

Il servizio della Sip è diventato ormai un mezzo di comunicazione moderno e indispensabile per lo sviluppo commerciale delle aziende.

# Numero verde, lasciapassare per il successo

Il Numero Verde è il servizio di addebito automatico del costo della telefonata all'utente chiamato. Questo servizio consente all'abbonato al Numero Verde di ricevere chiamate telefoniche assumendosi il relativo costo: per il chiamante la telefonata è completamente gratuita.

Il prefisso 167 identifica il servizio ed è uguale per tutti i Numeri Verdi. L'abbonato al servizio viene, invece, identificato grazie ad un numero a 6 cifre (codice d'abbonato), unico su tutto il territorio nazionale.

La semplicità e l'efficacia di questo nuovo strumento di comunicazione lo rendono adatto ai più svariati tipi di impiego in numerosi settori. A grandi linee è possibile individuare alcuni grossi campi di utilizzo per le Aziende. Il Numero Verde è infatti un modo efficiente per facilitare:

- I contatti diretti con il grande pubblico;
- I rapporti con la propria rete commerciale;
- Le comunicazioni interne.

La versatilità di questo servizio ha fatto in modo che le società di Telemarketing trovassero nel Numero Verde uno strumento estremamente efficace per vendere ogni genere di prodotto, per reperire informazioni sul mercato e per effettuare ricerche sulle esigenze e le opinioni dei consumatori, localizzando «audience» specifiche e fornendo contemporaneamente suggerimenti alle forze di vendita.

Allo stesso modo alberghi, agenzie di viaggio, tour operator, compagnie aeree e società di autonoleggio hanno trovato nel Numero Verde un utile strumento per effettuare il loro servizio di informazione e prenotazione. Anche le case co-

struttrici di autovetture, di computer o di altre apparecchiature che necessitano di manutenzione hanno dotato il loro servizio di assistenza di un Numero Verde per i clienti, con positivi ritorni sia in termini di immagine che di qualità del servizio offerto.

Molte le imprese dotate di una propria rete distributiva che si stanno progressivamente dotando di questo servizio per stimolare e rendere più facili ed immediati i contatti con gli intermediari tra l'azienda ed il mercato: dettaglianti, rivenditori ed agenzie.

Nelle pagine iniziali dell'Elenco telefonico nazionale sono riportati gli utenti aderenti al servizio Numero Verde che hanno fatto richiesta di pubblicizzare i relativi codici.

Il Numero Verde è stato attivato dalla Sip in Italia sette anni fa. Attualmente è in una fase di progressivo sviluppo e sta assumendo una funzione di rilievo sempre maggiore nelle attività operative delle aziende verso il mercato.

La significativa crescita del servizio è testimoniata dall'incremento dei nuovi Numeri Verdi attivati mensilmente. Si è passati, infatti, da 150 nuovi collegamenti al mese nel 1991, a 170 nel 1992, per arrivare ad oltre 220 nel 1993. Attualmente i Numeri Verdi attivati sono 10.865 (maggio '94).

Il servizio di chiamata gratuita viene utilizzato con successo in tutti i maggiori paesi del mondo. Negli Usa i Numeri Verdi (servizio 800) ammontano ad oltre un milione, mentre tra i paesi europei con un maggiore sviluppo del servizio si possono citare la Gran Bretagna e, in particolare, la Francia che ha raggiunto circa 15.000 abbonati nel '91.

In generale si può affermare che la diffusione del Numero Verde nei diversi paesi è strettamente legata al grado di sviluppo economico ed alla relativa maggiore attenzione rivolta

