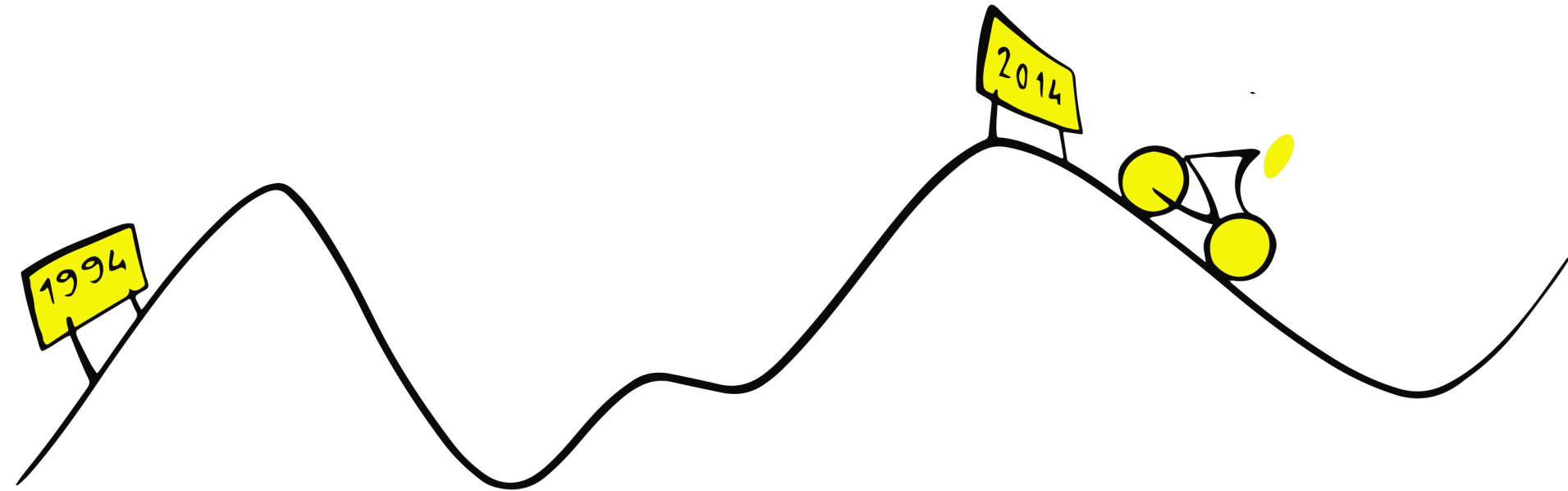


***CENTAX TELECOM***

**We increase your customers' value**

**CHI SIAMO**

# Identità



Siamo un **PLAYER STORICO E FINANZIARIAMENTE SOLIDO**,  
presente nel settore dal 1994, con sede unica nel centro di Bergamo.

