



RBS
RETAIL BANKING
SERVICES



Roma, 30 marzo 2017

Profilo della società

- Anno di costituzione: 1994
- Amministratore unico: **Alessandro De Angelis**, già direttore generale di Diners Club Italia, direttore centrale di Deutsche Bank e Banca Nazionale del lavoro, amministratore delegato di Myfin.
- Mercato di riferimento: Banche, Finanziarie e Assicurazioni
- Sedi:
 - Roma (**2.200** mq)
 - Milano (**2.100** mq)
 - Sassari (**500** mq)
- Postazioni: **570** multimediali
- Personale:
 - 250** dipendenti
 - 300** collaboratori

Mission

- Porsi come Partner di importanti Società Nazionali e Multinazionali con elevata specializzazione nell'outsourcing di servizi in ambito CRM (Customer Relationship Management)
- Fornire un'infrastruttura flessibile ed un know how consolidato nella gestione integrata dei canali di contatto relazionali su una piattaforma multicanale (telefono, internet, e-mail, fax)
- Fornire dati ed analisi ai propri partner, per migliorare la conoscenza e la redditività del proprio portafoglio clienti.
- Integrare la tecnologia e le risorse con i sistemi di Compliance e Qualità, per realizzare soluzioni personalizzate e garantire la conformità delle operazioni.



Gamma dell'offerta

Caratteristiche

- La piattaforma di gestione e la struttura organizzativa consentono una elevata flessibilità nella progettazione e nello sviluppo di nuovi servizi.
- Sono previste tre aree di servizi:
 - Customer Management (Assistenza clienti, Help Desk, Phone collection, ecc.)
 - Business Development (telemarketing, vendite, gestione appuntamenti, ecc.)
 - Backoffice di 1° e 2° livello (aggiornamento dati, gestione documenti, ecc.)
- I servizi vengono progettati e gestiti in forma personalizzata **esclusiva** o **multiclient** e, per quanto riguarda gli strumenti HW e SW, in modalità **interna**, **mista**, o **esterna**

PIATTAFORMA GESTIONE SERVIZI

Customer
Management

Business
Development

Documental
Workflow

Servizi
Inbound

Servizi
Outbound

Servizi di
Backoffice

Inbound
servizi

Outbound
servizi

Backoffice
servizi

Target Market

Banche

Finanziarie

Assicurazioni

Servizi per Banche e Finanziarie

INBOUND

ASSISTENZA CLIENTI: Carte di Credito, Credito al consumo, Conti correnti, Prestiti, Mutui, Reclami, Richieste moduli, Informazioni documenti (per le banche), Copie documenti

HELP DESK: Home Banking, Assistenza Filiali, Procedure e assistenza operativa

MONEY TRANSFER: Informazioni ai clienti, Transazioni monetarie (solo per le banche)

GESTIONE CENTRALINI TELEFONICI: Ricezione e trasferimento chiamate con e senza accompagnamento, gestione occupato, gestione gruppi destinatari, invio automatico e-mail a destinatari assenti. Gestione completa o in overflow.

Servizi per Banche e Finanziarie OUTBOUND

TELEMARKETING: Gestione appuntamenti in filiale, Welcome calls, Indagini di mercato, Attivazione Carte di credito, Cash Credit, Indagini di mercato, indagini di customer satisfaction.

TELESELLING: Carte di credito, Conti di deposito, ecc. (cross selling e upselling)

RECUPERO CREDITI: Phone Soft Collection, consolidamento rate insolute con Cessione del quinto

RECUPERO DOCUMENTI/INFO: Recupero documentazione o informazioni mancanti per apertura conti di deposito, cessione del quinto.

