedicata alle attività di Contact Center ha maturato, in dieci anni di esperienza sul mercato italiano, elevate competenze nell'outsourcing di servizi outbound ed inbound, utilizzando un approccio sartoriale di personalizzazione dei servizi sulla base delle esigenze espresse o latenti dei committenti.

Il presidio e governo di attività di tipo inbound ed outbound a servizio di aziende appartenenti a vari settori merceologici, consente di proporre soluzioni innovative partendo dalle best practice realizzate negli specifici ambiti. L'evoluzione delle tecnologie a

supporto dei servizi e delle competenze dell'organizzazione hanno consentito di trasformare la struttura in un vero Contact Center multimediale, che consente di gestire in maniera sinergica ed integrata la relazione con gli utenti dei servizi oltre la tradizionale modalità voce, con l'utilizzo di strumenti come Web, Sms, Fax e sistemi automatici.

I sistemi proprietari di Knowledge Management e supporto operativo ai consulenti telefonici, uniti a piani di incentivazione individuale e di gruppo sui risultati qualitativi raggiunti, sono validi strumenti per il miglioramento continuo delle performance.



Contact center inbound

LA CULTURA DELL'ASCOLTO

Datacontact gestisce con successo importanti attività inbound per conto di committenti italiani ed internazionali. L'esperienza e gli skill maturati nella gestione di elevati livelli di complessità garantiscono la massima adattabilità delle risorse destinate alla consulenza telefonica verso qualunque settore o aree di attività. Ogni fase dell'implementazione e della gestione di attività inbound viene presidiata da personale adeguatamente formato per risolvere ogni esigenza operativa, aiutando il committente a rendere strategici i suggerimenti e i feed-back provenienti dal mercato. Il continuo aggiornamento delle tecnologie e dei sistemi di monitoraggio delle attività, uniti alla profonda attenzione che tutte le risorse dedicano al rispetto dei livelli di servizio definiti con il committente, rendono l'area del Contact Center Inbound quella a più alto tasso di creazione e sviluppo di conoscenze, skill e competenze orientati al mercato e al suo ascolto.

I servizi di Customer Care, con copertura ogni giorno h24 e competenze linguistiche differenziate a seconda delle esigenze del committente, hanno come obiettivi principali: erogare informazioni commerciali o istituzionali, accogliere e verificare reclami, effettuare variazioni commerciali, informare i clienti di nuove iniziative/promozioni, raccogliere suggerimenti dai clienti, risolvere problemi di natura tecnica, acquisire ordini.

Alcuni servizi dell'area contact center inbound:

CUSTOMER CARE E CRM
HELP DESK MULTILINGUA
RACCOLTA E GESTIONE ORDINI
ASSISTENZA PRE E POST VENDITA
SERVIZI DI BOOKING
GESTIONE CENTRALINI

Contact center outbound

METODO E PASSIONE

Le competenze nella relazione telefonica con i Clienti acquisiti ed i Prospect, con una forte attenzione alla percezione dei segnali deboli, fanno di Datacontact un partner qualificato ed affidabile per la gestione di campagne di vendita e promozione di prodotti e servizi rivolte sia al mercato business-to-consumer che al business-to-business.

La formazione continua in cui sono impegnate tutte le risorse dedicate all'outbound rende l'approccio telefonico sempre coerente con il target di riferimento, il prodotto/servizio presentato, la situazione contingente del mercato.

L'elaborazione di interventi personalizzati, continuamente rimodulati sulla base dei riscontri oggettivi generati sul campo, permette di monitorare in itinere le singole campagne e di apportare in tempo reale correttivi per l'ottimizzazione dei risultati conseguiti.

Le attitudini e gli skill degli operatori dedicati alle attività outbound sono oggetto di costante attenzione da parte dell'azienda per assicurare il raggiungimento degli obiettivi.

L'azienda vanta una pluriennale esperienza nella gestione con successo di vaste campagne svolte per committenti privati e pubblici in differenti settori merceologici (telecomunicazioni, pubblica utilità, grande distribuzione organizzata, turismo, alimentare, società di servizi).

Alcuni servizi dell'area contact center outbound:

TELEMARKETING
TELESALES
RIQUALIFICAZIONE DATABASE
GESTIONE AGENDE APPUNTAMENTI
CAMPAGNE PUSH EMAIL/SMS
CAMPAGNE AUTOMATICHE CALL PROCESSOR

Dalla conoscenza del mercato all'intervento strategico

Le ricerche di mercato sono uno strumento efficace nel favorire il passaggio dalla conoscenza del mercato all'intervento operativo. La forza delle ricerche risiede proprio nella loro duplice funzione: una conoscitiva (volta all'identificazione dei bisogni, all'approfondimento delle motivazioni alla base di scelte e comportamenti, all'analisi degli elementi di soddisfazione/insoddisfazione e attese del mercato di riferimento) e l'altra

operativa (finalizzata all'attuazione di azioni coordinate e mirate per soddisfare esigenze ed aspettative emerse orientando lo sviluppo del business).

La Divisione Ricerche di Datacontact supporta i clienti nella raccolta e nell'analisi strategica di dati relativi a immagine, posizionamento, atteggiamenti, comportamenti di consumo, livello di soddisfazione per prodotti e servizi,

conoscenza del territorio, opinioni e giudizi dei target di riferimento, propensione all'acquisto, fedeltà alla marca, attese e desiderata per il miglioramento degli indicatori di soddisfazione, vissuto e percezione di brand, prodotti, candidati politici ecc...

Le ricerche offerte da Datacontact si caratterizzano per:

- flessibilità e personalizzazione: ogni propo-

sta di ricerca viene formulata sulla base delle specifiche esigenze della committenza

- approccio integrato: finalizzato a valorizzare i contributi informativi raccolti con modalità qualitative e quantitative;

- longitudinalità: per delineare i trend e l'analisi del cambiamento attraverso modelli d'indagine reiterabili a cadenze temporali;

- tempestività nella consegna dei risultati.

Ricerche qualitative

I SIGNIFICATI DELLE PAROLE

Lo scopo della ricerca qualitativa è la comprensione del fenomeno attraverso l'interpretazione dei dati rilevati.

Le tecniche qualitative consentono agli intervistati di esprimersi in modo libero e con maggior disponibilità di tempo su argomenti anche molto ampi.

Datacontact è in grado di offrire soluzioni personalizzate attraverso la gestione di:

- focus group
- colloqui in profondità
- interviste qualitel

I più importanti campi di applicazione della ricerca qualitativa sono:

ANALISI DI POSIZIONAMENTO E BENCHMARKING

CAMPAIGN VALIDATION (PRE-POST)

NOTORIETÀ, CONOSCENZA, BRAND AWARENESS

NAME TEST

BRAND IMAGE

CONCEPT TEST / PRODUCT TEST

PACKAGING TEST

Ricerche quantitative

IL VALORE DEI NUMERI

Lo scopo della ricerca quantitativa è la descrizione dei fenomeni attraverso la misurazione dei dati. Da un punto di vista metodologico, per la gestione delle ricerche quantitative Datacontact è in grado di gestire indagini anche su grandi campioni attraverso:

- Interviste telefoniche supportate da sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview)
- Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview)

I principali settori in cui l'esperienza Datacontact è maggiormente consolidata: Politica, Fiere / manifestazioni / eventi, Trasporti pubblici, Pubblica utilità, Indagini sociali, Grande distribuzione, Pubblica amministrazione, Comunicazione e adv, Editoria e media.

Tra i principali prodotti di ricerca quantitativa si segnalano:

CUSTOMER SATISFACTION

SONDAGGI DI OPINIONE

SONDAGGI POLITICI

CORPORATE E BRAND POSITIONING

CORPORATE E BRAND AWARENESS

CAMPAIGN VALIDATION (PRE E POST TEST)

GRADIMENTO PROMOZIONI ED INIZIATIVE

RETE DI VENDITA DIRETTA: SELEZIONI APERTE PER NUOVI PROFILI

L'azienda Datacontact sperimenta continuamente nuovi servizi e canali, con un orientamento di costante ascolto delle esigenze prospettate dai propri clienti, da affiancare nelle nuove sfide ed opportunità. Fra i nuovi progetti in fase di lancio per il 2011 vi è lo sviluppo di una rete di vendita diretta per la commercializzazione di prodotti e servizi dei partners consolidati, attraverso un approccio di contatto personale con famiglie ed aziende. Per il consolidamento di tale attività, da svolgersi presso l'intero territorio lucano e pugliese, sono aperte le selezioni per la individuazione di figure professionali in grado di relazionarsi

con il mercato potenziale delle province di Potenza, Matera, Bari e Taranto in una prima fase, supportati da un'azione di affiancamento effettuata da un team di operatori telefonici dedicati cui è affidata la scrematura preventiva per la fornitura agli agenti di contatti potenziali da visitare in loco previa appuntamento.

