

# Call Center guida ai servizi

Per migliorare il servizio al cliente o al cittadino

di **Leo Sorge**

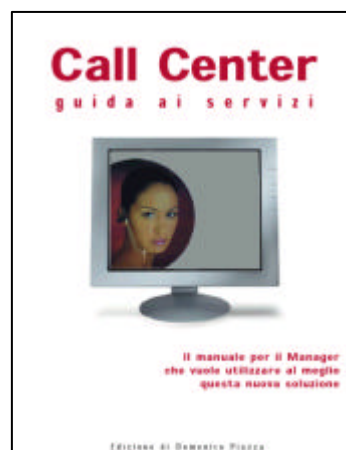
“La complessità di un Call Center, ovunque posizionato dentro o fuori della azienda, è facilmente riconoscibile per chiunque quando si riflette che il medesimo è un equilibrato mix di tecnologia, neppure troppo complessa quando opera entro i limiti dei servizi tradizionali, e di fattori organizzativi e umani che da sempre si rivelano come i più difficili da dominare.”

Pensata per aiutare a capire il mondo del call center, questa Guida traccia un quadro rapido ma completo dei suoi componenti fondamentali e dei ruoli di base delle persone che vi operano. Il suo pregio principale è però quello di descrivere, a chi non è del mestiere e con il linguaggio semplice e chiaro di chi non è del mestiere, cosa si può concretamente fare con un Call Center. Esempi reali dei suoi molteplici impieghi introducono il lettore in questo universo e gli fanno prendere progressivamente consapevolezza di un mondo con il quale egli stesso entra, come tutti noi, sempre più frequentemente in contatto.

Il volume, scritto con stile giornalistico ed essenziale, è completato da una breve descrizione di alcune tecnologie avanzate ma già disponibili, e lascia intravedere gli ulteriori servizi che il Call Center si sta apprestando a fornire nel prossimo futuro.

## In sintesi

- Per chi non sa cos'è un call center ma vorrebbe capirlo
- Per scoprire la tecnologia dietro il call center senza essere specialisti
- Per iniziare ad immaginare se realizzare un proprio call center
- Per verificare come sviluppare un call center a partire dai servizi
- Per vedere oggi quali tecnologie saranno nel call center del domani



€ 10  
(IVA e spedizione compresa)

Per ordinare il presente libro inviare il modulo a:  
ITER srl - Attn. Sig.ra Alvisi - Via Rovetta, 18 -  
20127 Milano, accompagnato dal pagamento  
anticipato attestato con copia del:

- ♦ bonifico bancario a favore di ITER srl, c/c n. 000004720006 presso Banca Intesa, Ag. 1, P.le Loreto, 20132 Milano, ABI 03069, CAB 09442
- ♦ versamento su conto corrente postale n. 21109202, intestato a ITER s.r.l. – Via Rovetta 18 – 20127 Milano, specificando: **“Call Center Guida ai servizi”**
- ♦ addebito su carta di credito compilando, firmando e inviando il modulo sottostante a mezzo posta o fax.

- CARTA SI       VISA  
 MASTER CARD       EUROCARD

N° \_\_\_\_\_

DATA SCADENZA \_\_\_\_/\_\_\_\_

Titolare Carta: \_\_\_\_\_

Autorizzo l'addebito di EURO \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Timbro e firma \_\_\_\_\_

Società \_\_\_\_\_

Att.ne di \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

P.Iva C.F. \_\_\_\_\_

Si richiede fattura \_\_\_\_\_

Per informazioni: ITER srl  
Via Rovetta, 18 - 20127 Milano - Tel. 02 2831 161  
Fax 02 2831 1666 - E-mail: info@iter.it, www.iter.it