Servizi per Assicurazioni INBOUND

ASSISTENZA CLIENTI:

- Polizze assicurative
- Denuncia e apertura sinistri
- Stato avanzamento pratiche di sinistro
- Reclami
- Richieste moduli
- Copie documenti e certificati vari

HELP DESK:

- Assistenza Filiali
- Supporto operativo
- Gestione PostVendita

GESTIONE CENTRALINI TELEFONICI:

- Ricezione e trasferimento chiamate con e senza accompagnamento
- Gestione occupato e ricontatto
- Gestione del ritorno dagli interni
- Gestione gruppi destinatari,
- Invio automatico e-mail a destinatari assenti.
- Gestione completa o in overflow

Servizi per Assicurazioni OUTBOUND

TELEMARKETING: Welcome calls
Indagini di mercato
Indagini Customer Satisfaction
Presca di appuntamenti per le agenzie

TELESELLING: Polizze Assicurate CPI, GAP e BI
Polizze Vita e Infortuni

RECUPERO DOCUMENTI/INFO: Recupero documentazione o informazioni mancanti per il perfezionamento di aperture sinistri, contratti, ecc.

Servizi per Banche, Finanziarie e Assicurazioni

BACKOFFICE

- **Procedure operative di 1° livello** (attività che non presuppongono delega, decisioni o assunzione di responsabilità).
- **Procedure operative di 2° livello** (attività che presuppongono un livello di autonomia e competenze superiori al 1° livello). La gestione avviene attraverso la sinergia tra gli uffici della committente e le risorse con elevato skill interne al centro di contatto. L'interazione è supportata da appositi portali web che facilitano e razionalizzano l'interscambio delle informazioni necessarie alla corretta gestione della pratica.
- **Produzione e personalizzazione di documenti**
- **Invio documentazione (e-mail, fax, posta)**
- **Controlli di completezza e formalità della documentazione**
- **Gestione rientri corrispondenza**

Livelli di servizio

INBOUND

- % Chiamate servite entro 20 secondi
- % Chiamate abbandonate
- % Trouble ticket generati (chiamanti multipli, escalation, ecc.)

OUTBOUND

- Contact Rate
- Redemption Rate
- % Disdette (Cancellazioni sulle vendite)

BACKOFFICE

- Tempistica per l'esecuzione delle diverse attività
- % di errore sul totale delle pratiche gestite

Processo per l'avviamento di un servizio

- Acquisizione specifiche del servizio ed esigenze cliente
- Identificazione procedure, strumenti e staffaggio
- Stesura specifiche funzionali del progetto

- Selezione e reclutamento operatori
- Formazione operatori
- Stesura manuale operativo

**In stretta
collaborazione
con il Committente**

- Predisposizione software telefonico
- Creazione attività CRM (Customer Relationship Management)
- Creazione reportistica
- Sviluppo portale Trouble Ticket
- Attivazione linee telefoniche

- Verifica e validazione del progetto
- Partenza del servizio
- Training on the job

Capitale Tecnologico

Componenti: Le risorse tecnologiche impiegate sono dimensionate e configurate in maniera tale da garantire la continuità dei servizi anche in presenza di eventi accidentali e calamità naturali.

HARDWARE

- Server e Router in configurazione Fault Tolerant
- Sistemi distribuiti nelle tre sedi

SOFTWARE

- Sistema Telefonico **Infomaster**
- Sistema di CRM **Contact Pro**
- Portale Web per **Trouble Ticketing**
- Sistema di Reporting **MS Reporting Services**

RETE TRX DATI FASTWEB

- Interconnessione fra le tre sedi operative
- Elevata velocità
- Circuiti di backup

Capitale Tecnologico

Sistema telefonico: Infomaster

Piattaforma IVR/ACD/CTI:

- basata su protocollo VOIP
- in grado di gestire multicanalità in ingresso e uscita (telefonia, e-mail, chat, co-browsing, fax, sms ecc.)
- gestione operatori sintetici “IVR Messenger”
- sistema integrato per la registrazione delle telefonate
- perfetta integrazione con il sistema CRM Contact Pro
- sistema distribuito geograficamente su tre sedi in configurazione “Fault Tolerant”, a garanzia della continuità di servizio
- Sistema multicanalità Click to talk, Skype, Call Me Back e Easy Chat



