Il 167 mette le aziende a contatto col grande pubblico Prendono forma le «reti intelligenti» Telecom e nascono nuovi servizi per le imprese

Il numero verde, un'autostrada che porta ai clienti

■ Un flusso continuo di informazioni uno scambio rapido e preciso di notizie un vero e proprio strumento interattivo di comunicazione queste le caratteristiche principali del Numero Verde il servizio offerto da Telecom Italia che consente al titolare dell abbonamento di ricevere chiamate telefoniche assumendosene il costo mentre per chi chiama la telefonata è completamente gratuita

La semplicità e l efficacia di questo nuovo strumento di comunicazione lo rendono adatto ai più vari 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 ed efficace per facilitare i contatti diretti con il grande pubblico i rapporti con la propria rete commerciale le comunicazioni interne

Il codice di accesso 167 identifica il servizio ed è uguale per tutti i Numeri Verdi Il titolare del servizio viene invece identificato grazie ad un numero a 6 cifre (codice d abbonato) unico su tutto il territorio nazionale

Contattare un Numero Verde non comporta alcun problema è possibile farlo sia dai normali apparecchi telefonici che dagli apparecchi pubblici ed anche dal radiomobile

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 costruttrici 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

Infine molte aziende offrono il Numero Verde ai propri dipendenti che operano all esterno per consentire un contatto rapido ed efficiente con la sede centrale ciò consente ad esempio di ridurre i costi di comunicazione ed il numero delle ricevute giustificative

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

Evoluzione e nuove possibilità Il Numero Verde è stato attivato da Telecom Italia (allora Sip) in Italia nel 1986 Attualmente sta assumendo una funzione di rilievo sempre maggiore nelle attività operative delle aziende verso il mercato Allo scorso mese di maggio i Numeri Verdi attivati (codici) erano 13 765 per un totale di 30 781 linee

Il servizio di chiamata gratuita viene utilizzato con successo in tutti i maggiori paesi del mondo con particolare sviluppo negli Usa (servizio 800) e per quanto riguarda l Europa in Gran Bretagna e in Francia

In genere 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 alle esigenze del mercato

Il servizio Numero Verde disponibile in Italia è in grado di soddisfare le esigenze di una clientela evoluta Telecom Italia ha infatti ampliato ulteriormente le prestazioni utilizzabili in modo da offrire un servizio su misura delle esigenze del singolo cliente

Le ultime innovazioni riguardano sia il logo studiato e realizzato da agenzie di pubblicità specializzate in modo tale che diventi sempre più facilmente individuabile pur non entrando in contrasto con il messaggio pubblicitario in cui si inserisce e sia nuove opzioni come ad esempio la distribuzione di tutte le chiamate in arrivo tra le varie sedi dell azienda in base alla zona di provenienza della chiamata o anche in base al giorno e all ora il sistema di filtraggio di tutte le chiamate che non provengano da una determinata area geografica bloccate da un apposito messaggio di risposta l attivazione di un Numero Verde temporaneo per effettuare ad esempio ricerche di mercato o campagne promozionali limitate nel tempo ecc

E inoltre ora possibile per ogni abbonato scegliere un particolare formato per il proprio Numero Verde per facilitarne il riconoscimento e la memorizzazione da parte del proprio pubblico con la documentazione mensile del traffico inoltre diviene molto agevole poi le aziende controllare la data l ora la zona di provenienza e la durata di ogni telefonata ricevuta raccogliendo informazioni utili per studi e ricerche di mercato

Tali evoluzioni sono rese possibili dalla nuova infrastruttura di rete denominata «Rete Intelligente»

Che cosa è la rete intelligente

La rete intelligente è un evoluzione della rete telefonica Si tratta di un insieme di nuove tecnologie che rendono più flessibile e più efficiente la rete caratterizzata dalla presenza di nodi intelligenti tramite i quali vengono forniti in maniera centralizzata servizi avanzati di forma

Caratteristica fondamentale di tale architettura di rete è che i servizi non vengono più forniti nell ambito di una singola centrale ma richiedono una cooperazione tra quest ultima e i nodi centralizzati che si realizza attraverso una sofisticata gestione software Tale attività fa sì che l intera rete sia coinvolta nell espletamento del servizio (da qui nasce il termine Rete Intelligente)

