

# Con Colt, RCI Bank & Services assicura qualità e continuità al proprio business

## Nome del cliente

RCI Bank & Services Italia

## Settore

Erogazione finanziamenti e servizi a concessionarie, officine autorizzate e clienti finali del gruppo Renault/Nissan

## Sfida

Ridurre il tasso di abbandono delle chiamate in ingresso; assicurare la continuità del business, garantendo la compliance con le direttive internazionali di massima sicurezza e affidabilità;

## Servizi

Connettività dati, inbound voice, ISDN e Sip Trunk, data center

## Prodotti

Numero In Geo, Colt INTERactiv

## Erogare credito nel settore automobilistico

RCI Bank & Services Italia è la succursale italiana dell'omonimo gruppo internazionale, che in Europa e nel mondo finanzia le attività dei costruttori automobilistici Renault, Nissan e Dacia. Tra i clienti diretti figurano dunque sia le stesse concessionarie Renault, Dacia, Nissan, e Infinity a cui vengono erogati finanziamenti e servizi bancari tramite le attività di credito rete, sia i clienti finali delle concessionarie che acquistano autovetture e servizi attraverso diverse modalità finanziarie (ad esempio finanziamenti, leasing, noleggi).

RCI Bank & Services ha sede a Roma, dove si trova la Direzione Generale e tutte le attività core, a cui si affianca una rete di responsabili commerciali di zona presente in tutta Italia che offre consulenza commerciale e finanziaria a una rete composta da circa 400 tra concessionarie e officine autorizzate.

## La qualità del servizio prima di tutto

RCI Bank & Services doveva potenziare la dotazione tecnologica della piattaforma di accettazione, dove un gruppo di credit analyst analizza le richieste di finanziamento, leasing e noleggio che provengono dai clienti delle concessionarie. Si tratta di circa 35 analisti che dalla sede di Roma gestiscono un totale di circa 16.000

richieste su base mensile, con un volume annuo medio di circa 200.000 domande di credito e una cifra di affari erogata superiore ai 2 miliardi di euro.

“Avevamo la necessità di gestire secondo una logica più industriale tutto il traffico telefonico in entrata e in uscita: ci serviva avere la tracciabilità di tutto il traffico telefonico che gli analisti del credito ricevevano e, al contempo, analizzarlo tramite un sistema statistico per gestire le necessità quotidiane e governare il tasso di abbandono e il livello di servizio erogato alla rete tramite contatto telefonico”, afferma **Daniele Casalino, Private Credit Analysis Manager RCI Bank & Services.**

La valutazione effettuata da RCI Bank & Services sulle linee telefoniche e sul cablaggio di Colt ha messo in evidenza che l'operatore aveva la miglior offerta per varietà di soluzioni proposte, flessibilità, personalizzazione, efficacia, con un rapporto qualità/prezzo ottimale.

Il cliente ha scelto di introdurre i sistemi IVR In Geo ed INTERactiv di Colt a ottobre 2016. Questo ha permesso di tracciare tutte le chiamate inbound

e outbound, e di creare un sistema di gruppi telefonici composto da 2 o 3 analisti connessi tra loro. In questo modo è stato possibile abbattere il tasso di abbandono in maniera efficace, raggiungendo velocemente la soglia del 20%, che era l'obiettivo minimo prefissato. La gestione IVR INTERactiv con i gruppi di risposta ha permesso di dare una gestione più efficace e pronta delle chiamate in arrivo dai concessionari, ed ha innalzato il livello di servizio, aspetto prontamente avvertito anche dalla rete.

La gestione del progetto è stata efficace e l'implementazione è avvenuta in tempi ragionevoli. Il team Colt è riuscito a rispondere a tutte le esigenze di RCI Bank & Services, grazie alla reattività e all'efficienza della squadra dedicata al servizio Colt INTERactiv nell'implementare modifiche, cambiare scenari quando necessario, settare gruppi e necessità della piattaforma, che si muovono in correlazione con la crescita e il movimento del business.

“Con il progetto IVR siamo riusciti a chiudere efficacemente il cerchio delle comunicazioni: prima avevamo a disposizione, come strumento efficace e monitorato di contatto, il solo portale via chat utilizzato per la gestione delle richieste base necessarie all'elaborazione delle domande di finanziamento. Aggiungendo la tecnologia Colt INTERactiv abbiamo

ottenuto anche una risposta telefonica costante incrementando la percezione qualitativa del nostro servizio. Grazie all'integrazione tramite Web Service con il nostro applicativo aziendale Matrix, i dati vengono poi stoccati e gestiti perfettamente ed in modo automatico all'interno del nostro database, con la possibilità di essere efficacemente utilizzati dalle varie funzioni aziendali coinvolte nel processo. Ciò ci ha consentito di guadagnare tempo e risorse per la gestione delle attività più strategiche per il business aziendale", prosegue Casalino.