Capitale Tecnologico

Sistema CRM: Contact Pro

- applicazione accessibile tramite Browser Web, guida alla telefonata attraverso workflow e script
- possibilità di segmentazione delle call list in fase di assegnazione agli operatori telefonici
- data base anagrafiche e contatti per singola campagna
- possibilità di gestire un numero illimitato di campagne inbound e outbound
- gestione agenda appuntamenti
- completa integrazione con la piattaforma ACD/CTI

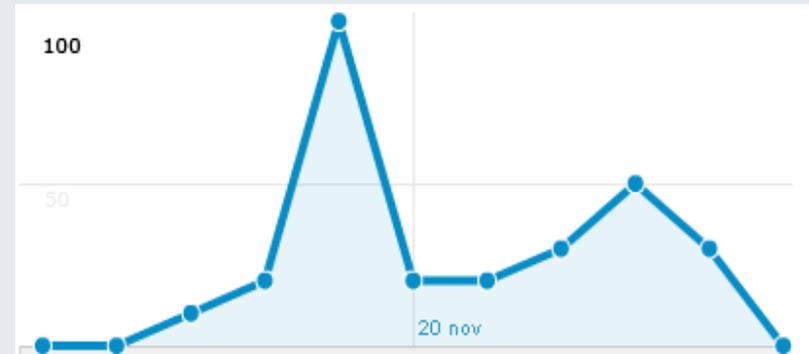


Capitale Tecnologico

Reporting: Microsoft Reporting Services

Una potente piattaforma di reporting e business intelligence è integrata con i database alimentati dal sistema CRM.

- Analisi quantitative e qualitative dei dati di produzione.
- Dati fruibili attraverso portali web dedicato in modalità real-time.
- Cruscotti direzionali riepilogativi.



Gestite	Gestite Coda Zero	% Gestite Coda Zero	Chiamate gestite entro 40 sec	% Gestite entro 40 sec	Totale chiamate gestite entro 40 sec	% Totale chiamate gestite entro 40 sec	SLA Tempo di risposta 65 %	Chiamate gestite oltre 40 sec	% Gestite oltre 40 sec
690	336	48,70%	154	22,32%	490	71,01%	↑	200	28,99%
597	343	57,45%	135	22,61%	478	80,07%	↑	119	19,93%
307	83	27,04%	31	10,10%	114	37,13%	↓	193	62,87%
156	86	55,13%	11	7,05%	97	62,18%	↓	59	37,82%
703	212	30,16%	178	25,32%	390	55,48%	↓	313	44,52%
548	282	51,46%	137	25,00%	419	76,46%	↑	129	23,54%
611	301	49,26%	143	23,40%	444	72,67%	↑	167	27,33%
182	78	42,86%	22	12,09%	100	54,95%	↓	82	45,05%
535	274	51,21%	129	24,11%	403	75,33%	↑	132	24,67%
287	142	49,48%	44	15,33%	186	64,81%	↓	101	35,19%
97	37	38,14%	19	19,59%	56	57,73%	↓	41	42,27%
654	363	55,50%	155	23,70%	518	79,20%	↑	136	20,80%
637	258	40,50%	156	24,49%	414	64,99%	↓	223	35,01%
537	288	53,63%	116	21,60%	404	75,23%	↑	133	24,77%
510	269	52,75%	119	23,33%	388	76,08%	↑	122	23,92%
327	192	58,72%	63	19,27%	255	77,98%	↑	72	22,02%
7.378	3.544	48,03%	1.612	21,85%	5.156	69,88%	4,88%	2.222	30,12%

CRM

Le attività di CRM, attraverso la storicizzazione dei contatti con i clienti, hanno la finalità di fornire una visione ad ampio spettro.

