

## COMUNICATO STAMPA

*In occasione della Giornata Nazionale dei Call Center*

### **PADOVA: IL SINDACO E IL PRESIDENTE DELLA CAMERA DI COMMERCIO IN VISITA ALLA SEDE INFOCAMERE**

7 ottobre 2004

Oggi il Sindaco Flavio Zanonato e il Presidente della Camera di Commercio di Padova Gianfranco Chiesa hanno visitato la sede di InfoCamere (la società di informatica delle Camere di Commercio) in occasione della **Seconda Giornata Nazionale dei Call Center**.

**Il Call Center di InfoCamere (che opera attraverso la sua controllata IC Service)** ha partecipato, forte della sua esperienza pluridecennale, a quest'evento che coinvolge un centinaio di aziende e circa 10.000 addetti sul territorio nazionale, con lo scopo di migliorare la conoscenza e la complessità dei servizi svolti da queste nuove realtà di impresa.

Nel corso della visita è stato anche mostrato agli ospiti il "bunker", che raccoglie in totale sicurezza le informazioni economiche su tutte le imprese italiane (circa 6 milioni).

<b>DATI RELATIVI AL CALL CENTER IC SERVICE - INFOCAMERE</b>		
	Struttura di Padova	Struttura di Roma
Numero di clienti potenziali	15.000	Utenti Telemaco Pay, utilizzatori Fedra/Arianna, titolari di Smart Card, 38 CCIAA in outsourcing
Linee telefoniche attestate al centralino	60	120
Numero operatori di Help Desk	30	77
Numero di richieste di assistenza / mese	10.000 in entrata, 2.000 in uscita	Media mese: 42.000 inbound telefonico, 6.500 email
Tempo di attesa prima della risposta	10 secondi	53 secondi
Percentuale di evasione delle richieste entro le 24 ore	91 %	99 %