Il profilo ricercato per la rete di vendita diretta è quello che privilegia persone affidabili, volenterose, con buona dose di entusiasmo e capacità relazionali, autonome, possibilmente con esperienze pregresse nella vendita diretta di prodotti e servizi, che abbiano grinta e determinazione

nella realizzazione degli obiettivi di vendita affidati, per i quali sono previste significative griglie di remunerazione economica commisurate ai risultati conseguiti.

Gli interessati possono inviare un curriculum vitae all'indirizzo:

selezione@datacontact.it.



datacontact

contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

MATERA - MILANO - BARI
POTENZA - BERNALDA



« Ciao, sono Brunella. Lavoro da due anni qui a Datacontact in un ambiente sereno e gioioso. Avendo ormai due figli grandi riesco facilmente a conciliare casa, figli e marito in quanto i nostri orari sono molto flessibili. Non rinunciare ad avere un lavoro tutto tuo, ad una tua autonomia, manda anche tu il tuo curriculum a Datacontact!

Grazie a Datacontact perché mi ha permesso di crescere professionalmente dandomi la giusta serenità per poter pensare alla mia famiglia.



« Sono con Datacontact da un anno. Dodici mesi di intenso lavoro e grande soddisfazione, relazionandomi con tanta gente, proponendo servizi di qualità. Provaci anche tu!



Tel. 0835.700000 - Fax 0835.700001 - www.datacontact.it

Partner di primarie aziende nazionali operative nel settore delle telecomunicazioni e dell'energia, cerca VOLT e VOCI nuove da inserire prontamente nelle sue attività telefoniche outbound e di vendita diretta.

invia il tuo curriculum a:
selezione@datacontact.it

Ciao, sono Cinzia, faccio parte del team di Datacontact da circa un anno. Lasciato il mio vecchio lavoro d'ufficio ho sentito la necessità di rimettermi in gioco. In Datacontact mi sono inserita attivamente in un contesto lavorativo sereno e tranquillo. La flessibilità degli orari mi consente di gestire al meglio tutte le mie attività.



Cinzia, 51 anni
da 2 anni in DATACONTACT



Michele, 29 anni
da 1 anno in DATACONTACT



Lavorando in Datacontact ho potuto conoscere molta gente, ho una mia indipendenza e soprattutto vivo in un ambiente molto sereno. Unisciti anche tu alla nostra squadra.

Se lavoro qui da tanti anni, otto, un motivo ci sarà. Ho fatto un bel percorso di crescita professionale in un ambiente giovane, dinamico e stimolante. Perché non provi anche tu?



Marzia, 35 anni
da 8 anni in DATACONTACT

La sede di lavoro a Potenza è in via Centomani, 11.

Un benvenuto dalla sede di Potenza

In queste pagine raccontiamo le attività gestite dal capoluogo lucano da un gruppo di lavoro in forte crescita

La sede di Datacontact a Potenza è stata inaugurata il 22 marzo del 2010, in occasione dello start up delle attività di call e contact center del Centro Servizi per la Regione Basilicata.

La gestione dei due servizi CUP e Contact Center è prevista dal Bando regionale per l'acquisizione di Soluzioni e Servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale, per il periodo 2009-2013.

L'Amministrazione Regionale ha privilegiato il processo di esternalizzazione dei servizi con il duplice scopo di acquisire livelli di qualità e di costo dei servizi di Call Center orientati al risultato finale.

Il "Centro Unificato di Prenotazione (CUP) Regionale delle prestazioni sanitarie" (DGR n.226 del 27 luglio 1998) è stato realizzato dalla Regione Basilicata per portare a termine un progetto di federazione dei CUP Aziendali che comprende le 5 Aziende Sanitarie, l'Azienda Ospedaliera S. Carlo di Potenza e l'Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) "CROB di Rionero in Vulture".

Il call center Sanitario rappresenta il punto di

incontro tra le esigenze di cittadini e utenti delle prestazioni sanitarie da una parte, e il sistema sanitario regionale dall'altra.

Le principali attività erogate dal call center regionale sono:

- Gestione del Centro Unico di Prenotazione Regionale;
- Prenotazione, disdetta e riprenotazione delle prestazioni sanitarie;
- Informazioni relative alla normativa sui ticket e le esenzioni;
- Informazioni relative al sistema sanitario regionale e nazionale;
- Orientamento dell'utenza verso le strutture sanitarie regionali e verso il sistema sanitario nazionale.

Il Contact Center è il centro specializzato ed automatizzato dedicato alla comunicazione ed interazione della Regione Basilicata con i cittadini, gli Enti e le Imprese.

L'erogazione dei servizi di carattere informativo e professionale si attua attraverso il Contact Center con una pluralità di canali di comunicazione (telefono, internet browser, e-

mail, fax, lettere cartacee), integrando risorse umane, processi e tecnologie di informatica e di telecomunicazioni.

Il Contact Center amplia l'ambito e le modalità di accesso alle Amministrazioni e agli Enti rispetto al sistema di Call Center che impiega il solo telefono come strumento di comunicazione.

Si realizza in questo modo un modello di Servizio multicanale, inteso come il punto di arrivo e/o di notifica di qualsiasi informazione circa le attività regionali, i servizi erogati dall'ente, le modifiche inerenti l'organico, le nuove disposizioni, le nuove leggi, le nuove modalità amministrative, le prospettive e/o le iniziative in corso, le nuove idee in via di attuazione, e tutto ciò che potrà essere di interesse per l'utente finale (e cioè il cittadino, l'impresa, altri enti).

Di seguito una sintesi delle principali competenze:

- erogazione delle informazioni relative alle attività regionali;
- orientamento dell'utenza verso la struttura e l'organizzazione regionale;

- instradamento delle richieste verso gli Uffici competenti o le URP;
- supporto e gestione delle richieste complesse di informazione e/o di servizio.

I principali obiettivi e benefici attesi dall'esplicitamento del servizio sono i seguenti:

- fornire strumenti per rispondere positivamente ed in modo proattivo alle indicazioni e direttive governative sull'innovazione della PA e sull'e-government che pone il rapporto con il cittadino/utente al centro delle attività aziendali secondo i principi del Citizen Relationship Management (il CRM per le Pubbliche Amministrazioni)

- sviluppare una opportunità per futuri sviluppi in ottica di integrazione con sistemi più evoluti e sofisticati per la gestione del contatto con l'utente;
- rendere disponibile un Servizio che contribuisca alla tutela dell'immagine dell'Amministrazione e della soddisfazione del cittadino/utente.

Giuseppe Sciacovelli
Responsabile sede Potenza

UN RESOCONTO DEGLI ULTIMI MESI IN NUMERI

Qualche numero, giusto per gradire?

Dal 22 marzo al 31 dicembre circa 490.000 contatti telefonici gestiti, con oltre 307.600 prenotazioni effettuate.

Per non parlare di spostamenti, cancellazioni e verifiche di disponibilità, informazioni varie e – inutile nascondere – anche le rinunce a prenotare per i tempi di attesa troppo lunghi.

Non sono lunghi invece i tempi di attesa in coda di chi chiama i numeri del CUP: in media fino alla fine del 2010 si registra un valore medio di 12 secondi prima di avere risposta da parte di un operatore.

Sarebbe soltanto un'arida sequela di numeri se non fosse che dietro questi risultati c'è un gruppo di lavoro che quotidianamente – dalle 8 alle 20 – fa del suo meglio per coniugare la qualità di un delicato servizio

sanitario con i parametri di misurazione dettati dal Bando regionale "Supporto all'innovazione".

A proposito di attività, sarebbe forse meglio parlare di iperattivismo per descrivere il nostro vicino di casa: l'outbound per Telecom Italia, giunto in pochissimo tempo a quasi 100 operatori impegnati con la prospettiva di incrementare ulteriormente il numero delle risorse attive.

Ci sono ben 150 postazioni che vogliamo vedere in tempi rapidi tutte occupate, con quell'esaltante colonna sonora fatta dal mix di voci dei ragazzi in chiamata che – non prendetemi per pazzo – è musica per le mie orecchie!

Vogliamo quindi che i nostri vicini siano rumorosi, molto rumorosi: persino assordanti...