## Assicurare la continuità delle operazioni

Nel 2006 RCI Bank & Services si trovava nella necessità di realizzare un sito di disaster recovery nella città di Roma. Per questo motivo è stata indetta una gara tra diversi operatori, tra cui Colt, per selezionare il fornitore che avrebbe realizzato il progetto. Era necessario tenere conto delle direttive impartite dalla Corporate di Parigi, che imponevano che la sala server di RCI Bank & Services replicata su un sito di disaster recovery avesse una cage dedicata, senza quindi avere altre realtà informatiche ospitate nei server. La gara era dunque volta a verificare la qualità dei diversi fornitori coinvolti e la conformità delle offerte alle guideline internazionali del gruppo.

"Conoscevamo già Colt come uno dei maggiori provider di servizi di network, ma abbiamo approfondito il loro livello tecnico e professionalità nel 2006 quando abbiamo iniziato la realizzazione del nostro sito di disaster recovery", dichiara Andrea Onofri, IT Production Manager di RCI Bank & Services. "Abbiamo indetto delle gare tra i principali fornitori di connettività e trasmissione dati. Prerogativa necessaria era che i fornitori ci offrissero la possibilità di avere a disposizione una sala server dedicata, per poter eventualmente ripristinare tutti i nostri servizi, e una sala che potesse ospitare i nostri utenti interni in caso di disastro".

Il livello di qualità di trasmissione dati rilevata presso il sito di Colt all'EUR, insieme alla differenza tra i diversi tipi di cablaggi di differenti fornitori, ha portato il cliente a scegliere Colt come provider al quale affidare il progetto. A parità di prezzo con altri concorrenti, infatti, l'offerta Colt si è contraddistinta per la qualità del sito di disaster recovery proposto - con certificazioni, completo di best practices di sicurezza ridondata e dotato di tutto ciò che serviva a soddisfare le esigenze del cliente (come, ad esempio, disporre di un doppio fornitore per l'alimentazione del gruppo elettrogeno). Inoltre, il posizionamento del sito all'EUR permette un facile raggiungimento da parte dagli utenti interni in caso di disastro. Soprattutto, aver messo a disposizione una cage dedicata con un accesso riservato al personale tecnico di RCI Bank & Services - cosa che gli altri fornitori non offrivano - insieme a un cablaggio sottoterra dedicato e di qualità ha dato valore aggiuntivo alla scelta finale.

Successivamente alla realizzazione del progetto, RCI Bank & Services ha deciso di affidare a Colt un upgrade del sito, passando da una sala utenti per 15 persone a 2 sale per un totale di 32 persone, che possono lavorare in caso di disastro. Il complesso, ormai ultimato, viene testato due volte all'anno: questo avviene per provare la conformità del sito ad alcune procedure Corporate francesi. Inoltre è stata utilizzato per una settimana a dicembre del 2008 in occasione dell'alluvione sulla via Tiburtina che ha reso inagibile la sede di RCI Bank & Services.

È stata poi installata un'altra linea che collega il centro Colt all'EUR con un secondo sito presso il Tecnocenter Bufalotta per avere così un ambiente dedicato allo sviluppo. Inoltre sempre dal sito Colt dell'EUR è stata attivata una linea di servizi di rete e comunicazione di primo livello DR con RCI UK di base a Londra.

Infine, RCI Bank & Services ha adottato una soluzione Colt anche per il centralino, che ora eroga servizi per

ISDN e Sip Trunk non solo a RCI Bank & Services ma anche a Renault Italia, per linee di trasmissione e di fonia.

## Il futuro richiede una Customer satisfaction elevata ed un maggior impiego della banda

"La necessità di larghezza di banda sta variando molto rispetto a dieci anni fa e chiaramente il nostro business ne è impattato. Aumentano i servizi forniti alla rete di concessionari, che necessitano di banda. Ad esempio, siamo passati dalla stampa del certificato di conformità necessario per il ritiro dell'automobile presso il concessionario a un certificato digitale inviato tramite un flusso telematico. Anche i documenti necessari per il finanziamento venivano inviati con corriere, oggi invece sono inviati in digitale, e passano sulla banda di Colt", aggiunge Onofri. "Aumentano le esigenze di servizi o prodotti forniti al cliente finale e al concessionario che sempre più corrono e correranno sul traffico dati".

Al momento l'uso principale di banda è per l'erogazione di applicativi di backup, ma in futuro RCI Bank & Services prevede di sviluppare sempre più applicazioni, con un upgrade di banda che al momento eroga 200Mbps.

"L'incremento della Customer Satisfaction resterà la nostra linea guida: in collaborazione con il team di Colt Interactiv, contiamo di elaborare 3 nuovi KPI per disporre di una reportistica personalizzata ed automatizzata, che ci consentirà di seguire con un'attenzione ancora maggiore le interazioni con i nostri clienti." conclude Casalino.



Per maggiori informazioni:

800 909 319  
sales@colt.net  
www.colt.net/it