



IMPRESE DI SUCCESSO

Infofinax: sicurezza del credito e del servizio

Giuseppe Ricciuti, Amministratore Delegato di Info Finax, spiega ad Eccellere come sia possibile creare un forte vantaggio competitivo investendo sul cuore dell'azienda: le persone.

di Sabrina Mirabile



Giuseppe Ricciuti,
Amministratore Delegato di
Info Finax.

Info Finax rappresenta oggi uno dei principali operatori a livello nazionale nel campo dei servizi antifrode. Un percorso iniziato nel 1993 come Creditcheque e proseguito nel tempo con ottimi risultati.

Ing. Ricciuti, quali sono state le principali tappe per la crescita dell'azienda?

Le sue radici storiche affondano nell'esperienza maturata dal 1993 come Creditcheque, nel settore della prevenzione del rischio sul sistema di pagamento degli assegni. Da quel momento inizia il percorso di conoscenza e specializzazione sui temi legati alla prevenzione del rischio sul credito e sulle soluzioni di contrasto al fenomeno, fino alla cessione del ramo d'azienda specifico del controllo assegni ed alla creazione di un'azienda dedicata che trattasse esclusivamente i temi legati alla prevenzione del rischio sul credito e più in generale i temi dell'antifrode: Info Finax Spa nata nel 2007.

Che livello di fatturato raggiungerà Info Finax nel 2008 e quale sarà l'incremento rispetto all'anno precedente?

La previsione è quella di raggiungere un fatturato di 6 milioni di euro entro il 2008, con un incremento di circa il 50% rispetto al 2007.

L'offerta dell'azienda è ancora oggi concentrata sulla prevenzione del rischio sul credito?

Certamente la prevenzione del rischio sul credito commerciale rappresenta anche attualmente il nostro core business, ma possiamo affermare che il portafoglio servizi di Infofinax sia evoluto nel tempo per soddisfare ogni esigenza di valutazione commerciale, offrendo inoltre alla clientela un interlocutore unico qualificato per diverse iniziative one-to-one. La nostra piattaforma proprietaria è poi non solo il cuore del sistema ma il nostro fiore all'occhiello.

Quali sono, a suo avviso, gli elementi di differenziazione di Infofinax nel proprio mercato di riferimento?

Volendo essere sintetici, potrei dire serietà, dinamicità e affidabilità, ma questi fattori non sono altro che il risultato di una strategia a sua volta focalizzata sulle risorse umane, con un occhio sempre attento all'evoluzione delle esigenze dei clienti e alla tecnologia.

Ing. Ricciuti, in occasione della visita al call center Info Finax siamo rimasti colpiti dal livello di

interazione esistente tra lei e i singoli operatori, che approfittavano della sua presenza per condividere risultati e decisioni. Come siete arrivati a costruire questo clima?

Attraverso la consapevolezza che la condivisione degli intenti all'interno di un'azienda favorisce lo sviluppo e la crescita. Una filosofia che si riflette sui principi definiti nella nostra Carta dei Valori, su cui ognuno di noi basa la propria attività quotidiana: il valore della comunicazione verso i collaboratori, improntata alla massima trasparenza; il valore dell'integrazione tra le persone e le diverse aree dell'azienda; la dinamicità intesa come apertura mentale e quindi valorizzazione delle persone che propongono nuove idee e soluzioni. In sintesi, la consapevolezza che l'Azienda la fanno i lavoratori e non gli azionisti...lo so bene perché io per Info Finax sono entrambi.

Quanti sono i collaboratori addetti al call center?

Attualmente abbiamo circa 190 postazioni attive.

E come è possibile applicare tale filosofia in un'area come quella del call center, notoriamente sottoposta ad un elevatissimo turnover dei collaboratori?

Il call center Info Finax non registra un elevato turnover. Il livello di fidelizzazione dei collaboratori in quest'area è paragonabile a qualunque altra posizione in azienda (5% annuo). Naturalmente, questo risultato non è casuale, ma dipende dal reale impegno dell'azienda per la fidelizzazione e la motivazione delle persone.

In cosa si concretizza questo impegno?