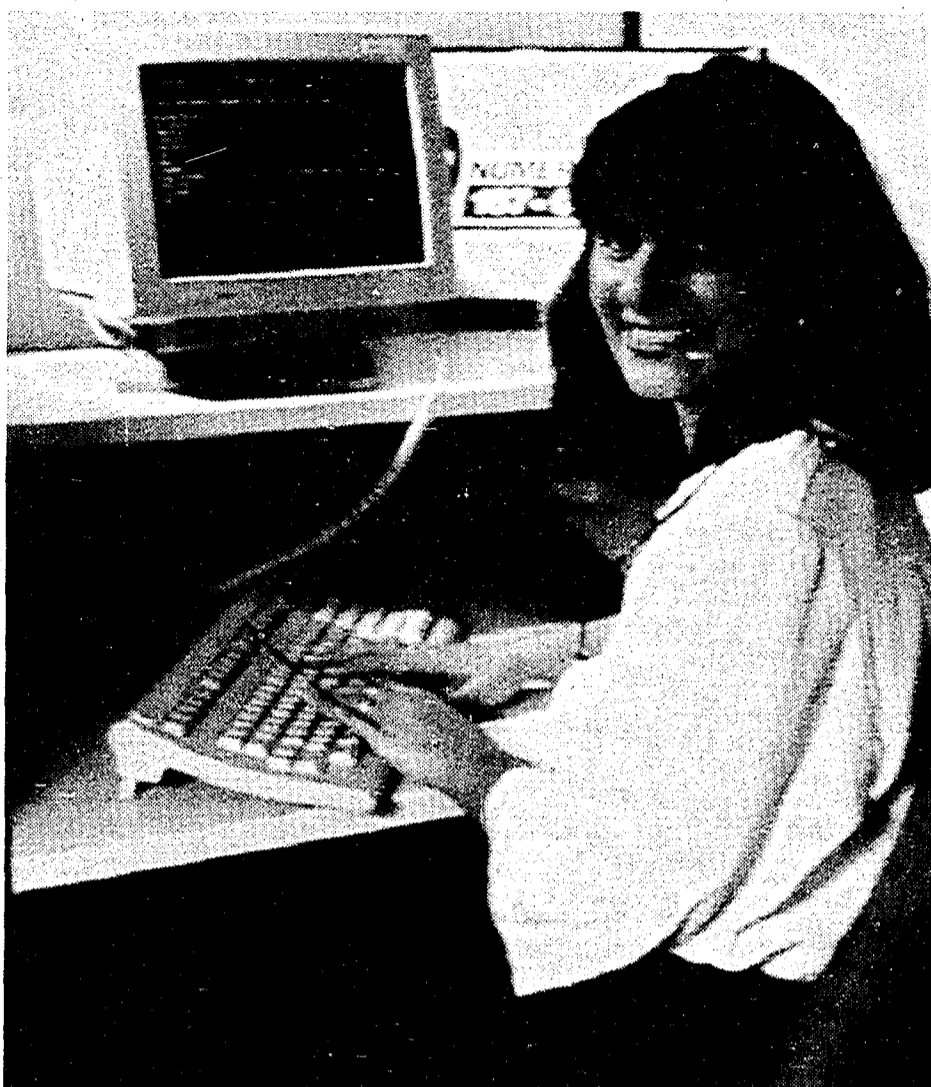
## Attività e cifre

COMMERCIO	
ALL'INGROSSO	12,82%
IND. MANIFATTURIERA	6,16%
AGENZIE VIAGGI TURISMO	5,76%
AUTOTRASPORTI	4,91%
EDITORIA	4,56%
ISTITUTI DI CREDITO	4,08%
INDUSTRIE ALIMENTARI	4,01%
AGENZIE PUBBLICITÀ	3,60%
GRANDI UTENTI	3,17%
INDUSTRIA CHIMICA	2,62%
ALBERGHI	2,14%
ASSICURAZIONI	1,99%
ALTRI	44,11%

(DATI GIUGNO 1993)

alle esigenze del mercato.

Il servizio Numero Verde oggi disponibile in Italia è già in grado di soddisfare le esigenze di una clientela evoluta. La Sip sta inoltre ampliando ulteriormente le prestazioni utilizzabili, in modo da offrire un servizio su misura delle esigenze del singolo cliente. Sarà, ad esempio, disponibile a breve l'instradamento su post-selezione (call prompt), il reindirizzamento su occupato, la ripartizione percentuale delle chiamate ed altre prestazioni avanzate. Tutte evoluzioni rese possibili dalla nuova infrastruttura di rete denominata «Rete Intelligente».