I servizi della Rete Intelligente

I servizi disponibili per la Rete Intelligente sono il Numero Verde di cui abbiamo precedentemente parlato Audiotel Executive (Rete Privata Virtuale) Addebito ripartito e Diapason (Televoto) Sarà disponibile in una fase successiva il servizio di Numero Unico

Executive - Rete privata virtuale

Il servizio di rete privata virtuale per fonia è stato concepito per soddisfare le esigenze di telecomunicazione delle aziende caratterizzate da una pluralità di sedi sparse sul territorio nazionale consentendo di collegare tra loro attraverso la Rete Pubblica Commutata centralini (PABX) e singoli apparecchi e apparati per trasmissione dati a bassa velocità (9600 bit/sec)

Servizi Audiotel

Tali servizi comprendono i cosiddetti servizi a valore aggiunto in forma realizzabile da fornitori esterni di informazioni TELECOM ITALIA mette a disposizione del fornitore di informazioni le funzionalità di trasporto tra chi richiede il servizio ed il fornitore di informazioni

Inoltre fornisce l addebito complessivo a chi usufruisce dei servizi

Addebito ripartito

Si tratta di un servizio che consente la ripartizione del costo della conversazione tra l utente chiamante e l abbonato al servizio (il chiamato)

Diapason-Televoto

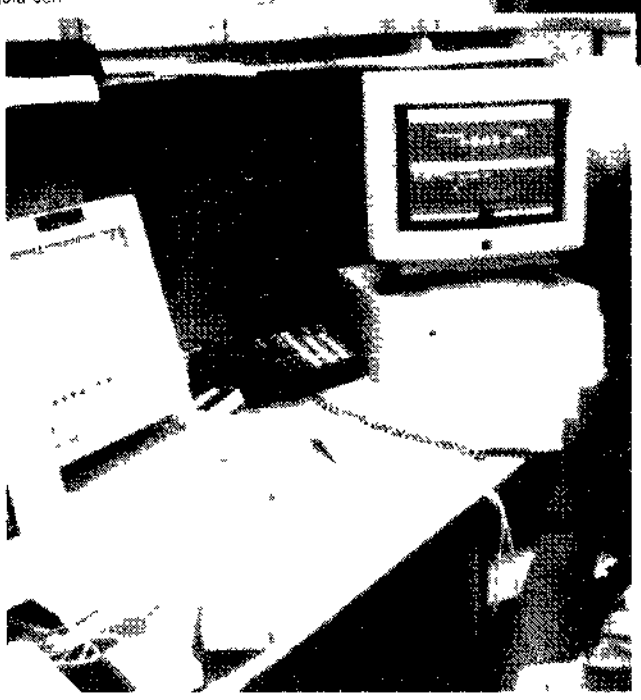
Diapason è il servizio di TELECOM ITALIA che consente di raccogliere un grande numero (anche milioni) di pareri su un dato argomento in pochi minuti e di interagire con un vasto pubblico di telespettatori o radioascoltatori

Utilizzando un prefisso (0878) associato a più numeri telefonici di 4 cifre corrispondenti alle diverse possibilità di scelta (es 0878 XXXX) sarà infatti possibile per il pubblico esprimere il proprio giudizio sull argomento che forma l oggetto del sondaggio

Numero unico

Il servizio permetterà ad un utente che dispone di più sedi distribuite sul territorio di essere identificato da un unico numero nazionale Le chiamate dirette a tale numero verranno inviate automaticamente in base all area geografica di provenienza della chiamata o in base ad altro criterio verso la sede territorialmente competente

Il servizio di Numerazione Universale è previsto esclusivamente per traffico in ambito nazionale e offre gli stessi servizi e prestazioni previsti per il Numero Verde salvo per il costo della chiamata che è addebitato al chiamante