Interveniamo sistematicamente su diversi fronti: innanzitutto, la sicurezza offerta ai collaboratori. Inoltre, la motivazione che deriva dalle possibilità di crescita offerte alle persone all'interno dell'azienda, che dipendono, oltre che dalle caratteristiche personali di ognuno, anche da sessioni di formazione continua organizzate da Info Finax per i propri collaboratori. Forte attenzione alle attitudini dei singoli ed ai loro desideri legati alla job rotation. In più, organizziamo anche attività innovative con l'obiettivo di gratificare e facilitare l'integrazione delle persone in azienda attraverso la creatività: un esempio in questo senso è stata la creazione di un musical (Radioselling) cui hanno aderito volontariamente 45 collaboratori, attivi nella preparazione ed organizzazione dello spettacolo con un impegno al di fuori dell'orario di lavoro. In più per gli sportivi un campionato di calcetto ed uno di tennis.

Quali effetti produce tale filosofia di gestione delle risorse umane sulla clientela?

Effetti estremamente positivi. La valorizzazione della relazione con il Cliente e il riconoscimento delle sue esigenze e dei suoi bisogni, rappresenta il cuore della filosofia Info Finax, che si manifesta appunto nella capacità e nella motivazione dell'intera organizzazione di rispondere – e in alcuni casi superare – le aspettative del Cliente. Non riusciremmo a fare questo senza il coinvolgimento di tutti. Potremmo dirlo, ma rimarrebbe sulla carta. Il valore di un'azienda dipende da ciò che riesce a realizzare concretamente, giorno per giorno, nei confronti del mercato.

Come vi proponete sul mercato?

La nostra mission è diffondere la cultura del "business consapevole" fornendo alle imprese la possibilità di adottare strumenti efficaci di prevenzione, sulla base di 15 anni di valutazioni dei rischi legati alla gestione del credito e di conoscenza dello scenario globale e dei suoi mutamenti. Su questi elementi abbiamo lavorato per rendere fruibili soluzioni al passo con le più moderne tecnologie, investendo nella struttura, negli strumenti, nelle risorse umane e nella formazione. In questo ambito Info Finax ha istituito un Osservatorio sul mondo del credito che studia e analizza le dinamiche e le criticità legate ai sistemi di pagamento e alle frodi. Le nostre indagini sono mirate ad approfondire questi temi e a capire quali sono le percezioni, da parte dell'universo imprese, dei fenomeni che si muovono all'interno della realtà economica. Integrando alle indagini il suo patrimonio informativo e conoscitivo, Info Finax elabora modelli di analisi e previsionali, grazie alle competenze del team di professionisti dedicati.

In quali aree di business siete presenti con la vostra offerta?

Le aree di business ricoprono l'intera filiera collegata al ciclo del credito, dalla prevenzione del rischio al recupero. La nostra offerta commerciale si estende inoltre a tutti quei servizi che supportano la sfera commerciale, primo fra tutti il servizio di call center attraverso il Contact Center Info Finax, un sistema multicanale integrato che può agire in modo sinergico attraverso telefono, e-mail, fax e sms.

A quali tipologie di clienti vi rivolgete?

Sia nell'ambito della prevenzione dei rischi, sia nel segmento dei servizi di marketing offerti attraverso il Contact Center, annoveriamo clienti nelle large corporate, ma anche nelle piccole e medie imprese. La preparazione dei nostri collaboratori è finalizzata innanzitutto alla capacità di analisi delle esigenze del cliente, per proporre la soluzione di volta in volta più adeguata.

Programmi per il futuro?

Espanderci in una nuova sede, che stiamo già selezionando, che potrà ospitare altre 100 postazioni attive. Consolidare il business sedimentando la crescita, che come la non crescita porta sempre con sé disottimizzazioni e necessità di strategie di back up. Continuare a sviluppare benessere interno grazie a sistemi che diano al personale sempre maggiori soddisfazioni e che lo coinvolgano pienamente.

LINK ALL'ARTICOLO:

www.eccellere.com/public/rubriche/impresedisuccesso/intervista_infofinax-53.asp

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -



I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** (www.eccellere.com/notelegali.htm).