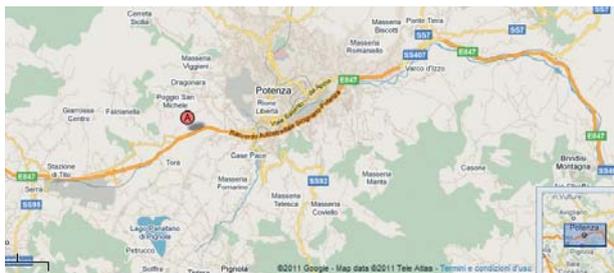


State pur certi che nessuno di noi, anche se nell'area CUP vige un silenzio rigoroso manco fosse una sala operatoria, avrà da ridire se un contratto di una nuova risorsa verrà salutato con l'immane e inevitabile

applauso del gruppo! Un caloroso augurio a noi tutti, quindi, per un fantastico 2011.

Giuseppe Sciacovelli

COME RAGGIUNGERCI



La sede di Datacontact a Potenza si trova in via Centomani n.11 in Contrada Tora, all'interno dell'Area Direzionale Franco.

La struttura è a soli 100 metri dall'Uscita Potenza Ovest del raccordo autostradale.



La squadra vince

Obiettivo possibile grazie all'apporto dato da ciascuno

Potenza, nuova città, nuova sede, nuove persone, nuova attività.

Da quando ci siamo trasferiti in questa bellissima sede, ogni giorno è una nuova sfida che si mantiene viva e continua a rinnovarsi quotidianamente; il nostro impegno è costantemente mirato all'apprendimento, alla formazione, al riconoscimento delle capacità e potenzialità delle preziose risorse che lavorano insieme a noi al raggiungimento degli obiettivi che per noi che ci occupiamo del coordinamento delle attività, in primis è quello di supportare e motivare il consulente telefonico nella sua attività e far sì che diventi un esperto di comunicazione, peculiarità che ovviamente non è necessaria solo all'interno di un call center ma che rappresenta un bagaglio da portare ovunque possa servire... e magari trasformarsi in un'occasione di crescita professionale.

Dopo un iniziale partenza dove abbiamo concentrato tutte le risorse sull'attività Enel Energia, da Novembre abbiamo fatto quello che in gergo chiamiamo start-up per la commessa Telecom Italia. Siamo stati tutti chiamati a raccolta per iniziare quest'avventura, non nuova per noi, dato che Telecom Italia è una vecchia fiamma per Datacontact, e ad oggi stiamo lavorando su un'attività di vendita, contattando i clienti Telecom di tutt'Italia per migliorarne la linea e il piano tariffario. L'attività è stata da tutti accolta con grande entusiasmo, anche perché ciò ha significato

un considerevole ampliamento dell'organico e delle ore lavorative, con l'ingresso di nuove voci, nuovi volti e nuovi sorrisi. Abbiamo e stiamo continuando a selezionare e formare ragazzi e ragazze, uomini e donne, persone che pur nella loro diversità hanno in comune la voglia di lavorare con entusiasmo, la voglia di mettersi in gioco e sfidarsi non solo con la vendita ma con se stessi, perché questo è quello che abbiamo imparato da questo lavoro... la sfida parte prima con noi stessi e nell'atteggiamento positivo che cerchiamo di far emergere anche nelle difficoltà.

Abbiamo imparato che la squadra vince se vince il singolo, ed è per questo che ogni giorno puntiamo alla motivazione e alla creazione di un clima armonioso, gioiale, divertente e sano, dove tutti possono sviluppare il proprio carattere e la propria creatività in un lavoro piacevole e ricco di stimoli; ciò che ci preme sottolineare è che chi viene a lavorare da noi si senta accolto e costantemente aiutato ad indirizzare le azioni alla VITTORIA propria e della SQUADRA.

Un grazie va a tutti coloro senza i quali l'azienda non avrebbe ragion d'essere, per cui a tutti i consulenti telefonici e ai coordinatori che fanno da coach alla squadra e a cui va anche il nostro in bocca al lupo per il loro futuro... per il nostro futuro.

Mariella Vitti
Fernando Scattono



Scommetto su Potenza



Potenza: non solo il nome di una città ma un aggettivo per le persone che qui ho conosciuto e che sono entrate a far parte della famiglia Datacontact. È con grande entusiasmo che ho accolto la notizia di occuparmi della commessa Telecom Italia anche nella città di Potenza oltre che in quella di Matera ed è con grande entusiasmo che auguro a

questa sede e alle sue attività di decollare verso un futuro ancora più prospero del presente.

Qui ho trovato tutto il potenziale e il valore per affrontare una vita lavorativa, che mi dà continua soddisfazione, sfide e traguardi da raggiungere ogni giorno. È quindi questa la giusta sede, la sede su cui puntare, dove posso affermare che è con l'entusiasmo e la determinazione che arriveremo a raggiungere obiettivi sempre più grandi fino ad arrivare "all'ENNESIMA POTENZA".

Un grande in bocca al lupo alle risorse impiegate nelle varie attività e ai miei collaboratori Fernando, Mariella, Rino, Debora, Maria e agli altri che verranno in Futuro.

Pietro Staffieri

INTERVISTE QUADRUPLE a cura di Michele Cifarelli



GIUSEPPE SCIACOVELLI



ROSA GALLO



GIUSEPPE SULMONA



ANTONELLA VANO

Di cosa ti occupi in Datacontact?

Giuseppe Sc.: Sono responsabile delle attività che svolgiamo per la Regione Basilicata (CUP e Contact Center regionale) oltre che della organizzazione della sede di Potenza.

Rosa: Sono un'operatrice telefonica addetta alla vendita per conto di Telecom Italia.

Giuseppe Su.: Sono un operatore call-center per il CUP Regionale, dove si effettuano prenotazioni ospedaliere in tutte le ASL - ASP - ASM della Regione Basilicata.

Antonella: Sono un'operatrice telefonica per il Contact Center Regionale.

Tre aggettivi per definire la tua giornata lavorativa.

Giuseppe Sc.: Varia, dinamica, gratificante.

Rosa: Divertente, stimolante, impegnativa.

Giuseppe Su.: Obbligata, impegnativa, importante.

Antonella: Impegnativa, stressante, comunicativa.

Cosa pensi appena arrivi in azienda e accendi il computer?

Giuseppe Sc.: Non penso a nulla perché ho già in mente quello che c'è da fare: spero solo di riuscire a smaltire l'arretrato del giorno precedente...

Rosa: tanti tanti e tanti contratti... è il mio pensiero costante!!!

Giuseppe Su.: Controllare se vi sono novità, ed impegnarsi affinché arrivi subito la fine del turno.

Antonella: Che Dio me la mandi buona, speriamo che sia una giornata tranquilla.

Qual è invece il primo pensiero quando finisci di lavorare?

Giuseppe Sc.: Essendo spesso in viaggio tra Matera e Potenza, inevitabilmente il primo pensiero invernale è rivolto alle condizioni meteo: dall'inizio della primavera, invece, la mente vola direttamente al dopocena - sperando di non restare davanti alla TV.

Rosa: Meno male anche oggi è andata bene.

Giuseppe Su.: Finalmente è finita e sono soddisfatto (il lavoro nobilita l'uomo, qualunque tipo di lavoro).

Antonella: Anche per oggi è andata!!

Consigliami qualcosa che non devo assolutamente perdere a Potenza.

Giuseppe Sc.: Da materano approdato a Potenza da pochi mesi mi risulta un po' difficile, anche se ho avuto modo di apprezzare le vie del centro storico nel periodo natalizio. Quindi direi lo shopping in via Pretoria.

Rosa: Concedetemi una battuta ovviamente di parte: una bella visita alla sede di Datacontact.

Giuseppe Su.: Fare un giro nelle scale mobili.

Antonella: La sfilata dei Turchi per la festa del 29 maggio, in onore di San Gerardo.

Cosa vorresti per la tua città, di cui senti la mancanza?

Giuseppe Sc.: L'ho scritto anche a Babbo Natale: il mare!

Rosa: Vorrei tanto verde dove poter passeggiare insieme alle mie figlie e al mio bellissimo cagnolino.

Giuseppe Su.: Politica giovanile, politica fatta dai giovani e per i giovani, visto che sono il nostro futuro.

Antonella: Maggiori iniziative culturali.

Esiste una storica rivalità tra Matera e Potenza: dal tuo punto di vista ci sono motivazioni fondate o è solo folklore e campanilismo?

Giuseppe Sc.: C'è sicuramente molto di ricamato su questa rivalità, oltretutto non giustificata per mille ragioni geo-politiche ed economiche. Spero che entrambe riescano a raggiungere presto piena consapevolezza del proprio ruolo di riferimento per le rispettive aree geografiche, altrimenti siamo condannati a fare a gara a chi si desertifica prima...

Rosa: Io in realtà sono di Policoro, per cui sono mezza materana mezza potentina, non sento la rivalità perché sono stata accolta bene, ormai è solo folklore.

Giuseppe Su.: Motivazioni fondate no, è solo uno sfottò reciproco soprattutto a livello sportivo.

