



dossier franchising 2012

Semplifichiamo il tuo futuro

Invoice è l'innovativo franchising italiano di call center chiavi in mano.

Ogni struttura è dotata di 30 posti operatore per erogare servizi di direct marketing inbound e outbound.

Invoice è il modo più semplice per avviare un'attività imprenditoriale che vada ben oltre la solita concezione di affiliato franchisee.

Una formula esclusiva:

- investimento contenuto;
- ritorno dell'investimento in 6 mesi;
- commesse garantite sui prodotti del Core Business Optima;
- rischio d'impresa minimo (completamente a carico del franchisor nei primi 3 mesi).

Invoice è un progetto del Gruppo Optima Italia S.p.A., società di consulenza, nata nel 1999 che opera nei settori dell'energia elettrica, del gas e dell'Information & Communication Technology (ICT).



Optima Italia: la garanzia di solide basi per il tuo franchising

Invoice è una formula semplice ideata per instaurare rapporti di partnership con gli imprenditori che hanno voglia di crescere affidandosi ad una realtà affidabile e consolidata come Optima.

Leader tra le multiutility per servizi alle imprese, con sede a Napoli e Milano, un parco clienti di oltre 100.000 aziende in tutta Italia, Optima incentra il suo core business sull'energia elettrica, il gas, il traffico voce ed internet.

Optima si distingue per la centralità dei suoi clienti, dalla fase d'ideazione ed implementazione dei servizi fino all'assistenza post vendita.

Nel marzo 2007 Optima ha aperto il proprio business agli imprenditori italiani, con il progetto Invoice, rafforzando la propria presenza sul territorio nazionale.

Ai primi **3 call center diretti**, si sono presto aggiunte **7 strutture affiliate**. Oggi Invoice conta oltre **24 strutture aperte e attive** (di cui 21 già operative e attive e 3 in apertura).

La linea guida seguita da Optima, con il preciso obiettivo di semplificare la vita dei clienti, è stata premiata con tassi di crescita aziendale importanti e costanti nel tempo.

La previsione di crescita nel 2012 è di oltre il 110%.



Il processo di Affiliazione

Fase 1: *Stipula del contratto*

Dopo uno scambio di informazioni sul progetto, il franchisee **stipula il contratto di affiliazione commerciale** autenticato dagli avvocati delle parti.

Fase 2: *Installazione Infrastrutture tecnologiche e arredamento*

Lo staff di Optima, provvede ad **ordinare**, far **recapitare** e **montare** tutto quello che compone l'arredamento e l'**infrastruttura tecnologica** (HW e SW) necessarie al funzionamento operativo del call center. Questa fase viene svolta in parallelo con quelle successive.

Fase 3: *Formazione responsabile del punto Invoice*

Il futuro responsabile del punto Invoice, designato dall'imprenditore, **si reca nella sede principale di Optima**, a Napoli, dove ha inizio una **formazione full immersion**.

Il responsabile ha l'opportunità di entrare nel vivo del lavoro quotidiano e rendersi conto di quello che

effettivamente succede nel call center che lavora a pieno ritmo.

Le principali attività della formazione in sede:

- lavoro e gestione dei call center;
- tecniche di leadership di un gruppo;
- tecniche di comunicazione al telefono;
- strategie di selezione delle operatrici;
- affiancamento operativo delle responsabili di sala dei call center Optima;
- formazione operatori.

Fase 4: *Selezione, Formazione e Training delle operatrici del franchisee*

Una risorsa dello staff Optima preposta alla formazione, **si reca nella sede Invoice** in fase di apertura, **per affiancare la responsabile** del punto Invoice **nella selezione e formazione delle operatrici da inserire** nel nuovo call center. Una volta scelte le operatrici, **la risorsa Optima affianca la responsabile del punto Invoice durante i primi giorni operativi** fino a diventare perfettamente autonoma.

Fase 5: *Assistenza continua e Retraining*

Continui contatti fra le parti, dialogo biunivoco e costante affiancamento caratterizzano il rapporto di partnership tra franchisee e franchisor.