# Mission

## We increase your customers' value

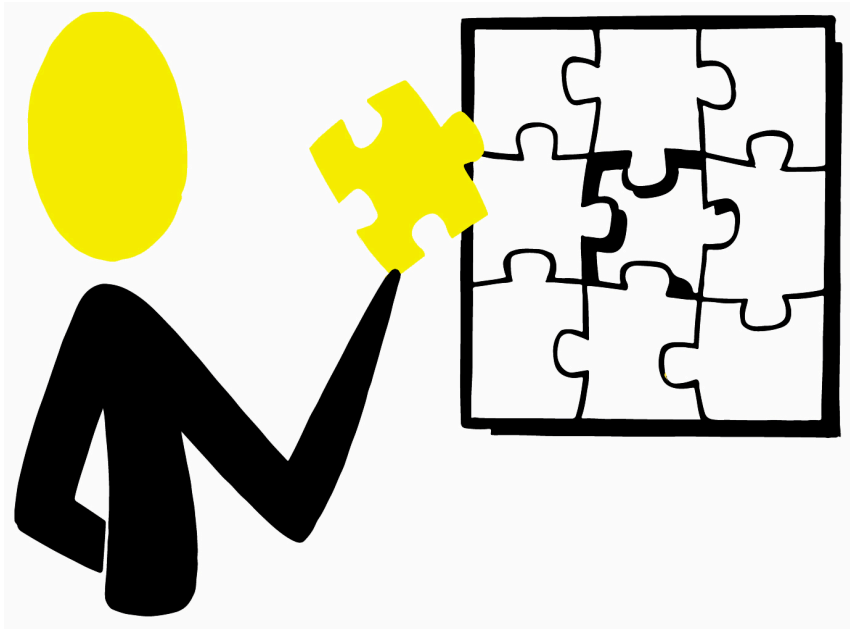


è la filosofia che ci guida nella nostra strategia di investimento in **capitale umano, innovazione tecnologica.**

mettendo a disposizione dei nostri Clienti un servizio **su misura multicanale, end-to-end, in H24.**



# Fattori di successo



Capacità e velocità di  
**INTEGRAZIONE CON I  
SISTEMI INFORMATIVI DEI  
NOSTRI CLIENTI**

che supportiamo nella gestione e creazione del loro sistema di CRM, utilizzando i più moderni applicativi standard di mercato e open source.

# Fattori di successo

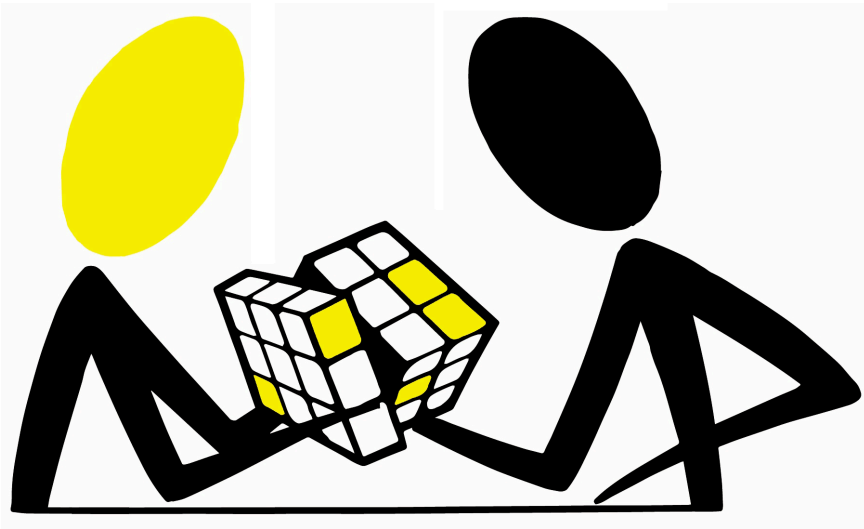


Elevata **QUALITÀ**  
**DEGLI OPERATORI**  
**DI FRONT END**

frutto di una strategia di localizzazione nel centro di una città universitaria del nord Italia e di una cultura aziendale basata sulla motivazione e la crescita personale.

# Fattori di successo

Capacità di **GESTIONE DI PROGETTI COMPLESSI** e **CONSULENZA OPERATIVA**



grazie alla presenza di figure professionali con consolidata esperienza in project management.

