

Così i call center supportano i trader

Dietro l'assistenza telefonica offerta dai broker ai propri clienti ci sono precise strategie organizzative, spesso opposte. I casi **Directa** e Iw Bank

ANDREA FIORINI

I call center dei broker online sono da sempre al centro di aspre polemiche da parte dei clienti. Dai forum online, ma anche attraverso molteplici testimonianze dirette, il contatto telefonico tra intermediario e cliente emerge spesso come frustrante e conflittuale. Tuttavia la gestione dell'assistenza «via filo», pur presentando delle criticità (soprattutto in situazioni di emergenza come blocchi dei sistemi informatici o picchi di mercato) ha alle spalle precise scelte aziendali. Nel caso dei broker online italiani, **Directa** e Iw Bank ben rappresentano i due modi opposti di affrontare il problema.

«Per quanto ci riguarda - spiega Mario Fabbri di **Directa** Sim - dall'avvio dell'attività abbiamo fatto una scelta drastica, quella cioè di non avere un call center dispositivo. I clienti, cioè, non possono utilizzare il telefono fisso come alternativa al pc, al limite palmare, smartphone o wap. Per contro, però, abbiamo un'infrastruttura informatica doppia, una a Milano e una a Londra».

Directa ha comunque un help desk per l'assistenza ai clienti: «Abbiamo sette-otto postazioni coperte da 20-25 ragazzi. Come formazione proponiamo alcuni incontri con consulenti interni ed esterni. Sono quasi tutti con contratto di lavoro a chiamata e spesso svolgono anche altri lavori o studiano. Per l'azienda l'help desk rappresenta un vivaio a cui attingere figure professionali da far crescere: non a caso alcuni nostri responsabili arrivano da quell'esperienza, come per esempio il responsabile dei rapporti con le banche convenzionate». La scelta di



avere un call center dispositivo ha però anche una base storica: «Chi come noi non ha mai avuto una sala operativa interna ha scelto appunto altre strade - spiega Fabbri - i broker che sono nati con una sala, invece, con l'ampliamento dell'attività al trading online ai privati hanno iniziato a passare le chiamate dei primi, pochi clienti direttamente ai loro operatori di sala. In seguito il servizio è diventato un call center operativo più organizzato». È il caso dell'ex Imiweb Sim, oggi Iw Bank. «Le strutture sono due - racconta la reponsabile Roberta Fumagalli - uno specificamente dedicato al settore trading online per l'assistenza tecnica, commerciale e operativa, e l'altro, che noi chiamiamo *execution desk*, nel caso in cui i sistemi informatici o la piattaforma non funzionino. Sul primo ci sono 12 persone, formate internamente e che arrivano qui dopo aver acquisito l'esperienza necessaria an-

che attraverso il lavoro presso il call center dei servizi bancari». Al secondo fanno capo sette operatori abilitati direttamente connessi ai mercati. La struttura per il trading è un ramo specializzato dell'assistenza telefonica globale, che comprende circa 40 addetti. «E nel giro di qualche mese contiamo di allargare le competenze di trading anche a questi ultimi», afferma Fumagalli. Dodici persone per circa 15mila clienti-trader attivi dichiarati, un rapporto cioè di uno a 1.250: è sufficiente? «Direi di sì - risponde Fumagalli. Le lamentele sono pochissime, come si può anche verificare dal forum online sul nostro sito web, anche perché non tutti i clienti utilizzano volentieri il telefono». Ma in caso di emergenza o di picchi di mercato, come soddisfare l'assalto al call center? «Il protocollo interno prevede l'accettazione solo di verifiche o di revoca degli ordini, cioè la chiusura delle posizioni».