Periodici corsi di formazione con esperti di Optima sono organizzati al fine di migliorare sempre più le capacità professionali dello staff Invoice.

Telemarketing per agenti Optima

La proposta di affiliazione prevede una commessa garantita legata alla commercializzazione dei servizi Optima.

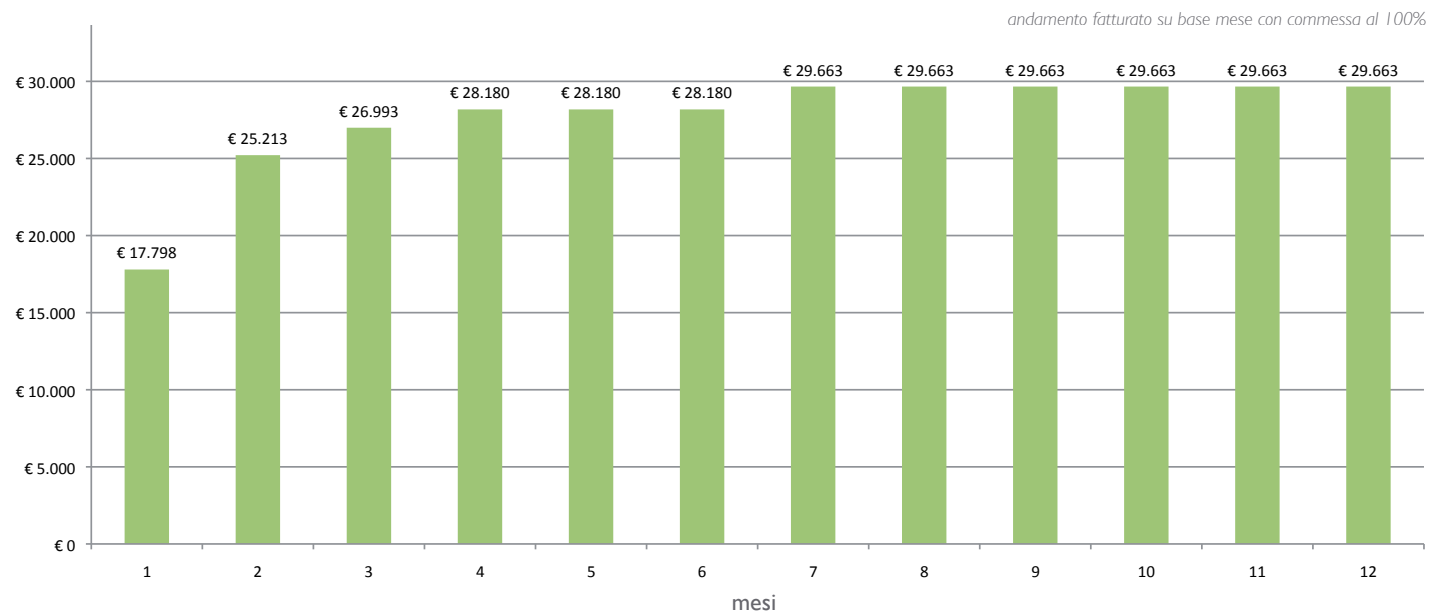
L'attività di telemarketing è finalizzata a fissare appuntamenti commerciali per gli agenti della rete Optima, distribuiti in tutto il territorio nazionale. L'operatrice ha a disposizione un DB di anagrafiche da contattare e un'interfaccia con cui interagire per gestire gli esiti delle telefonate (chiamate, appuntamenti, ascolto rifiutato, utente off target, low profile, non reperibile, occupato, potenziale, da richiamare, libero, rifiutato, segreteria, record errato, fax...).

Il software WVoce gestisce in automatico i contatti su tutto il territorio nazionale inviando ad ogni singolo terminale i riferimenti da contattare.

La responsabile del call center, grazie al software WVoce, è in grado di monitorare ed elaborare statistiche delle performance di ogni operatrice. (chiamate effettuate/h, appuntamenti fissati/h...).