# **I NOSTRI SERVIZI**

**Offriamo servizi di BPO  
focalizzati alla gestione della relazione con il  
Cliente**

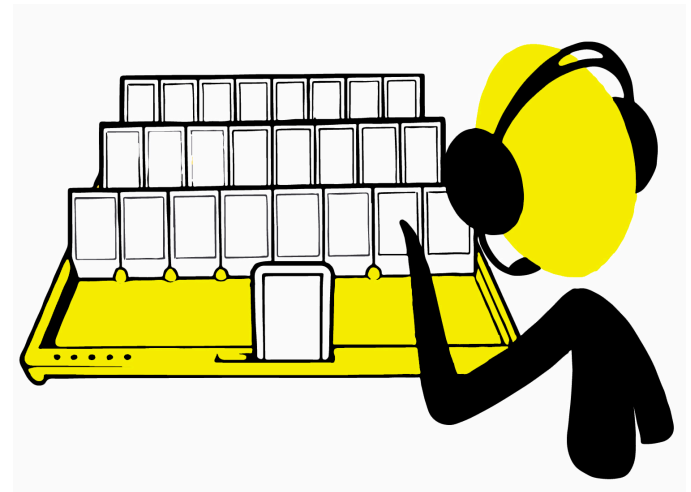


# Marketing support

## LEAD GENERATION E PRESA APPUNTAMENTI

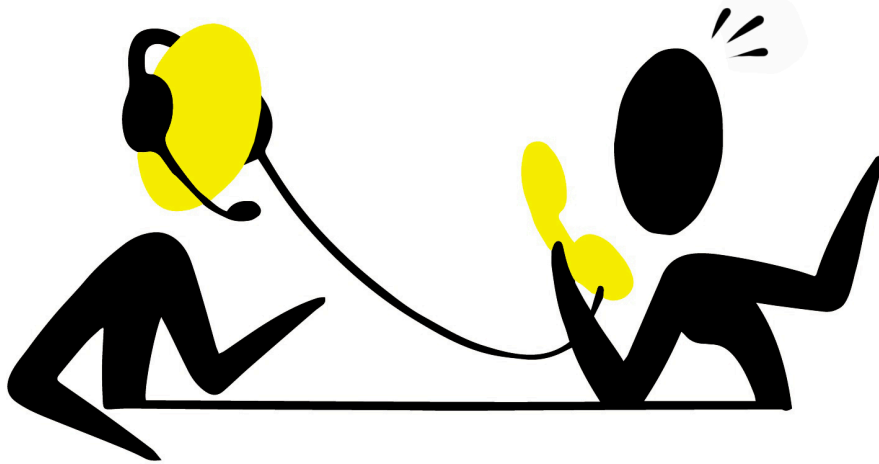
I contatti commerciali sono preziosi e devono essere trattati con rispetto, professionalità ed empatia.

I risultati in termini di conversion sono determinati tanto da fattori emotivi, quali la capacità di **personalizzazione del rapporto e di mantenimento di una continuità di relazione tra operatore e prospect**, quanto da fattori tecnici quali la competenza ed affidabilità dell' offerta commerciale.



# Marketing support

## CUSTOMER SATISFACTION E RICERCHE DI MERCATO

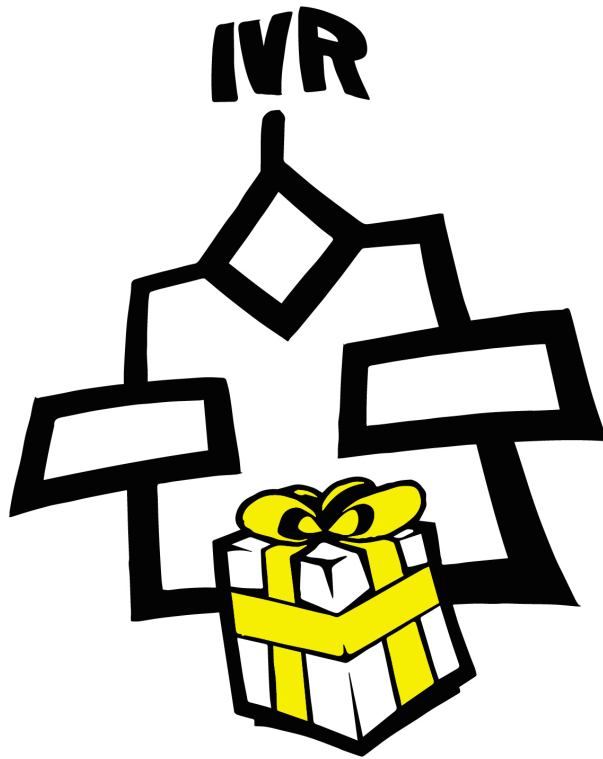


Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction e Ricerche di Mercato, tramite **acquisizione, bonifica e mantenimento delle basi dati del Committente.**

Supporto alla creazione/messa a punto dell'intervista, applicazione di tutte le tecnologie e metodologie di rilevazione (CATI, CAWI).

# Marketing support

## PROMOZIONI E CONCORSI



Realizzazione end to end di promozioni e concorsi tramite **piattaforma multi-canale** (IVR-SMS-web-email) e **con operatori telefonici**.