Antonella: È una rivalità legata sicuramente all'ambito sportivo, purtroppo ora... visto la situazione del Potenza calcio, c'è poco da essere rivali...!!!

Il 2010 è ormai alle spalle: volendo tracciare un rapido bilancio, come giudichi questo anno appena terminato?

Giuseppe Sc.: Per il lavoro un anno complesso, con un start up impegnativo come quello della sede di Potenza.

Il tempo è volato. Tutto sommato un anno ricco di soddisfazioni, ma come hai detto tu il 2010 è alle spalle: sono già impelagato nel 2011...

Rosa: Positivo sotto tutti gli aspetti personali e soprattutto lavorativi come ho sottolineato nel mio articolo.

Giuseppe Su.: Tutto sommato positivo visto che è l'anno del mio ingresso lavorativo in Datacontact e finalmente, dopo un lungo periodo di precariato, a tempo indeterminato.

Antonella: Mi lascio alle spalle un anno difficile. Ora bisogna guardare avanti.

Buoni propositi per il 2011: cosa ti riprometti di cambiare?

Giuseppe Sc.: Direi sicuramente la macchina: ha davvero troppi chilometri. Scherzi a parte, i buoni propositi sono fatti per essere disattesi - quindi ho smesso di farli da tempo. Spero di ricominciare a fare sport, come mi ripeto ormai puntualmente a inizio anno.

Rosa: Voglio diventare sempre più forte come donna e nel mio lavoro.

Giuseppe Su.: Spero di poter presto tornare a lavorare per 8 ore full time, come ho fatto in passato per 15 anni, anziché a 6 ore part time, come è adesso.

Antonella: Cercare di essere più ottimista e affrontare le situazioni meno piacevoli con più grinta.

Marzo 2010: apre la sede di Potenza

Una nuova importante sfida per Datacontact, che sceglie di investire strategicamente sul capoluogo lucano



Ampio spazio all'apertura dell'ultima nata delle sedi Datacontact è stato dedicato sulle colonne della newsletter aziendale "Gente che... contact!", che ogni mese viene pubblicata con l'obiettivo di diffondere tutte le novità relative all'azienda, stimolando un'informazione partecipata e condivisa, di scambio e di confronto costruttivo fra le singole risorse che vi lavorano. Riproponiamo integralmente in queste pagine alcuni articoli pubblicati in tale occasione.

Potenza CUP: "New challenge 2010"

Al via la nuova gestione telefonica del Centro Unificato di Prenotazione regionale delle prestazioni sanitarie

Dal titolo sembrerebbe la cronaca di un evento sportivo, di quelli un po' d'élite organizzati dai circoli velici o dai golf club che si vedono solo sui canali digitali.

Possiamo escludere subito che si tratti di una regata di vela per ovvi motivi geografici, e così pure per il golf challenge: anche dopo il Tiger Woods degli ultimi tempi, direi che la diffusione di questo sport in Datacontact è ancora scarsina...

Resta da chiarire che Cup non sta per Coppa ma per Centro Unificato di Prenotazione regionale delle prestazioni sanitarie: molto meno romantico e invitante di un evento sportivo, ma sicuramente di maggiore rilievo e sostanza. Per il resto, sicuramente di una sfida si tratta, visto che parliamo della nuova avventura che vede coinvolta la nostra azienda nella gestione dei servizi evoluti di Call Center per la Regione Basilicata.

Ormai lo sanno anche i Sassi, di Matera e non: la data di partenza del servizio, stabilita da contratto nel Bando regionale per la fine dello scorso anno, è stata posticipata più volte per l'esigenza di integrare nella nostra azienda il gruppo di lavoro già impegnato nella gestione degli stessi servizi con la società Agile srl.

Se ne parlava infatti già dal 2009, ma una serie interminabile di intoppi burocratici (espressione diplomatica e sintetica che racchiude tutto ciò che giornali tv e web hanno abbondantemente documentato nei mesi scorsi sulla vicenda Agile) ci ha portati fino alla data epocale del 22 marzo scorso.

Ebbene sì, il 22 marzo alle 8 in punto i numeri 848 821 821 e 800 29 20 20 dei servizi Cup e Contact sono stati inesorabilmente - e finalmente - indirizzati sui nostri flussi telefonici. Insieme alla primavera, quindi, è arrivato il via libera a un servizio che, non dimentichiamolo, rappresenta per i cittadini lucani e di fuori regione un fondamentale strumento di accesso alle prestazioni sanitarie.

Come sanno tutti gli addetti ai lavori, l'immediata vigilia del go-live di una nuova attività

rappresenta il momento di massima tensione psico-fisico-professionale, sia per la parte Project che per l'area IT. La carica di adrenalina raggiunge il suo massimo nei minuti precedenti l'avvio del servizio; anche se tutti i test e i collaudi effettuati nei giorni che hanno preceduto il fatidico lunedì mattina hanno avuto esito positivo, tutti sono consapevoli che l'imprevisto è dietro l'angolo, ci sono troppe variabili da considerare, alcune delle quali assolutamente indipendenti, per cui la scaramanzia regna sovrana.

Se aggiungiamo che siamo stati costretti a zippare in un intenso weekend tutta la fase dei colloqui propedeutici alla assunzione delle risorse previste dal Bando regionale più tutti gli adempimenti amministrativi necessari, direi che siamo miracolosamente giunti all'appuntamento del 22 marzo senza il fiatone.

Ed ecco puntuali come una sveglia arrivare i primi squilli delle chiamate in ingresso, i pop-up che compaiono d'incanto sui monitor, gli applicativi che scheggiano da una schermata all'altra, iconizzandosi e tornando a video alla perfezione, in un tripudio di prenotazioni ospedaliere, ASL, ASM, TAC e prescrizioni mediche, "rigorosamente a digiuno, signora, mi raccomando!".

Tutte le risorse impegnate sulla commessa (nuova per noi, ma pane quotidiano per loro) cominciano a familiarizzare con il CRM questo sconosciuto, a dare del tu alla barra telefonica tra un'attesa e un trasferisci, per mettersi finalmente in pausa come un pilota che rientra ai box dopo aver fatto un bel giro di pista. Tutto liscio come l'olio: le nostre facce soddisfatte e un po' inebetite lasciano trapelare la fatica accumulata nel lungo week end precedente, ma anche la consapevolezza di aver fatto un gran bel lavoro in pochissimo tempo. È così che va la vita: dopo pochi minuti di ansia, stress ed euforia tutto sembra rientrare nella normalità, come se quel servizio lo avessimo già erogato per anni, e non da oggi per la prima volta. Abbiamo anche smesso di raccontare tutto quello che c'è dietro a una tele-



fonata e all'erogazione di un servizio: dovete fidarvi, c'è tutto un mondo fatto di grandi professionalità e tanto, tanto duro lavoro!

In questo processo di rapida "normalizzazione" bisogna dare atto alle operatrici e gli operatori di Potenza (e provincia) della grande professionalità maturata nella gestione di esigenze assai delicate e procedure complesse. L'impressione iniziale, confermata nei giorni successivi, è che tutte queste risorse hanno acquisito grande conoscenza della materia sanitaria, riuscendo a fornire agli utenti del servizio sanitario una varietà di informazioni con cognizione di causa da veri operatori del settore.

La relazione telefonica con l'utenza è stata arricchita in questi anni da elementi non esclusivamente professionali: si tratta in alcuni casi di cittadini che richiamano di tanto in tanto per fissare una serie di appuntamenti clinici, per cui le loro voci diventano per gli operatori addirittura familiari. E questo attribuisce al lavoro un valore aggiunto, fatto di sensibilità e rispetto per persone delle quali si intuisce a volte la difficile condizione di chi affronta una malattia condividendola con chi è dall'altro capo del telefono. Si aggiunge un nuovo tassello al mio personale mosaico fatto di tariffe telefoniche, viabilità autostradale, bollette del gas e prestiti al consumo: nei prossimi mesi cercheremo di documentare nel

dettaglio le differenti attività che svolgiamo nell'ambito dei servizi a supporto dei processi di innovazione regionale.

Intanto vorrei dare - dalle colonne di "gente che... contact!" - un benvenuto affettuoso a tutte le risorse impegnate a Potenza nelle attività di Cup e Contact, con l'auspicio che possano presto sentirsi parte di questa nostra azienda. Ho cominciato dal primo giorno a memorizzare i loro nomi, a conoscere il loro lavoro, a rispettare la loro professionalità e a riconoscere le loro esigenze. Credo profondamente che questi principi siano alla base del senso di appartenenza alla propria azienda, e che questo percorso si costruisca ogni giorno tutti quanti insieme accomunati dalla volontà di fare bene il proprio lavoro. Spero che oltre a me, i miei nuovi colleghi di Potenza vorranno raccontare a voi tutti le proprie esperienze personali e le proprie aspettative, oltre che le tante cose che quotidianamente facciamo nella prospettiva lodevole di contribuire all'innovazione dei servizi offerti dalla Amministrazione Regionale e dalle Aziende Sanitarie.