E per i sondaggi arriva il Diapason

Diapason è il servizio di Telecom Italia che consente di effettuare sondaggi e di interagire con un vasto pubblico Per raccogliere opinioni o interagire con il pubblico, il cliente – servendosi per lanciare il sondaggio della televisione, della radio o di qualsiasi altro mezzo editoriale – propone una rosa di scelte, associando ciascuna opzione ad un numero telefonico, avente prefisso 0878 Per motivazioni tecniche è possibile associare ad un singolo evento fino ad un massimo di 10 numeri telefonici e inoltre non è possibile che nello stesso istante ne siano utilizzati contemporaneamente più di 30 fra tutti gli eventi attivi in quel momento I numeri da selezionare sono del tipo 0878-xxxx cioè di 4 cifre precedute dal prefisso speciale 0878 Per il pubblico partecipante il servizio è estremamente semplice occorre solo chiamare il numero telefonico corrispondente alla scelta effettuata

Si può chiamare da qualunque apparecchio della rete pubblica nazionale ad un costo fisso di un solo scatto per il chiamante indipendentemente dalla distanza e dalla durata Tutti coloro che chiamano ricevono in risposta un messaggio vocale di cortesia che può essere anche personalizzato vale a dire pre-registrato dal cliente Su richiesta alcune delle chiamate (scelte a caso) anziché ricevere il messaggio possono essere inviate su linee telefoniche collegate alla sede del cliente per partecipare dal vivo a giochi o discussioni Già dopo pochi minuti dall'inizio di una votazione Telecom Italia è in grado di indicare al cliente il numero delle chiamate effettuate per ciascuna scelta Oltre a queste prestazioni di base vi sono numerose altre prestazioni ed opzioni che rendono Diapason ulteriormente flessibile

Sono sempre più le società che affidano al gestore pubblico il loro sistema di comunicazioni interne

Outsourcing, al telefono ci pensa Telecom

■ Con il termine outsourcing introdotto nel lessico aziendale negli ultimi dieci anni si definisce la delega ad altri di attività che pur essendo rilevanti dal punto di vista delle strategie aziendali non sono collegabili al campo d interesse primario per l azienda [illegible] business La forte e rapida evoluzione tecnologica nei settori delle telecomunicazioni ha fatto sì che [illegible] una forte richiesta di servizi tali da rendere più competitiva l attività principale delle imprese In questo contesto Telecom Italia si è proposta sul finire del 1993 per fornire servizi di outsourcing a quelle aziende [illegible] [illegible] Altro [illegible] [illegible] Infatti [illegible] della gestione delle reti di telecomunicazioni e la flessibilità rispetto all evoluzione della propria organizzazione l outsourcing con Telecom Italia è per i nostri Clienti un vantaggio competitivo sia tecnico [illegible]

L offerta dei servizi di outsourcing per le telecomunicazioni [illegible] rete pubblica [illegible] reti dedicate e sistemi [illegible] EDI

[illegible] integrazione [illegible] presidio [illegible] assistenza [illegible] sistemi [illegible] rilievo l assistenza [illegible] la struttura del CNA Centro Nazionale di Assistenza [illegible] prestazioni tecniche [illegible] struttura [illegible] lingua inglese

Alla stipula del contratto Telecom Italia si impegna a garantire sia lo standard di qualità concordato sia il ripristino in tempi rapidi del servizio riconoscendo al cliente il pagamento di penali correlate al grado del servizio erogato

In ambito internazionale in linea TMI (Telemedia International società a partecipazione Telecom Italia operante con infrastrutture di rete e più di 60 presenze distribuite in tutto il mondo) fornendo soluzioni complesse [illegible] integrate nel campo delle applicazioni informatiche [illegible] dei Paesi [illegible] TMI per il collegamento [illegible] le nove principali sedi [illegible] Europa e una negli USA della società inglese di informatica Granada Computer Services International

La fornitura da parte di Telecom Italia di questi [illegible] e fax permette alla società Granada di ottimizzare [illegible] punto di vista economico [illegible] da quello tecnico [illegible] telecomunicazioni

Il secondo [illegible] Gruppo Danieli [illegible] stione dei traffici [illegible] le sedi italiane e quelle [illegible] del Gruppo [illegible] dei Paesi di [illegible] due contratti [illegible] multimediale [illegible] videocomunicazione [illegible] fiducia a Telecom [illegible] personalizzati [illegible] sistemi [illegible] comunicazioni [illegible]