Supporto all' espletamento delle pratiche notarili, alla logistica relativa alla consegna premi, alla gestione trouble ticketing e al data entry delle cartoline di concorso.

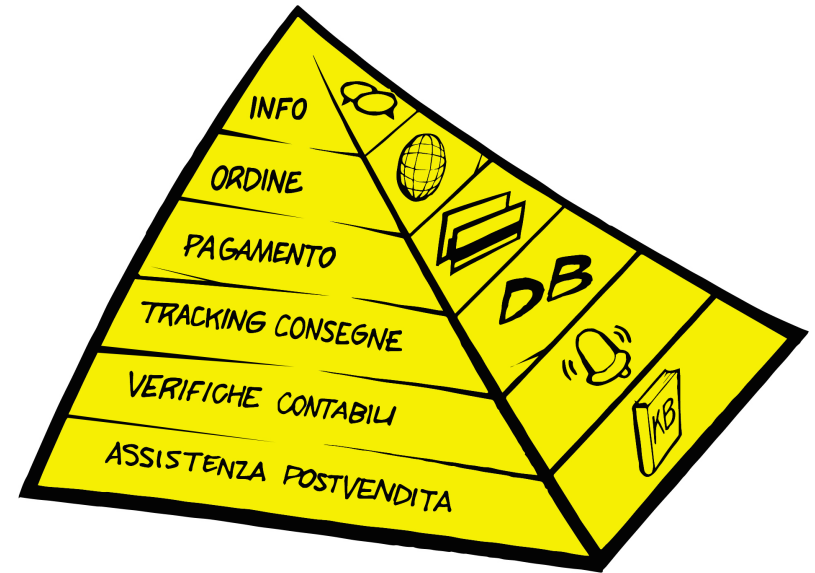
Integrazione con le piattaforme clienti.

# Sales services

## ECOMMERCE

**Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di ecommerce:** poniamo particolare attenzione alle tecnologie, alla gestione dei flussi di pagamento e delle attività di credit management.

Il nostro punto di forza è sempre la qualità della relazione con il Cliente/Consumatore a cui viene offerta la possibilità di contatto multicanale, con aggiornamento costante e follow up commerciale.



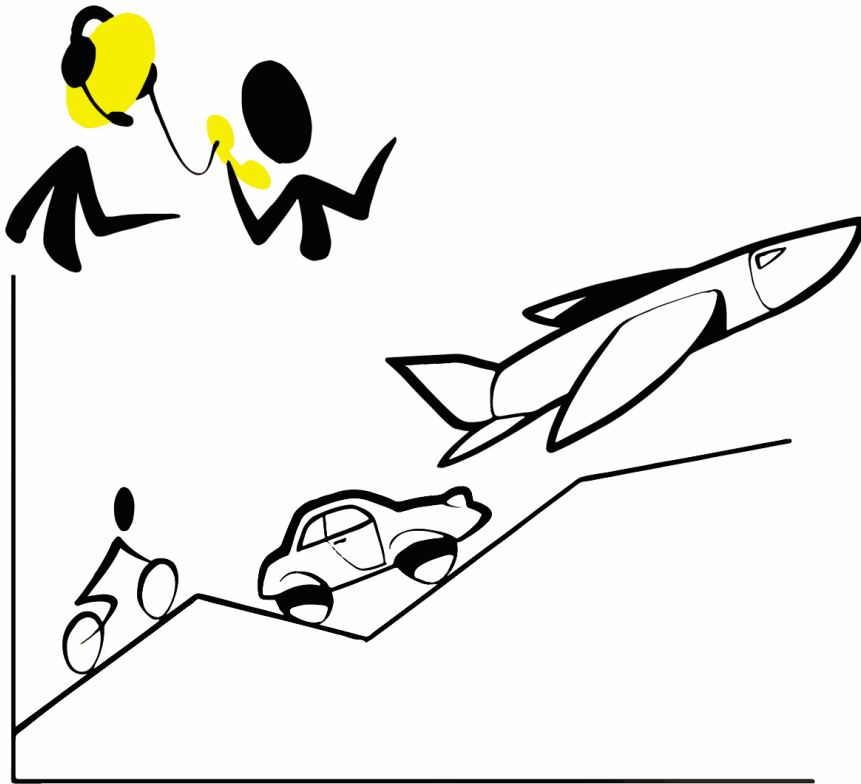
## GESTIONE ORDINI

**Servizi integrati di telemarketing e registrazione ordini in inbound** con gestione dei pagamenti del Cliente.

Focus sulla security e certificazione PCI.