## In America si parla di politica via cavo

Utilizzato con successo in tutti i maggiori Paesi industrializzati, in America, per esempio, prende il nome dal prefisso che lo caratterizza e si chiama numero «800». In questo paese fa la sua comparsa alla fine degli anni 60 ed in questi ultimi 25 anni ha conosciuto una crescita veramente considerevole. Oggi i numeri «800» attivati negli Usa sono oltre 1 milione.

Tenendo presente il rapporto privilegiato che la società americana ha con il telefono, è interessante notare come il numero «800» è stato utilizzato in maniera veramente innovativa nella comunicazione tra il cittadino e la pubblica amministrazione e nell'area dell'informazione e della partecipazione politica.

Proprio in considerazione della disaffezione che il cittadino americano dimostrava nei confronti di questi settori, gli amministratori pubblici hanno cominciato ad usare il «telefono aperto» nell'ambito di trasmissioni nelle quali venivano presentate alternative politiche e sulle quali si voleva raccogliere l'opinione dei cittadini. Questi a loro volta possono in questo ambito manifestare le proprie scelte o lanciare messaggi e addirittura interagire con gli amministratori esprimendo opinioni e ponendo domande.

Ovviamente le votazioni effettuate in questo modo o le opinioni espresse via cavo non hanno certamente valore deliberativo né consultivo ma servono indubbiamente a conoscere il parere dell'opinione pubblica sui temi più rilevanti della gestione amministrativa e a dare quindi un chiaro indirizzo all'amministrazione circa i provvedimenti ritenuti o meno più opportuni.

L'accenno all'esperienza americana ci serve dunque per comprendere ancora maggiormente che un utilizzo ragionato, specializzato e preciso di questo strumento non è da considerarsi esclusivamente valido nel campo commerciale bensì come vero mezzo di scambio culturale e di comunicazione su tutto ciò che riguarda la vita di un cittadino nel proprio paese.

## Vademecum per l'abbonato

Il Numero Verde si articola su un servizio base e su una serie di opzioni aggiuntive.

Il servizio base prevede le due seguenti configurazioni:

- **Monosede:** al Numero Verde corrisponde una sola sede dell'abbonato; tutte le chiamate vengono instradate verso questa sede;
- **Multisede:** al Numero Verde corrispondono più sedi dell'abbonato; tutte le chiamate vengono instradate, in base alle aree geografiche di provenienza, verso ciascuna delle sedi che l'abbonato ha designato come territorialmente competenti.

Le opzioni aggiuntive sono invece tre:
 

- **Instradamento delle chiamate variabile nel tempo,** che può essere variato automaticamente in funzione del giorno, dell'ora e del distretto chiamata, tra due possibili destinazioni (principale ed alternativa). Questa opportunità è particolarmente adatta per aziende caratterizzate da più sedi sul territorio ed in presenza di un flusso di chiamate fortemente variabile

nel corso dei vari giorni della settimana o delle ore del giorno.

- **Sbarramento di alcune aree chiamanti:** consente di sbarrare le chiamate provenienti da determinate aree del territorio nazionale, sulla base delle esigenze dell'abbonato. In questo modo non vengono consentite le chiamate effettuate da aree che, ad esempio, non rivestono interesse commerciale.

- **Documentazione degli addebiti:** per ciascuna chiamata al Numero Verde vengono fornite su tabulato le seguenti informazioni: centro di distretto da cui è stata effettuata la chiamata, numero dell'abbonato che ha effettuato la chiamata, tempo di connessione e numero di scatti. La documentazione degli addebiti può rappresentare un valido strumento per l'abbonato al Numero Verde, sia per una agevole ripartizione dei costi per traffico, sia per una valutazione del grado di risposta di varie zone del territorio alle sollecitazioni commerciali messe in atto dalle aziende.