I modelli di analisi implementabili sono:

- Approccio Georeferenziale
- RFM (Recency, Frequency e Monetary)
- Individuazione di anomalie specifiche di processo.
- Parametri flessibili e personalizzati di indagini quantitative e qualitative.



Capitale Tecnologico

STRUMENTI WEB PERSONALIZZATI

RBS progetta e realizza portali web personalizzati, sviluppati sulla base delle necessità dei propri committenti, al fine di favorire la comunicazione con il centro di contatto.

Le caratteristiche salienti consistono in:

- **Modularità e scalabilità del prodotto.**
- **Salvaguardia della riservatezza dei dati personali tramite l'impostazione di credenziali di accesso alle informazioni secondo modalità di accesso strutturate.**
- **Razionalizzazione della comunicazione attraverso la suddivisione secondo differenti livelli di causalità.**
- **Controllo delle tempistiche di evasione delle richieste attraverso un sistema di monitoraggio degli SLA stabiliti in modalità real-time.**

I partner tecnologici



Servers & Routers

Rete Dati e Fonia

Sistema Telefonico

CRM

Sistema di Reporting

Gestione dei processi



Sistema di Compliance

- OBIETTIVO**
1. Garantire la conformità delle procedure con le norme di riferimento
 2. Assicurare il costante controllo degli standard di servizio

NORMATIVE DI RIFERIMENTO DEL SISTEMA

D. LGS 231/01

- Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica

D.LGS 196/03

- Codice in materia di protezione dei dati personali

PCI DSS

- **Ente Certificatore:** Autocertificazione (con il supporto di QSA Company accreditata PCI SSC)
- **Anno di certificazione:** 2010
- **Obiettivo:** Sicurezza dei dati relativi ai titolari di carte di credito
- Recepimento nella legislazione italiana della direttiva Payment Services Directive (PSD2)

Sistema di Compliance D.LGS 231/01

Obiettivo: Prevenire e controllare il rischio di reati connessi all'attività aziendale

Risultato: Predisposizione di un sistema strutturato attraverso un modello organizzativo.



Metodologia: Determinazione delle aree di rischio di reati connessi, definizione di protocolli e sistema disciplinare.

- Il D.Lgs 231/2001 emanato in attuazione della delega di cui all'art.11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 introduce la responsabilità amministrativa degli enti (società di capitali, associazioni, consorzi, ecc.) su quanto stabilito dalle Convenzioni internazionali ratificate dall'Italia.
- L'applicazione del Modello organizzativo derivante dalla legge 231 è finalizzato alla eliminazione di eventuali comportamenti di carattere illegale, attraverso la conoscenza diffusa all'interno dell'azienda delle previsioni normative e l'applicazione di specifiche sanzioni disciplinari e/o contrattuali, in caso di infrazione.
- In RBS, il processo di messa in atto del Modello previsto dalla legge 231 prevede l'emanazione del Codice Etico aziendale, l'individuazione delle aree aziendali caratterizzate da un potenziale rischio di infrazione, la definizione delle attività di prevenzione e controllo interno, attraverso l'istituzione dell'Organismo di Vigilanza (ODV). L'obiettivo è garantire la prevenzione e il controllo delle procedure applicate nella gestione aziendale.

Sistema di Compliance D.LGS 196/03

Obiettivo: Garantire la tutela dei dati personali

Risultato: controllo costante del rispetto della compliance in relazione alla normativa



Metodologia: Controllo affidato a consulente legale esterno specializzato in materia di privacy.