A presto da Potenza,

Giuseppe Sciacovelli

da "Gente che... contact!", n. 33, febbraio-maggio 2010

La cronaca dello start-up a Potenza

I commenti di alcune delle risorse impegnate sin dai primi giorni nell'avventura operativa della nuova sede

L'EMOZIONE DELLA NOVITÀ

Ciao a tutti. Seppur questa non è la mia prima volta, non vi nascondo una certa emozione derivante dalla scarsa abitudine a scrivere articoli per "gente che... contact!"; con molto piacere però mi è sembrato più che doveroso cercar di descrivere l'emozione e il piacere di un nuovo start-up e di una nuova commessa.

Sono principalmente due i motivi di soddisfazione, in primis perchè ciò rappresenta per la nostra azienda e per noi tutti una crescita soprattutto in un momento come l'attuale caratterizzato da recessione e gravi crisi aziendali e in secondo luogo perchè ciò è avvenuto nella mia città natale.

Questo mio breve commento, rappresenta anche l'occasione per ringraziare tutte le persone che in questi cinque anni mi sono state vicine nella commessa TIM, i capi commessa, i colleghi t.l., gli operatori tutti e in particolare il mitico gruppo 6; è stata una ricca esperienza che mi ha fatto crescere personalmente e professionalmente.

Seppur con molta modestia, credo che il mio più grande merito che mi riconosco in questi primi 5 anni di lavoro in Datacontact e nella commessa Tim, è stato quello di essere stato capace di acquisire preziose conoscenze da ognuno di loro.

Bene tornando a noi e a Potenza, la nuova commessa comprende due attività distinte: il CUP (centro di prenotazione regionale) e il CONTACT regionale (call center della Regione Basilicata). Il tutto per me e per i miei colleghi interessati al trasferimento, Carmela e Giovanni, ha inizio il giorno 21 marzo 2010 quando siamo stati convocati nella sede di Potenza per attività di supporto e di conoscenza delle risorse impegnate nelle attività.

A tal proposito mi piace ricordare quel detto che recita: "si sa quello che si lascia e non si sa quello che si trova". Posso però dire di aver trovato persone che seppur fortemente segnate dalle loro vicende lavorative pregresse dimostrano un gran attaccamento al lavoro e alla nostra azienda.

Sono le ore 7.30 del 22 marzo 2010 e ci siamo... siamo davvero tutti emozionati per questo start-up. Ci sono circa 45 risorse pronte a partire per le prime telefonate di questa nuova gestione e c'è soprattutto la Dott.ssa Tosto. l'ing. Sciannarella, il responsabile di sede Giuseppe, lo staff tecnico e noi t.l. a dar sostegno e conforto sull'utilizzo del sistema operativo CRM.

Che dire non è stato semplice passare di colpo dalle anomalie delle tim tribù o dalle errate tariffazioni del wap e web, ai tamponi o alle risonanze ma la voglia di continuare ad imparare e tanta e ti fornisce gli stimoli giusti per crescere e migliorare. Ricordo i volti tesi di noi tutti per la novità e ricordo anche le tante strette di mano e i sorrisi rivolti alle nuove risorse che seppur già esperti nell'utilizzo del sistema regionale di prenotazione sanitarie si mostravano timorosi nell'utilizzo del CRM.

In questi giorni siamo tutti impegnati ad introdurre novità che permettano di strutturare al meglio la commessa; anche qui c'è il front end, il secondo e per il Contact c'è addirittura il terzo livello, ovvero i vari dipar-

timenti regionali che forniscono risposte ufficiali ai quesiti dei cittadini e degli operatori e anche qui c'è uno strumento di controllo (CTview) che ci permette di monitorare le code e gli stati di avvil oltre che i parametri classici di produttività dei singoli operatori. Chiudo questo mio commento con alcune utili indicazioni sulla nuova sede di Potenza; ci troviamo in una bellissima struttura di recente costruzione, al 2° piano area A, uscita Potenza-ovest, dotata di ampi spazi che a breve vedranno l'inizio di una nuova attività (ENEL) per la quale l'azienda è già impegnata in attività di selezione del personale. Infine non mi resta che augurare a Datacontact e a noi tutti un grosso in bocca al lupo per la nuova attività e per le future iniziative che intenderà intraprendere.

Fernando Scattone

DATACONTACT, UNA SORPRESA

Cari colleghi mi si è offerta la possibilità di metter giù quattro righe per esprimere le mie impressioni su questo primo mese di lavoro in Datacontact.

Occasione quanto mai gradita per rivolgere subito un apprezzamento personale per la disponibilità e la professionalità sin qui dimostrate da tutto lo staff e dai responsabili della sede di Potenza, che con grande sensibilità hanno reso tutto più semplice.

Apro dicendo che sicuramente il passaggio da Agile a Datacontact non è stato facile, direi sofferto per le dinamiche e gli eventi susseguiti, ma rivelatosi di qualità da subito.

Datacontact ci era stata prospettata da molti, come una sorta di male oscuro. Nei giorni che precedettero lo start-up, mi son sentito come quando da piccolo gli zii e le zie per spaventarmi mi raccontavano la storia dell'orco cattivo. Niente di più falso.

Mi piacerebbe soffermarmi più a lungo su questo punto, ma eviterò termini di paragone con Agile, azienda sicuramente genuina per quel che concerne le risorse umane e forza lavoro, ma consentitemi, inferiore per competenze tecnico-informatiche ed organizzazione aziendale.

Mi piace ricordare come sin dal colloquio preliminare avuto con Laura, mi son sentito a mio agio, in un ambiente accogliente e amichevole. Contesto lavorativo ove al primo posto si mette subito il rispetto per le persone in quanto tali e si dà la giusta considerazione per le competenze lavorative di ognuno. Sottolineo questo dato per me di grande importanza, avendo lasciato un ambiente dove invece era consuetudine consolidata (oserei dire procedura-standard) sottovalutare figure professionali qualificate per favorire soggetti meno esperti ma fortunatamente per loro, più simpatici a "qualcuno".

Ma come direbbe in questo caso un gentleman inglese o un Jamaicano "fumato" ascoltando Bob Marley "don't worry be happy". Dovendo presentarmi anche ai colleghi di altre sedi dico che ho 44 anni, sposato e padre di due bambine bellissime. Esperto informatico con certificazione MCSE (piattaforme windows 2000 prof. Server 2003) conseguita presso Microsoft Educational Center di



Londra, dove ho vissuto per circa 10 anni.

Con esperienza lavorativa presso la sede londinese della Fujitsu dove operavo come tecnico HW di secondo livello. Con la passione per la musica ed in particolar modo per il Jazz.

La mia esperienza lavorativa con Agile inizia come operatore di call center assegnato a svolgere attività di vendita per campagne outbound. Dopo pochi mesi di attività presso la sede e per quasi tutto il tempo intercorso sino all'assunzione con Datacontact ho svolto attività come operatore di cassa-ticket presso diversi presidi ospedalieri in regione: Crob di Rionero in Vulture, Ospedale San Carlo di Calcutta di Potenza. Pertanto l'idea di dover riprendere il lavoro di call center, rispondere al telefono stando seduto per ore, mi spaventava e non poco. Vi confesso in tutta sincerità che nonostante l'approccio negativo iniziale, con il passare dei giorni si è fatta strada dentro di me un'insolita consapevolezza.

Finalmente penso positivo.

Vi starete chiedendo perché?

Cosa è successo? Facile risposta!

Quando si opera in contesti lavorativi professionali, chiunque si troverebbe a proprio agio, premesso però quanto detto in precedenza. Aggiungo che anche situazioni al limite dello stress psico-fisico che prima non riuscivo a sostenere ora vengono assorbite con maggiore flessibilità e sopportabilità. Insomma felice di far parte di "gente che contact" e di condividere l'ambiente di lavoro con gente speciale come Giuseppe, Giovanni, Fernando e Carmela, sempre disponibili con tutti e pronti a soddisfare le esigenze di ognuno e con colleghi/ghe di vecchia data, verso i quali ho sempre nutrito rispetto e considerazione.

Concludo augurando a me stesso e a tutti coloro che pensano di aver condiviso anche solo in parte alcuni dei concetti sin qui espressi, che si possa formare finalmente una squadra vincente che abbia come finalità obiettivi comuni da perseguire e capace di raggiungere target aziendali importanti.

Faccio pertanto un grande in bocca al lupo a tutti e auguri di lunga permanenza in Datacontact.