È l'ultima sofisticata invenzione dell'Azienda dei telefoni

# Sip, un occhio al futuro Ecco la rete privata virtuale

Migliorarsi in continuazione per camminare allo stesso passo delle altre grandi nazioni europee. La Sip, azienda che gestisce il servizio telefonico in Italia da un po' di anni ha preso a camminare in maniera spedita per tentare di recuperare il terreno perduto dopo anni di politica di piccoli passi. Ormai l'azienda s'è allineata con le altre consorelle europee. Ma non vuole fermarsi, il continuo sviluppo tecnologico spinge a rinnovarsi in continuazione e soprattutto ad offrire alternative sempre più sofisticate.

Sul versante delle nuove tecnologie offerte dalla rete di base, una novità è costituita dalla Rete Intelligente capace di dare maggiore efficienza alla rete e caratterizzata dalla presenza di «nodi intelligenti» che sono in grado di fornire servizi avanzati di fonia. In questo modo si possono ottenere servizi più personalizzati, diciamo quasi tagliati su misura per le esigenze del cliente. Il Numero Verde Avanzato è uno dei servizi della Rete Intelligente ed è in grado di sviluppare due tipi di prestazioni: quello monodestinazione e quello multidestinazione. Il servizio inoltre consente all'utente di avere documentato

sulle bollette il numero delle chiamate, l'orario, gli scatti fatti e la durata delle telefonate. In poche parole un Numero Verde Avanzato, che in questo modo riesce a camminare di pari passo con le nuove forme di comunicazione che le stesse aziende si sforzano di inventare. Insomma un modello telefonico che si avvicina tantissimo al modello americano, che resta sempre la pietra di paragone un po' per tutte le aziende che si occupano di telefonia. Proprio per questo si tende ad indirizzare la vasta clientela verso forme di organizzazione del servizio mirate ad un graduale miglioramento del personale operativo che deve essere in grado di vendere competenza e cortesia.

Ma non basta. Un'altra novità di grande importanza, sempre legata al Numero Verde è il reindirizzamento, cosa che permette all'utente che chiama di essere dirottato in caso che il numero risulta occupato su un'altra sede della stessa azienda. Una maniera per accorciare i tempi. Ma la grande novità è senz'altro la Rete Privata Virtuale. Questa costituisce un'alternativa alle normali reti private utilizzate dalle aziende in quanto offre analoghe prestazioni a costi senz'al-

tro inferiori, sfruttando le risorse della rete pubblica. La rete Privata Virtuale è articolata su due livelli, uno di base e un altro più avanzato. Il primo comprende un numero limitato di prestazioni, mentre il secondo comprende l'intero set di prestazioni. Questo sistema, senz'altro all'avanguardia, è stato concepito per soddisfare le esigenze di telecomunicazioni di aziende organizzate su più sedi all'interno del territorio nazionale. In pratica la Rete Privata Virtuale consente di semplificare le procedure di chiamata, di avere un'estesa capacità di controllo delle abilitazioni delle singole postazioni a chiamate esterne, di usufruire di sconti nella valorizzazione del traffico telefonico per i grandi utenti.

Insomma, un salto nel futuro grazie alla Sip che è in grado di fornire le sue nuove tecnologie a tutto il territorio nazionale, con il chiaro intento di poter sempre essere in grado di soddisfare le esigenze presenti e future della sua clientela. Entro la fine del 1994, infatti, oltre ai due servizi menzionati, e al già noto Auditel, saranno disponibili l'Addebito Ripartito, le Chiamate di Massa, il Televoto, il Numero Personale e il Numero Universale.

Tutti i consigli e le regole da seguire per un migliore funzionamento del sistema

# Una nuova cultura del comunicare Ma servono operatori specializzati

Se si volesse rendere con un'immagine ciò che il Numero Verde rappresenta — per le aziende e per il cittadino — potremmo sicuramente definirlo una «porta aperta» nel campo della comunicazione, tramite la quale è possibile raggiungere due finalità diverse sebbene collegate: dare informazioni e ricevere.

Diffusissimo nella promozione di prodotti di qualunque genere, il Numero Verde è stato utilizzato anche per effettuare sondaggi e trova sempre maggiori applicazioni nella comunicazione finanziaria.