- Il decreto legislativo 196/2003, che sostituisce la precedente normativa sulla privacy 675/1996 impone dei precisi obblighi nel trattamento dei dati personali e dei dati sensibili, affidando al Responsabile Legale la responsabilità per l'adeguamento delle misure di sicurezza. Nell'ambito di riferimento del decreto 196/2003, sono numerosi e continui i Provvedimenti emanati dal garante della Privacy che richiedono un costante controllo delle procedure in essere.
- RBS ha incaricato una struttura specializzata indipendente di definire gli interventi necessari per il rispetto delle previsioni normative e di eseguire controlli periodici, attraverso la supervisione di tutti i processi interni aventi rilievo nel trattamento dei dati personali.
- L'obiettivo è la massima garanzia di rispetto delle norme e, conseguentemente, di tutela legale nei confronti della committenza, dell'azienda e degli operatori.

Sistema di Compliance PCI DSS

Obiettivo: Sicurezza dei dati relativi ai titolari di carte di credito

Risultato: compliance e adeguamento costante del sistema



Metodologia: Definire processi e modalità di monitoraggio del perimetro fisico ed informatico.

- Il Decreto legislativo 11 del 27 gennaio 2010 recepisce la direttiva 2007/64/CE (Payment Services Directive) e dispone in merito agli obblighi di sicurezza ed alle responsabilità relative al trattamento dei dati utilizzati per i pagamenti con carte di credito.
- RBS ha adottato dal 2010 gli standard di sicurezza Payment Card Industry (PCI) e Data Security Standard (DSS), emanati dal PCI Council con la finalità di garantire standard appropriati per la gestione delle informazioni relative agli strumenti di pagamento e delle carte di credito in particolare.
- Il rispetto degli standard adottati viene controllato periodicamente attraverso procedure di audit interne supervisionate da QSA Company accreditata PCI SSC, con l'obiettivo di garantire il costante adeguamento delle misure di sicurezza.

Sistema Certificazioni di Qualità

- OBIETTIVO**
1. Rendere oggettivi e trasparenti processi e dati
 2. Garantire la qualità interna dei processi
 3. Assicurare la conformità con gli standard di controllo richiesti

CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001:2008

- **Ente Certificatore:** TUV Italia
- **Anno di certificazione:** 2004
- **Obiettivo:** Valutare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i committenti e le altre parti coinvolte.

UNI EN 15838:2010

- **Ente Certificatore:** ICIM
- **Anno di certificazione:** 2011
- **Obiettivo:** Fornire le migliori pratiche focalizzate sul cliente per soddisfarne le aspettative

ISO / IEC 27001:2014

- **Ente Certificatore:** TUV Italia
- **Anno di certificazione:** 2013
- **Obiettivo:** controllo della sicurezza delle informazioni trattate

BS OHSAS 18001:207

- **Ente Certificatore Individuato:** TUV Italia
- **Anno di certificazione previsto:** 2017
- **Obiettivo:** Garantire la sicurezza del posto di lavoro e delle risorse che vi operano

ISO 22301:2012

- **Ente Certificatore Individuato:** TUV Italia
- **Anno di certificazione:** 2015
- **Obiettivo:** Assicurare la continuità dei processi aziendali e dei servizi erogati in caso di disastro

Sistema Certificazioni di Qualità UNI EN ISO 9001:2008

Obiettivo: Valutare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i committenti e le altre parti coinvolte

Risultato: Formalizzare e documentare correttamente i processi aziendali



Metodologia: Applicazione dei criteri di efficacia ed efficienza volti al miglioramento costante

- La norma UNI EN ISO 9001:2008 raccoglie i principi di riferimento per la gestione della qualità aziendale nel settore dei servizi e si applica alle fasi di progettazione, approvazione, implementazione, gestione e controllo dei servizi erogati dall'impresa. Tutti i processi aziendali devono essere formalizzati, documentati e approvati – sia internamente che da parte dei clienti, se necessario – prima di essere messi in produzione.
- RBS ha adottato il Sistema di Gestione della Qualità a partire dal 2004, applicando la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000 e, successivamente, recependo le varianti introdotte nella norma, fino all'attuale versione 2008.
- Obiettivo del sistema di qualità è garantire il massimo controllo delle specifiche di servizio, il rispetto delle procedure previste e delle specifiche richieste dal committente.