Leonardo Pianoforte

LA MIA NUOVA ESPERIENZA

È quasi mezzanotte: i miei figli sono a letto; potrei dormire tranquillamente, soprattutto dopo una giornata di impegni e imprevisti vari, ma non ci riesco. E un motivo c'è: ho deciso di accettare l'invito, fatto a noi operatori CUP-CONTACT Center della sede Datacontact di Potenza, a scrivere un articolo sulla rivista aziendale. A dire il vero, per il mio carattere schivo, all'inizio ho pensato che la cosa non mi potesse interessare, ma poi mi sono resa conto che non era affatto una cattiva idea. Ma di cosa o di chi parlare? Di qualsiasi argomento, mi è stato suggerito. Allora ho preso spunto da un articolo, pubblicato mesi addietro, in cui una lavoratrice parlava della sua esperienza in Datacontact. Sebbene sia trascorso appena un mese da quando, insieme ai miei colleghi (che considero soprattutto cari amici), ho iniziato l'esperienza in questa nuova azienda, mi sento di dire che oggi l'atmosfera lavorativa che si respira qui è piacevole.

I primi giorni, devo ammetterlo, per me è stata dura. Sottostare a nuove regole e abitudini, confrontarsi con nuovi responsabili non è sempre facile. Ma col passare dei giorni, l'ambiente è diventato più familiare e, soprattutto, la speranza di essere apprezzati per il lavoro che stiamo svolgendo, mi fanno affrontare questo lavoro in maniera diversa, più positiva e propositiva. L'eccessiva preoccupazione (in parte giustificata) e tensione del giorno del colloquio e dei primi giorni lavorativi, sono sfumate pian piano, fortunatamente, e io mi ritrovo qui con una rinnovata fiducia e la volontà di partecipare, insieme ai miei colleghi, alla crescita di quest'azienda giorno dopo giorno.

Mi fanno da supporto anche i miei due bambini, Francesco e Chiara, che non vedono l'ora di partecipare alla prossima "Festa della mamma che lavora", per vedere da vicino il lavoro della loro mamma. Una mamma che, finalmente, dopo mesi di stress emotivo, è ora più serena anche grazie a questo lavoro. Un in bocca al lupo e un saluto a tutti.

Una mamma (felice) che lavora

da "Gente che... contact!", n. 33, febbraio-maggio 2010

Lavorare nella squadra Datacontact

Alcune testimonianze sul vissuto aziendale di coloro che ogni giorno animano professionalmente la sede di Potenza

UN CAMMINO RICCO DI SFIDE

La nostra storia, nell'azienda Datacontact, è iniziata a fine maggio 2010.

Con un po' di timore e tante perplessità abbiamo iniziato a confrontarci con una realtà a noi del tutto sconosciuta, ma con tenacia e tanta voglia di fare, pian piano stiamo raggiungendo i nostri obiettivi.

L'esordio in Enel ci ha caricato di un'"energia" positiva per affrontare l'approccio con i clienti, a dispetto della loro diffidenza e della loro prevenzione. Quando abbiamo iniziato eravamo un gruppo esiguo e Fernando e Carmela, i nostri supervisors, ci hanno accompagnato in questo percorso con un'estrema pazienza e disponibilità. Ci hanno sostenuto e spronato anche nei momenti più difficili, ci hanno consigliato e hanno fatto sì che non ci scoraggiassimo mai. Da luglio è arrivato il vulcano Mariella, che con il suo brio e la sua allegria, giorno dopo giorno, rendendoci partecipi della sua passata esperienza da operatrice outbound, ci ha dato il giusto input mettendoci in condizioni di affrontare sempre con atteggiamento positivo e solare il rapporto con i clienti.

Oggi, con il sostegno anche di nuovi validi punti di riferimento (Rino, Debora e Maria), siamo ancora qui, ad affrontare una nuova stimolante sfida che dal mese di novembre ci vede protagonisti della vendita per conto di quella che possiamo considerare un'istituzione nel campo delle telecomunicazioni: Telecom Italia.

Nonostante le piccole difficoltà, che d'altronde s'incontrano in ogni ambiente di lavoro, noi speriamo di protrarre il più a lungo possibile il rapporto lavorativo con questa Azienda, che si è contraddistinta per la sua serietà e affidabilità e ha saputo instaurare un clima armonioso e sereno all'insegna della stima e fiducia reciproche.

Rossella Gioscio
Arianna Taddonio
Simona Ponticelli

GRAZIE DATACONTACT

In questa azienda da marzo 2010, inizialmente tutti in formazione con Enel Energia, gente nuova, gente che va gente che viene, gente in cuffia... che strano mondo questo, ma chissà come sarà? Adesso che ripenso a quel giorno dove abbiamo iniziato in sessanta con team leader Fernando e Carmela dolcissimi entrambi, i quali ci hanno aiutato a superare il terrore cuffia, insegnato a muoverci in questo mondo nuovo dandoci sempre la possibilità di relazionarci con i nostri colleghi e di apprendere l'uno dagli altri, diventando sempre più forti e più consapevoli delle nostre capacità, va via Carmela che passa team leader al CUP e arriva Energia pura Mariella, sempre a spronarci, a incoraggiarci insieme a Fernando: "questa è l'ora giusta!!" incoraggiamento puro: "dovete dare il meglio di voi stessi dovete crederci... Forza ragazzi!!! Forza!!!".

Nuova sfida, va via Enel energia, ecco arriva il mostro sacro della telecomunicazione Telecom Italia... Panico adesso... bisogna cambiare... si ricomincia, ed eccoli lì i nostri due angeli custodi Mariella e Fernando anco-

ra al nostro fianco, ancora lì ad incoraggiarci, instancabili... ed eccoci premiati team leader ed operatori... siamo arrivati ad avere oggi la nuova ala dove prima era tetra e buia che si è riempita di vita e voci concitate miste a risate ed incoraggiamenti anche da parte dei nuovi team leader Rino e Debora, eccezionali anche loro, hanno portato una ventata nuova di simpatia e dolcezza e infine (ma non per ultima) Maria, una nostra collega, che dimostra che in Datacontact si va avanti, Maria in cuffia come noi, adesso team leader, questo ci spinge a credere che nella vita si può sempre migliorare.

Inviterei tutti a provare a venire a lavorare con noi... Vi garantisco che è un lavoro stimolante, dinamico e divertente, e ti dà la possibilità, ogni giorno di conoscere nuova gente.

La nostra sede è cambiata ed è migliorata adesso, guardandola è difficile non avere la consapevolezza che anche la sede di Potenza c'è e si fa sentire!

A tutti i miei colleghi grazie di cuore, perché anche nei momenti peggiori avete saputo regalarmi un sorriso. A tutti voi team leader Rino, Debora e Maria un grazie infinito.

Ma il mio ringraziamento più affettuoso e più grande colmo di tanta gratitudine va a Fernando e Mariella, che in tutti questi mesi mi hanno sempre incoraggiata e sostenuta ed hanno sempre creduto in me.

Grazie soprattutto a Datacontact che mi dà la possibilità reale di lavorare anche in un momento di crisi come questo!

Rosa Gallo

SECONDA CHANCE

Da pochi giorni anch'io lavoro in Datacontact, dopo aver deciso di rimettermi in gioco e di cogliere "la mia seconda possibilità" in questa nuova realtà a Potenza.

Può sembrare singolare, ma ho ritrovato la forza e la voglia di ricominciare esclusivamente guardando, anzi, scrutando negli occhi dei miei colleghi. Ecco, vorrei parlare di ciò che ho trovato in ognuno dei loro sguardi:

Fernando, un Botticelli pieno di colori; Mariella, la serietà e la dolcezza di un amore materno; Debora, una carezza; Maria, l'eleganza; Rino, il paciuli (essenza aromatica); Donatella, il sorriso; Enzo, il pensiero; Titti, la trasgressione; Rocco, la forza; Francesco, l'incertezza; Enza, la dolcezza; Antonio, la bella gioventù; Arianna, la tranquillità; Simona, il cuore; Ileana, l'abbraccio; Antonio, l'altruismo; Danilo, il profondo; Rossella G., il canarino.

Entrare tutti i giorni negli uffici Datacontact è sempre una sensazione davvero unica.

Ora non mi resta che ringraziare tutti perché i loro sguardi e le loro sensazioni sono stati e saranno sempre la mia forza.

Massimiliano Visone

UNA GRANDE FAMIGLIA

È per me grande emozione poter scrivere qui su questo giornale, avendo così la possibilità di esprimere in pieno il mio pensiero per quest'azienda che ti porta per mano restaurando a mezzo tramite un rapporto di comunicazione con il mondo circostante.