Questo servizio si è dunque rivelato uno strumento prezioso in numerosi settori, particolarmente idoneo a facilitare i contatti diretti con il Grande Pubblico e, relativamente alle aziende, i rapporti con la propria rete commerciale.

Come già detto, è un veicolo di comunicazione che abbrevia le distanze e riduce i tempi. Con una semplice telefonata, completamente gratuita per il chiamante poiché interamente addebitata all'abbonato al Numero Verde, è possibile ottenere una risposta specifica al proprio problema evitando noiose ed estenuanti file.

Questa importante iniziativa sottolinea la sempre crescente esigenza di comunicazione che

implica una nuova cultura del comunicare. Il pubblico impiegato dovrà rispondere al telefono rendendo noto nome e cognome nonché l'ufficio di appartenenza: ciò darà la possibilità al chiamante di avere un punto di riferimento relativamente alla chiamata ed alle informazioni ricevute e d'altra parte acuirà il senso di responsabilità nell'operatore.

Dal punto di vista strettamente operativo, comunque, queste innovazioni hanno sicuramente bisogno di un supporto specialistico che incoraggi il cittadino ad avvicinarsi senza prevenzioni e con maggior fiducia a questo settore.

C'è sicuramente bisogno di soluzioni innovative che rendano migliore il rapporto tra le parti, rendendolo più agevole e trasparente e, senza dubbio, il Numero Verde risponde pienamente a questi requisiti.

Questo servizio permette infatti di associare l'uso di un mezzo di comunicazione, accessibile a tutti, come il telefono all'organizzazione di una struttura orientata a favorire il contatto con il pubblico.

In questo senso il Numero Verde consente di raggiungere due obiettivi: da una parte viene dimostrato chiaramente da parte dell'Ente/Azienda abbo-

nato al servizio il suo interesse verso il Grande Pubblico; dall'altra si fornisce uno strumento in più al cittadino per informarsi, ricevendo risposte adeguate.

È bene sottolineare comunque che un servizio del genere può dare effettivamente tali vantaggi solo se creato su solide basi e dunque se ben impostato.

Per un corretto ed efficace funzionamento di questo strumento di comunicazione infatti è importante che si seguano delle precise regole.

In primo luogo è fondamentale la «specializzazione» degli operatori: soltanto se nelle postazioni dedicate vengono collocate persone con una corretta e specifica preparazione il cittadino può trarre effettivi vantaggi dalla chiamata effettuata.

Per poter preparare il personale è necessario pertanto un lavoro di pianificazione, mirato a delineare le possibili esigenze del cittadino, individuando le eventuali richieste e definendo il tipo di risposte da dare.

Importante in questo senso è definire e delimitare la «zona d'azione», se così la possiamo chiamare, del N.V.: questo consentirà una sempre migliore organizzazione e valutazione dei flussi operativi che da esso de-

rivano. Sempre per semplificare, chiarire e rendere più agevole l'utilizzo di tale strumento, è bene che l'abbonato al Numero Verde specifichi il tipo di servizio cui il cittadino potrà accedere, onde evitare richieste improprie ed evidenziare l'orario di apertura dello sportello telefonico, evitando così inutili attese per chiamate effettuate in orari sbagliati.

Il servizio Numero Verde si presenta dunque come una carta molto importante da giocare nel campo della comunicazione e può essere usata — come dimostrato — in maniera molto diversificata. Notevoli sono i vantaggi che può apportare per quanto riguarda la razionalizzazione di attività esistenti (ad esempio il contatto con la propria rete di vendita o di assistenza) ma le applicazioni più tipiche e vantaggiose del servizio rimangono quelle orientate a favorire il contatto diretto tra Ente/Azienda e Grande Pubblico.

Il servizio è già in grado di soddisfare le esigenze di una clientela evoluta ma la Sip sta ulteriormente lavorando, per ampliare in modo considerevole le prestazioni utilizzabili, in modo da offrire un servizio su misura per le esigenze di ogni singolo cliente.