Da contratto, il franchisee ha diritto a saturare almeno il 70% della capacità produttiva* del call center Invoice attraverso la commessa garantita e diretta del franchisor. Il franchisee ha la libertà di scegliere se accettare ulteriori commesse da Optima.

**Il 70% della capacità produttiva viene riferito a due turni lavorativi (9:00-13:00;14:30-18:30)*



I tre principali punti del successo di Invoice

Ricavi Sicuri per il franchisee

- **rientro dell'investimento in circa 6 mesi;**
- retribuzione per ogni appuntamento procurato alla rete commerciale Optima;
- bonus su ogni contratto generato dagli appuntamenti fissati dal call center;
- **possibilità di diventare imprenditore con un investimento contenuto a partire da soli €50.000;**
- guadagni sicuri: il primo cliente è il franchisor;
- **fatturato stimato intorno ai €210.000 in circa 12 mesi di lavoro**, affidando il 70% della capacità produttiva del call center alle commesse Optima (dal 2° anno parliamo già di circa €270.000).

Completa Autonomia

Un call center chiavi in mano, dotato di tutte le strutture necessarie per l'erogazione di ulteriori servizi, oltre quelli relativi alla gestione delle commesse del franchisor;

libertà di scegliere la garanzia di commesse lavorative da un minimo di 70% fino alla saturazione dell'intera capacità produttiva del call center.

Dotazione, già in fase di start-up, di:

Servizi Outbound

- **teleselling:** l'utilizzo del telefono come strumento di vendita diretta;
- **preselling:** presentazione dell'azienda al potenziale cliente e gestione appuntamenti per gli agenti di vendita;
- **postselling:** recall sui clienti acquisiti per raccogliere feedback e fornire supporto;
- **sollecito crediti.**

Servizi Inbound

- **gestione Numero Verde** conto terzi;
- **gestione Segreteria conto terzi:** risposta personalizzata, filtro sulle telefonate, gestione dell'agenda, supporto operativo, gestione della corrispondenza.

Contact Center

- campagne e-mail;
- campagna fax;

- campagna sms;
- **possibilità di stipulare commesse in autonomia.**

Forte Sostegno

Economico:

- **start-up a costo zero:** Optima si fa carico dei costi del personale e di gestione per i primi 3 mesi;
- ritorno dell'investimento in 6 mesi;
- investimento iniziale contenuto;
- **tempi di consegna brevi;**
- fee d'ingresso compreso nell'investimento iniziale.

Gestionale:

- opportunità di avvalersi di un'**esperienza consolidata nel settore Energia, Gas e TLC;**
- possibilità di usufruire di un **know-how tecnico/gestionale comprovato;**
- sicurezza di una rete di vendita capillare;
- libertà di procurarsi **commesse in proprio;**
- partnership con una realtà ben sviluppata che **con oltre 100.000 aziende clienti in tutta Italia;**

- sito internet dedicato;
- **assistenza tramite un Support Center.**

Formativo:

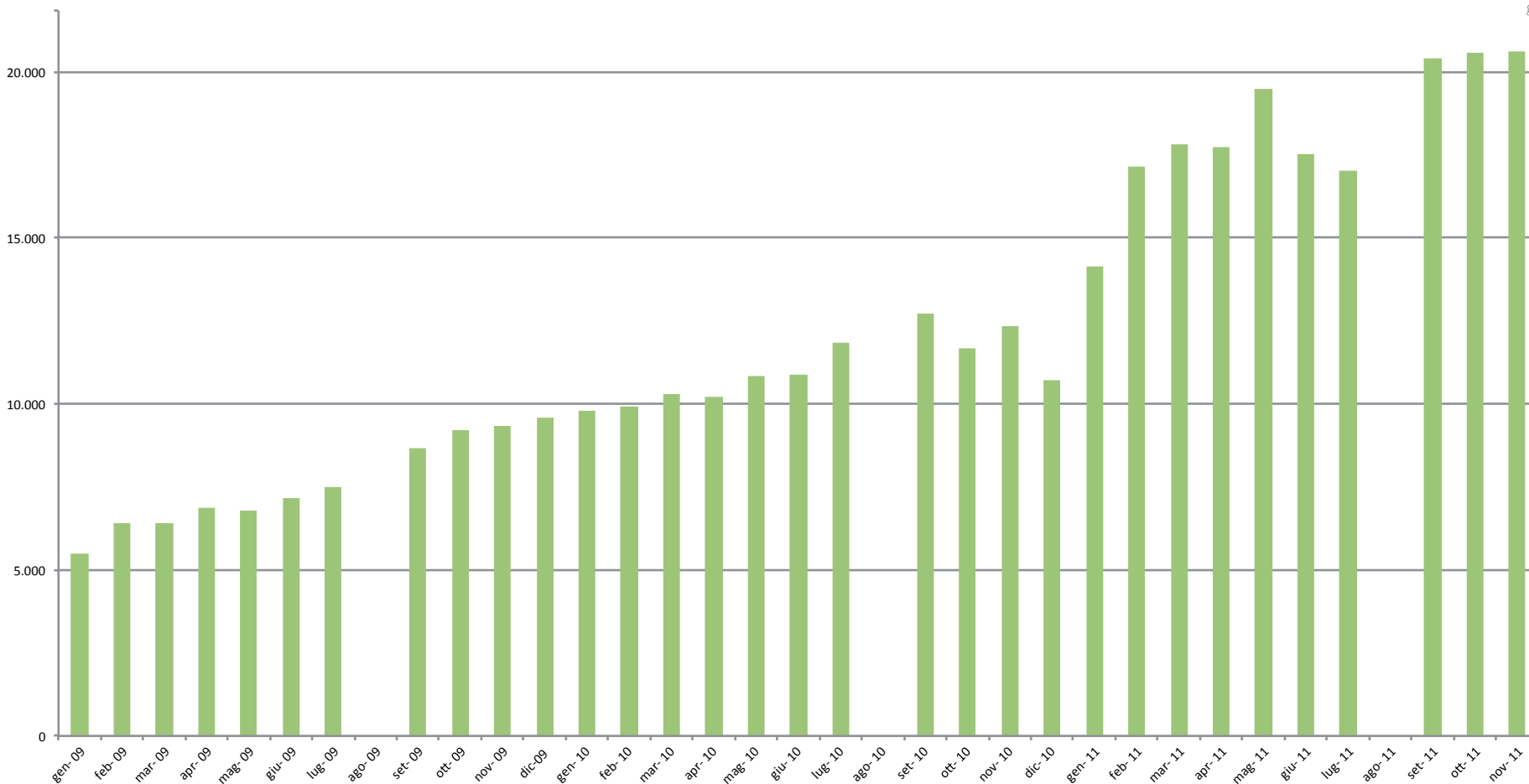
- periodica formazione teorica e pratica per il responsabile e per gli operatori sulle **tecniche**

di direct marketing;

- formazione teorica e pratica per il Responsabile sulle **tecniche motivazionali del personale;**
- formazione teorica ed affiancamento del Responsabile continuativi per la **gestione del**

lavoro del call center (tecnico, operativo, gestionale, formativo);

- **training on the job** nella selezione e formazione degli operatori;
- **tutoraggio continuo.**



*crescita appuntamenti rete Invoice
gennaio 2009 - novembre 2011*

Invoice: i numeri vincenti

- 210.000** : gli euro di fatturato stimato nei primi 12 mesi;
- 270.000** : gli euro di fatturato stimato nel secondo anno
- 6** : i mesi per il ritorno degli investimenti;
- ZERO** : il rischio d'impresa nei primi 3 mesi di start-up;
- 15** : le postazioni strutturate e attrezzate;
- 70-100%** : la copertura data dalle commesse garantite Optima;
- 100.000** : le aziende clienti Optima in tutta Italia;
- 50.000** : gli euro di investimento iniziale;
- 40** : i giorni per il tempo di consegna;
- 10** : gli anni di durata del contratto assicurato;



www.invoicefranchising.com

numero verde
800.09.07.09