A partire dal mio excursus in Datacontact nella città di Potenza, risalente a qualche mese fa, mi permette di definire la stessa non solo un ambiente lavorativo ma una grande famiglia dove si cresce insieme per raggiungere il traguardo stabilito. I team leader Fernando e Mariella prima, Debora e Rino dopo con il seguito di Maria, sempre pronti ad assicurare la loro assistenza in ogni momento con prontezza e pazienza dediti allo svolgimento della loro mansione in grande capacità, trasmettono le loro esperienze acquisite sul campo per un miglioramento delle attività sempre più fruttifere.

Vivere in un ambiente lavorativo tranquillo e sereno con la consapevolezza di non essere abbandonato a se stesso, in quel mondo che rappresenta una giungla, è molto importante per assicurare la produttività dell'obiettivo da raggiungere. Quando sono entrata a far parte della squadra ero incredula, pensavo di non farcela, sembrava impossibile, invece poi, basta solo crederci per riuscire, come in tutte le cose. Da Enel energia all'adsl new, all'iptv, e nuovamente all'adsl new di Telecom Italia mi hanno permesso di spaziare tra le due diverse commesse proponendo prodotti diversi ma riuscendo in ogni modo, dopo la dovuta preparazione attraverso ore di formazione, ad ottenere, riponendo fiducia nei team leader, i risultati aspettati.

Una realtà a me poco conosciuta questa, che, confrontata ad altre esperienze lavorative e vivendo giorno dopo giorno ho scoperto serietà e grande professionalità da tutti coloro i quali mostrano responsabilità per guidare chi si incammina verso quel mondo che per la prima volta risulta inesplorato, si respira un ambiente di lavoro vero e proprio dove ognuno mette alla prova la sua creatività, la sua espressività per dare il meglio di sé, la noia non può esistere perché è la dinamicità che rende vivo il proprio lavoro in quella azienda che cresce giorno dopo giorno assicurando quel minimo di lavoro a chi ne sente la necessità.

Angela Cataldo

L'AMICIZIA CHE "CONTACT"

L'obiettivo in Datacontact, per noi operatori, è stato in primis la costruzione di relazioni autentiche. Riuscire a garantire una "qualità relazionale" è un aspetto di grande importanza da raggiungere all'interno di un funzionale ed efficace percorso lavorativo. È un'attività per nulla statica, è sempre in continua evoluzione così da permettere di avere mille conoscenze e di far emergere le singole potenzialità.

Un punto di forza importante di questa Azienda è la formazione continua che favorisce la qualificazione e l'aggiornamento professionale di ogni singolo operatore.

Con molta incredulità ci stiamo rendendo conto che il nostro ambiente di lavoro è veramente piacevole; sono nate amicizie che vanno al di là delle ore lavorative, ci si incontra fuori, si esce la sera e tutto questo grazie anche a Fernando e Mariella (i nostri team leader) che come due veri genitori hanno saputo inculcarci il valore del rispetto reciproco.

Nonostante le varie difficoltà ed i vari problemi che purtroppo non mancano mai, il nostro entusiasmo, la coesione e la tanta forza d'animo non ci hanno mai abbandonato ma hanno stimolato in noi, uniti, la voglia di riuscire in tutti gli obiettivi affidatici.

Probabilmente le sfide che ci attendono sono ancora tante e ugualmente tante ci auguriamo che siano le soddisfazioni che potranno derivare dall'impegno di ognuno di noi a lasciar interagire le individualità con le realizzazioni di gruppo.

Possano essere queste le premesse per il conseguimento delle finalità che l'Azienda si propone di raggiungere, ma anche per la crescita e il consolidamento di un già sereno e proficuo rapporto di amicizia fra noi "ragazzi" di Datacontact.

Rossella Romeo
Assunta Amodio Minervino

PUNTO, RILANCIO, RADDOPPIO

Estate 2009, dopo 10 anni di attività in proprio, decido di rimettermi in gioco ricominciando da zero. Punto tutto il mio bagaglio d'esperienze e professionalità su un'azienda di nome Datacontact che cercava e cerca tutt'oggi risorse a dispetto della realtà lavorativa che mi e ci circonda.

È il 3 settembre 2009 primo giorno di formazione, un mondo nuovo, volti nuovi, vissuti diversi, tutto da scoprire insomma.

Effettuo la mia puntata ponendo, ad un'allora aimè sconosciuto Piero Staffieri, la seguente domanda: "c'è possibilità di crescita in quest'azienda?" la risposta fu affermativa.

Puntata effettuata era il momento di porre le basi per una crescita professionale che definirò rilancio. Dovuto sicuramente al mio background professionale individuo il mio obiettivo in una delle figure professionali che all'interno dell'azienda sin dal primo giorno mi ha sempre affascinato, attratto ed interessato ovvero quella del Team Leader (alias TL) quella figura che coordina le risorse in sala sbloccandone il potenziale al fine di massi-

mizzarne le prestazioni... non insegnando ma aiutando ad imparare.

Fissato l'obiettivo da raggiungere di conseguenza (come ogni crescita professionale che si rispetti) fisso i relativi step per poter centrare l'obiettivo.

In un ambiente lavorativo accogliente, umano, variegato, allegro e dinamico ma soprattutto dove la crescita umana e professionale vanno sempre di pari passo procedo in giorno dopo giorno con costanza in tutte le sfide che mi vengono man mano proposte: 3 settembre 2009 per Outbound TIM, 3 novembre 2009 startup commessa Outbound Enel Energia, 3 novembre 2010 startup commessa Outbound Telecom Italia. Ogni sfida un nuovo step raggiunto una nuova emozione, nuovi rapporti umani e un'altro bagaglio d'esperienza da poter un giorno trasmettere.

Così come in una partita di poker ho puntato, rilanciato e... il 29 novembre 2010 è arrivato il giorno del raddoppio!!!

Si il raddoppio è arrivato quando una splendida, professionale nonché performante ma soprattutto umana persona quale Piero Staffieri (si proprio lui l'aimè sconosciuto al quale il primo giorno chiesi "c'è possibilità di crescita in quest'azienda?") mi propone di seguire lo startup della commessa Outbound Telecom Italia sulla sede di Potenza come... Team Leader!

È praticamente impossibile descrivere l'emozione, la gioia, la soddisfazione e l'orgoglio che ho provato in quel momento, avevo raggiunto l'obiettivo ed avevo avuto una risposta concreta alla mia voglia di crescita ma soprattutto una consapevolezza: l'Azienda di nome Datacontact, dove contano di certo numeri ma soprattutto le Persone e dove la crescita umana e professionale vanno sempre di pari passo, è diventata... la Famiglia Datacontact tutta... "gente che contact"! Nuovi momenti, sfide e obiettivi mi attendono perché prima o poi... faccio un "all in"!

Rino Chironde

SENSAZIONI INDELEBILI

Varcando la soglia dell'edificio ove hanno sede gli uffici di Datacontact, ho avuto da

subito l'impressione di un ambiente accogliente, rassicurante e curato in ogni minimo dettaglio. Tale aspetto ha suscitato in me curiosità ed anche una indiscutibile sensazione di benessere, avendo percepito quell'aria di calore, solarità oltre che di industriosa operosità. È con tale sensazione che mi sono presentata al colloquio nel mese di giugno del decorso anno, anche se una sorta di training autogeno è stato necessario per affrontare quella prova che intendevo assolutamente superare.

L'assunzione non la ritenevo necessaria per "sbarcare il lunario", avendo avuto ed erano in corso altre proposte lavorative, ma avevo deciso che necessariamente dovevo intendere quale trampolino di lancio per arrivare a raggiungere traguardi importanti.

Il colloquio si è svolto formalmente, come giustamente doveva essere, e ricordo l'ansia nel rappresentare la mia aspirazione a team leader senza compiere l'esperienza di operatrice, già avuta in passato e dalla quale avevo progredito anche se con notevole sforzo, ma ho toccato con mano che la mia impressione era reale: il quadro dirigenziale si mostrava — ed ora si mostra — affabile, sorridente e ben disposto a rispondere a necessità di ogni tipo e ad esaurire esaustivamente ogni tipo di chiarimento ed aspirazione professionale.