Sistema Certificazioni di Qualità UNI EN 15838:2010

Obiettivo: Fornire le *migliori pratiche* focalizzate sul cliente per soddisfarne le aspettative

Risultato: Generare una valutazione mensile di molteplici parametri che influenzano la qualità delle attività di CRM



Metodologia: Monitoraggio costante degli indicatori critici

- La norma di certificazione UNI EN 15838:2010 definisce le specifiche di qualità relative ai Customer Contact Center (CCC), attraverso il controllo degli indicatori critici operativi, con l'obiettivo di monitorare costantemente i livelli di servizio e consentire interventi tempestivi di natura correttiva e migliorativa.
- In particolare, la norma definisce gli standard di qualità relativi agli operatori (turnover volontario, assenteismo, livello di soddisfazione), ai tempi e alla qualità della risposta (percentuale di risposta, tempi di attesa, accuratezza, ecc.) e alla disponibilità effettiva di accesso al servizio.
- RBS ha certificato l'applicazione della norma nel 2011. Il principale risultato è rappresentato dal controllo costante sulla qualità effettiva e dalla possibilità di intervento immediato in caso di mancato rispetto degli standard quantitativi e qualitativi previsti.

Sistema Certificazioni di Qualità UNI CEI ISO / IEC 27001:2014

Obiettivo: controllo della sicurezza delle informazioni trattate

Risultato: Assicurare un adeguato e controllato accesso alle informazioni



Metodologia: Monitoraggio dei parametri di disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni presenti nel perimetro informatico

- La norma UNI CEI ISO / IEC 27001:2014 ha per oggetto il controllo, la protezione e l'integrità delle informazioni trattate all'interno dell'azienda, attraverso la definizione delle aree aziendali, dei processi e dei controlli rilevanti.
- Nell'ambito del perimetro, infrastrutturale, funzionale e informatico, nel quale sono raccolte e trattate le informazioni, vengono analizzati i processi, individuati i potenziali fattori di rischio e attivate le procedure di controllo e di prevenzione.
- RBS ha completato l'iter di certificazione che ha avuto l'obiettivo di garantire il controllo sostanziale del trattamento e della integrità delle informazioni trattate, nel primo semestre del 2013.

Sistema Certificazioni di Qualità BS OHSAS 18001:2007

Obiettivo: Garantire la sicurezza del posto di lavoro e delle risorse che vi operano

Risultato: Modello organizzativo conforme alla norma



Metodologia: Analisi dei rischi correlati all'attività svolta

- La norma di certificazione BS OHSAS 18001:2007 (occupational health and safety assessment series) è stata emanata nel 1999 dal BSI (British Standard Institution) e disciplina il sistema di gestione della tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.
- La metodologia prevede l'analisi dei rischi di processo e dei singoli fattori e l'individuazione delle aree di intervento finalizzate al contenimento dei rischi.
- Lo standard è attualmente in fase di adozione e certificazione attraverso TUV Italia. Il completamento della procedura di certificazione è previsto entro l'anno 2017.

Sistema Certificazioni di Qualità UNI EN ISO 22301:2014

Obiettivo: Assicurare la continuità dei processi aziendali e dei servizi erogati in caso di disastro

Risultato: Piani di continuità operativa e di disaster recovery efficaci



Metodologia: : Monitoraggio dell'indice di resilienza attraverso l'analisi e trattamento dei rischi individuati, la presenza di procedure documentate e la consapevolezza dei risk owner designati

- La normativa ISO 22301:2012 risponde ai requisiti definiti dalla Banca d'Italia nelle Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche - Circolare 263 15° aggiornamento del 2 luglio 2013 con specifico riferimento al capitolo 9 - La continuità operativa.
- Attraverso la conduzione della Business Impact Analysis è possibile identificare le aree vitali dell'organizzazione, definendo per ciascuna di esse i livelli minimi di servizio tollerabili (MBCO) in relazione ai tempi di ripristino (RTO) ed i tempi massimi tollerabili di disservizio (MAO).
- RBS nel 2015 ha certificato con esito positivo il Sistema di Gestione per la Continuità Operativa con l'ente certificatore TUV Italia.

