

Unità didattica 2 - *Strutture e configurazioni delle organizzazioni*

Taylorismo nei servizi

Approfondimento



I call centers

Standardizzazione del processo

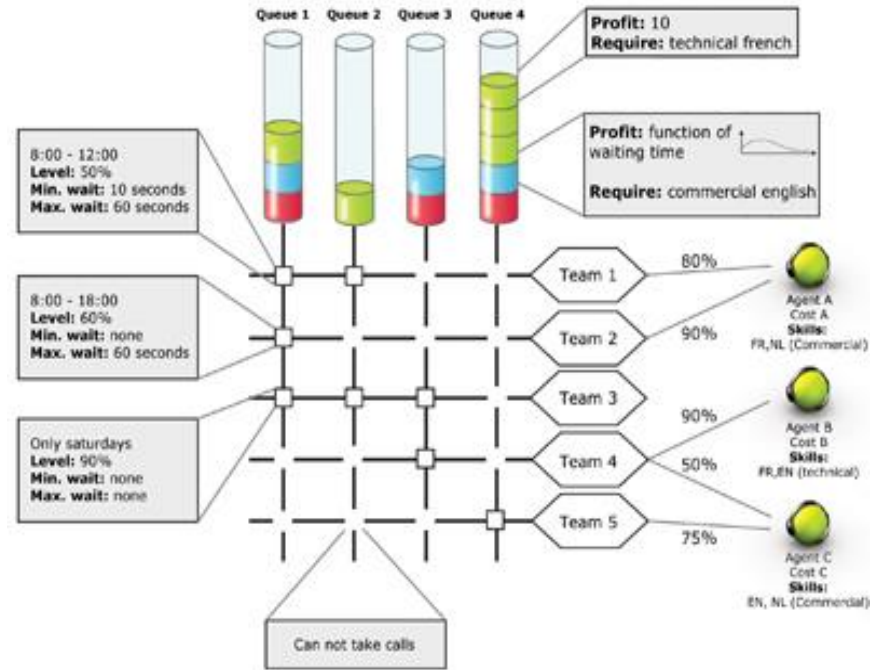
Le operazioni sono
semplici e ripetitive

E' la tecnologia, e in
particolare il
software adottato, a
scandire i tempi e i
ritmi delle telefonate





Automatic call distributor



Standardizzazione del prodotto



L'interazione con il cliente, ossia il prodotto, segue spesso protocolli rigidamente pre-definiti

Controllo rigido

in sala: *supervisor* o *team leader* → ascolta le telefonate per valutare la qualità dei contenuti e delle forme comunicative

Spesso da postazione remota (a volte informando altre no)



E controllo delle performance, che riguarda:

- numero di chiamate
- lunghezza della comunicazione
- accumulo di pause
- tempi di attesa dei clienti
- numero di chiamate perse o trasferite



**Alcuni segmenti della
produzione di software**



Fast food