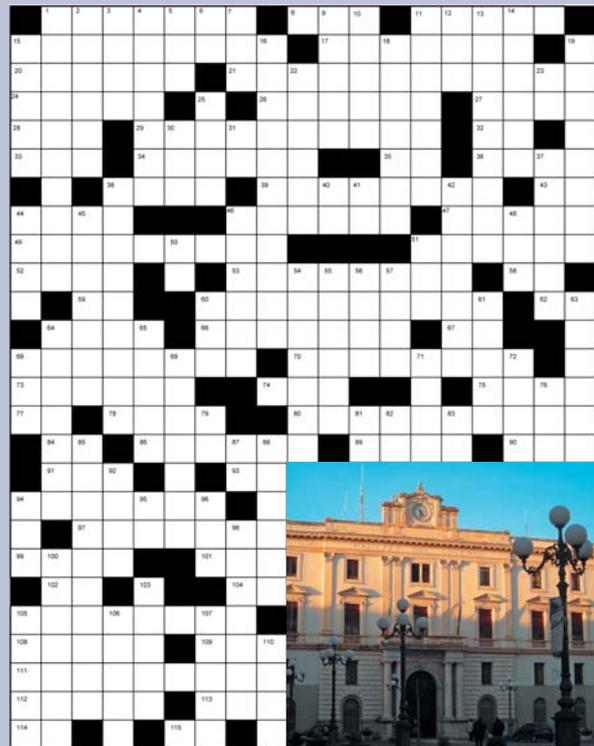
Oggi posso, a ragion veduta, affermare senza alcuna ombra di dubbio che i rapporti con il Presidente ed i dirigenti sono cordiali, affabili e soprattutto improntati alla massima fiducia ed alla stima reciproca; non mancano di gratificare il lavoro instancabile dei componenti dell'azienda, visti a guisa di team, sottolineando come il buon andamento di un ufficio o di un settore sia da imputarsi alla collaborazione e che, pertanto, il lavoro di equipe sia da preferirsi sempre e comunque ad un seppur generico e deleterio individualismo.

Nonostante siano numerose e diversificate le opinioni su questa tipologia professionale, in Datacontact ciascuno, a qualsiasi livello, ha la possibilità di evidenziare le proprie potenzialità e la propria creatività dal momento che il benessere dell'azienda è anche fortemente legato alla ottimizzazione delle risorse umane. Per aspera, ad altera et ad maiora!

Maria D'Elia

Conosci la tua città?

di Giuseppe Sciacovelli (soluzione su www.datacontact.it/cruciverba)



ORIZZONTALI: 1. L'ingegnere a cui si deve il monumentale Viadotto dell'Industria 8. Una potente sostanza psichedelica 11. Nella smorfia napoletana fa novanta 15. Ridente città turistica del grossetano 17. Misurano la potenza di un motore 20. Nel '600 erano sospettati di diffondere le epidemie 21. Impianto per lo smaltimento dei rifiuti 24. Fastidiosa infiammazione 26. Si alterna al sinistro 27. Un campione camerunense dell'Inter F.C. 28. Il gruppo rock americano di Michael Stipe 29. Storica cantina potentina del centro storico, oggi ristorante 32. Request Tracker 33. L'imposta comunale sugli immobili 34. È stabile quello di Piazza Mario Pagano 35. Sono pari nei muri 36. Un infido personaggio dell'Otello di Shakespeare 38. Una sigla sindacale dei metalmeccanici 39. Reso più leggero, edulcorato 43. All'inizio di oggi 44. Quella Maggiore comprende il Grande Carro 46. Un errore dovuto a distrazione 47. Si aggiungono per dare sapore 49. Persone che si dedicano al prossimo 51. Un'affermazione inaccettabile 52. La città che diede i natali a Vittorio De Sica 53. Sta fra il pessimista e l'ottimista 58. Telefonava "...casa!" 59. Iniziali del senatur Bossi 60. Il Parco di Potenza col monumento ai Caduti 62. Il dominio dei siti web nazionali 64. Vi ebbe luogo una celebre battaglia nella guerra di Abissinia 66. Quella dei Turchi si svolge il 29 maggio 67. Iniziali del compianto Maestro Luttazzi 68. La via simbolo del centro storico e dello shopping 70. Un figlio... non naturale 73. Il direttore di Libero 74. Vale uno a Londra 75. Il Paese moderno nato dalla Persia 77. Mantova 78. Quello volante fa girare la testa a molti 80. Compongono i binari 84. Targa di Imperia 86. Una residenza del Presidente del Consiglio 89. Quella di Senise è in terra battuta 90. Prefisso che indica identità 91. Una rete locale di computer 93. Negazione 94. Liquido sciroposo che si estrae dalla canna da zucchero 97. A lui è intitolato lo stadio di Potenza 99. Celebre tennista tedesca 101. È il più grande internet provider mondiale 102. Unione Calciistica 104. Iniziali del cestista Lepore 105. Ricavata nella roccia 108. Rischiare, azzardare 109. L'ultima parola dei film americani 111. Esilarante trio comico di Zelig 112. Un tipo che si altera facilmente 113. Si ripete con i tamburi 114. Così finiscono le maree 115. La prima nota musicale

VERTICALI: Ospita un Gran Premio di Formula Uno 2. Saranno i primi 3. Le macchine "mangiamonete" 4. Il Nanni registra 5. Ente Nazionale Idrocarburi 6. A noi 7. Vedi il 33 orizzontale 9. Venuti giù 10. È universalmente noto come il sommo Poeta 11. Una ironica imitazione 12. Ebbero poca fortuna quelle di Icaro 13. Nuovo, successivo 14. Gianni, noto giornalista già direttore del TG1 15. All'esterno 16. Un frenetico viavai 18. Il Duca intendente che completò Piazza Prefettura 19. La disciplina che studia Dio 22. Appuntamenti di fine anno 23. Rovigo sulle targhe 25. L'antico nome della Thailandia 30. Colpevole 31. Matera 37. Se li morde chi ha rimpianti 38. Un soggetto poco raccomandabile 40. Direttore Sportivo 41. Operatore Telefonico 42. Gustosi anelli salati 44. Il miraggio di chi vaga nel deserto 45. Un dolce tipico dell'Alto Adige 46. Un insieme di versi 48. Un film...senza veli 50. La fine della monarchia 51. Movimento indipendentista spagnolo 54. Vi si studia la geografia 55. Guida un gruppo 56. Ispido, pungente 57. Casa automobilistica spagnola 60. Il partito politico da cui nacque Alleanza Nazionale 61. Il mitico cantante e chitarrista di Memphis 63. Si organizza tra i concorrenti 64. Una lunga distesa di sabbia 65. La più grande arteria del corpo umano 68. Grande band del rock progressivo italiano 69. Restii, timidi 71. Il tasso di interesse di un finanziamento 72. L'aeroporto... al Serio 76. Associazione Nazionale Magistrati 79. Al centro della foce 81. Anno Domini 82. Sigla di Vicenza 83. Il dio egizio del Sole 85. La villa romana di Poggio Tre Galli 87. È opposto a off 88. Le penne ricaricabili 92. Un genere artistico caratterizzato dalla semplicità 94. Noti aerei da caccia russi 95. Savona 96. Le tre lettere che precedono gli annunci 98. La paura nella smorfia napoletana 100. Dormire...rumorosamente 103. Azienda del gruppo FIAT leader dei veicoli industriali 105. Altro nome delle isole Lipari 106. La cantante lucana che ha trionfato a Sanremo nel 2009 107. Conclude la costruzione di ogni casa 110. Famoso corso di spettacolo dell'Università di Bologna

PILLOLE TELEFONICHE

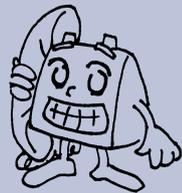
Operatore - Buongiorno sono Ileana e la chiamo dal call center Datacontact partner di Telecom Italia, casa Rossi?
Cliente - Basta!!! Ci TAMPONATE con queste telefonate!

Operatore - Buongiorno sono Rossella e la chiamo dal call center Datacontact partner di Telecom Italia, casa Bianchi?
Cliente - Senta ho staccato il telefono!!!

Operatore - Buongiorno sono Rosa e la chiamo dal call center Datacontact partner di Telecom Italia, casa Verdi?
Cliente - No ... io sono il maggiordomo e i signori sono in Papuasial

Operatore - Buongiorno sono Angela e la chiamo dal call center Datacontact partner di Telecom Italia, casa Italia?
Cliente - Non fasio perder fià perchè mi no comando niè e ho i buchi in testa!

Operatore - inoltre Sig. Rossi con Internet senza Limiti ha la libertà di poter navigare in Internet 20h su 24h
Cliente - Senta deve sapere che io non navigo perchè ho paura dell'acqua però vado a caccia



datacontact

contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

MATERA - MILANO - BARI
POTENZA - BERNALDA

Se hai entusiasmo, voglia di lavorare in un ambiente giovane e dinamico, sai usare il computer e sei disponibile da subito, anche con orari flessibili, contattaci per un colloquio.

La sede di lavoro a Potenza è in via Centomani, 11.

SFIDA I LUOGHI COMUNI

invia il tuo curriculum a:

selezione@datacontact.it



Tel. 0835.700000 - Fax 0835.700001 - www.datacontact.it