Risk Management

Coperture assicurative stipulate da RBS con Ace Insurance per i rischi inerenti alle attività gestite per conto dei propri clienti

RCTO	Danni a terzi (compresi Clienti) per danneggiamenti a cose , lesioni personali e morte. Sia per evento accidentale che doloso causato da collaboratori e dipendenti.
RC PROFESSIONALE	Danni a terzi (compresi Clienti) di tipo patrimoniale, causati da errori e/o omissioni (veri o presunti) commessi nell'esercizio dell'attività professionale. Sia per evento accidentale che doloso, causato da collaboratori e dipendenti.
RC AMMINISTRATORI	Danni patrimoniali a terzi (compresi Clienti) e a RBS causati da Amministratori, Dirigenti, Sindaci o Dipendenti della Società, attraverso qualsiasi atto illecito (errore, omissione, falsa dichiarazione, ecc.). Sono compresi i costi di difesa: spese legali sostenute dall'Assicurato per difendersi da una richiesta di risarcimento.
INFDELTA' DIPENDENTI	Danni patrimoniali a RBS causati da dipendenti con atto illecito (truffa, appropriazione indebita, furto, frode informatica, contraffazione, falsificazione, ecc.).

Procedure di controllo

Tipo Controllo	Strumenti	Obiettivi
SLA (Service Level Agreement)	Reporting Quantitativo (ACD Automatic Call Distribution) Reporting Qualitativo (Microstrategy)	<ul style="list-style-type: none"> •Efficienza del servizio •Rispetto vincoli contrattuali •Azioni correttive in caso di scostamenti
Qualità del servizio	Ascolto in doppia cuffia Riascolto registrazioni	<ul style="list-style-type: none"> •Controllo qualità conversazione •Valutazione periodica operatori •Azioni correttive in presenza di problemi •Individuazione aree di miglioramento •Supporto alla formazione •Verifica dei reclami
Produttività operatori	Reporting Quantitativo (ACD Automatic Call Distribution, Microstrategy) Reporting Qualitativo (Microstrategy)	<ul style="list-style-type: none"> •Verifica congruità dello staffaggio •Conseguimento obiettivi economici
Evasione TT (Trouble Tickets)	Reporting Quali/Quantitativo da Portale TT	<ul style="list-style-type: none"> •Rispetto dei tempi concordati per l'evasione dei TT sia da parte di RBS che del Cliente. •Segnalazione e sollecito presa in carico dei TT scaduti
Analisi scostamenti	Reporting Qualitativo (Microstrategy) Elaborazioni dati ad hoc	Individuazione di problematiche particolari che generano errori o impattano sull'operatività e definizione di eventuali azioni correttive o di miglioramento dei processi.

Capitale Umano

L'organizzazione delle Risorse Umane di RBS è strutturata secondo competenze e abilità specifiche al fine di supportare lo svolgimento delle attività secondo le best practices individuate e condivise con il committente.

Aspetti primari per RBS sono i processi di ***selezione*** e ***formazione in quanto***:

- **Determinano il successo quantitativo e qualitativo delle attività affidate dal committente.**
- **Costituiscono elemento di eccellenza in relazione al mercato di riferimento.**
- **Generano il benessere delle risorse che operano nel centro di contatto e conseguentemente la soddisfazione dei committenti e dei clienti finali.**

Figure Professionali

Resp. Area

- E' il responsabile delle fasi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi, del controllo di gestione ed assicura il raggiungimento degli obiettivi di ogni commessa attraverso la crescita professionale della struttura affidata.

Resp. Attività

- Collabora con il Responsabile Area alla stesura delle offerte, analizza i dati e le esigenze ai fini della realizzazione dei progetti; pianifica i tempi, le fasi e le risorse necessarie alla realizzazione dei progetti. Assicura il raggiungimento degli obiettivi.

Team Leader

- Gestisce le attività operazionali di CRM. Coordina e pianifica i processi operativi delle campagne di telemarketing.
- Coadiuvava gli operatori durante lo svolgimento delle attività. Offre un supporto informatico e valuta le attività degli operatori svolgendo anche funzioni di coaching.

Operatore Telefonico

- Effettua e riceve le chiamate raccogliendo e gestendo attraverso i sistemi informatici le esigenze della clientela, propone e promuove i prodotti del committente, effettua il recupero del credito.

Capitale Umano

Selezione

Codice Etico

Dipendenti/Collaboratori
contratti applicati

Profilo risorse e modalità di
selezione

Fonti e skills richiesti

Ambiente di Lavoro

Figure professionali

Formazione

Formazione comportamentale

Formazione per l'utilizzo degli
strumenti

Formazione su prodotti e
servizi

Analisi di potenziale

Piano di sviluppo risorse

Training

Formazione in aula con
strumenti multimediali

Simulazione con tutoraggio

Nursery

Training on the job

Formazione ricorrente per
arricchimento skills ed
avviamento nuovi servizi

Percorso formativo tipico

Compliance

D.Lgs 81/08
Sicurezza sul luogo
di lavoro

D.Lgs 196/03
Codice della Privacy

Struttura del
contratto proposto

Regole del centro di
contatto

Tecniche di marketing telefonico

La psicologia della
comunicazione

Espressività e
linguaggio
emozionale

L'ascolto attivo

La gestione delle
obiezioni e la
chiusura

Formazione prodotto

Strumenti informatici

Briefing di prodotto
e simulazioni

Ascolto delle
registrazioni di
operatori Senior e
affiancamento in
doppia cuffia con il
Team Leader

Training on the Job

Attività telefonica
diretta con
affiancamento del
Team Leader

Debriefing volti a
fornire un feedback
su progressi rilevati
e criticità da
superare

Private area:
briefing sull'utilizzo e
inserimento dati
anagrafici

Capitale Umano

Di fondamentale importanza nei processi di selezione e formazione sono le **valutazioni** che seguono i criteri di:

- Caratteristiche personali: credibilità del modo di essere, capacità relazionali, livelli di adattabilità e disponibilità
- Espressività: Disponibilità ed empatia, proprietà di linguaggio, capacità di esprimere valori.
- Gestione della telefonata: Fedeltà al piano di comunicazione, superamento delle obiezioni, gestione generale della telefonata.

Piani di emergenza

RBS ha predisposto differenti misure atte a garantire la continuità dei servizi.

In caso di **calamità naturali** che impediscano lo svolgimento del servizio nella sede abituale può attivare la gestione dello stesso, garantendo gli SLA stabiliti, presso un'altra sede grazie a:

- **Flessibilità dell'Infrastruttura IT**
- **Ridondanza dei server e delle linee di comunicazione tra le sedi**
- **Risorse distribuite sul territorio con skill specifici**

Principali referenze

AGOS DUCATO
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA
BANCA DI SASSARI
BCC BRESCIA
BCC VITA
BNP LEASING SOLUTION
BPER BANCA
BROKERONLINE
CARDIF ASSICURAZIONI
CARREFOUR BANCA
CNP SANTANDER INSURANCE
COFIDIS

COMPASS BANCA
DEUTSCHE BANK
DIRECTLINE
FINDOMESTIC BANCA
FMDS BROKER
FORD CREDIT
ICCREA BANCA
ICCREA BANCAIMPRESA
ICCREA HOLDING
METLIFE
QUIXA (Gruppo AXA)
ZURICH CONNECT