# Sales services

## UP-SELLING E CROSS-SELLING



La linea guida per la realizzazione dei servizi di Upselling e Cross selling si basa sulla creazione di una relazione di fiducia tra operatore-consulente e Cliente.

La tecnologia ci consente di creare **continuità di relazione tra le attività outbound e inbound grazie all'impiego di una contact history unificata.**

Continuità di gestione del Cliente da parte dello stesso operatore.

# Sales services

## PIANIFICAZIONE AGENDA RETI COMMERCIALI

**Integrazione con i sistemi di CRM e posta elettronica del Committente.**

Registrazione degli appuntamenti, con funzionalità di ricontatto e modifica agenda da parte della rete commerciale.

Aggiornamento in tempo reale della disponibilità agenti. Gestione multicanale del promemoria appuntamenti.



# Operation outsourcing

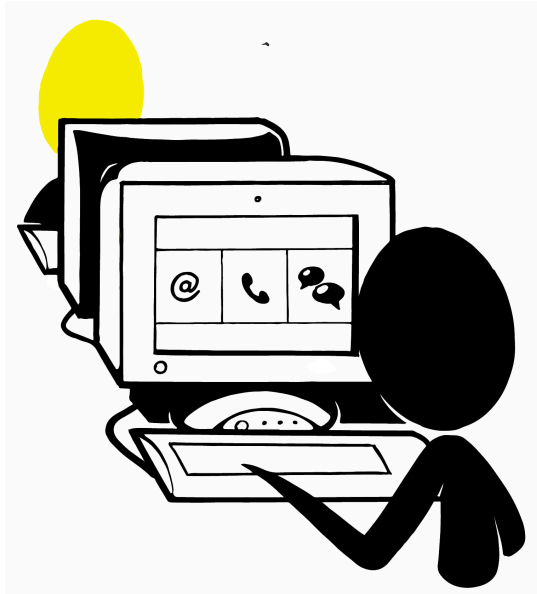
## CUSTOMER CARE

Progettazione e gestione di tutti i servizi di postvendita al cliente con integrazione delle applicazioni del Committente.

**Gestione del servizio in logica “One Call Solution” con supporto multicanale e consulenza specialistica.**

Il servizio comprende il supporto su tematiche informative di carattere tecnico-commerciale e contabile, le verifiche su aspetti contrattuali e input dispositivi sui sistemi del committente.

In tale ambito rientrano i servizi di Help Desk.



# Operation outsourcing

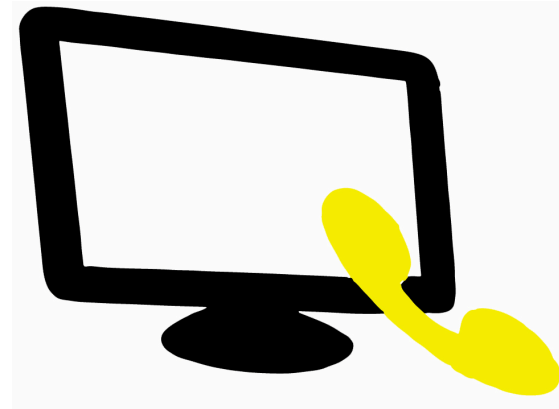
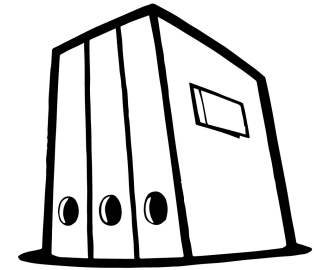
## BACK OFFICE

**Controllo formale della documentazione contrattuale,**

indicizzazione e lavorazione delle email e della post cartacea.

**Verifiche tecniche e contabili, attività istruttorie e dispositive sui sistemi del Committente.**

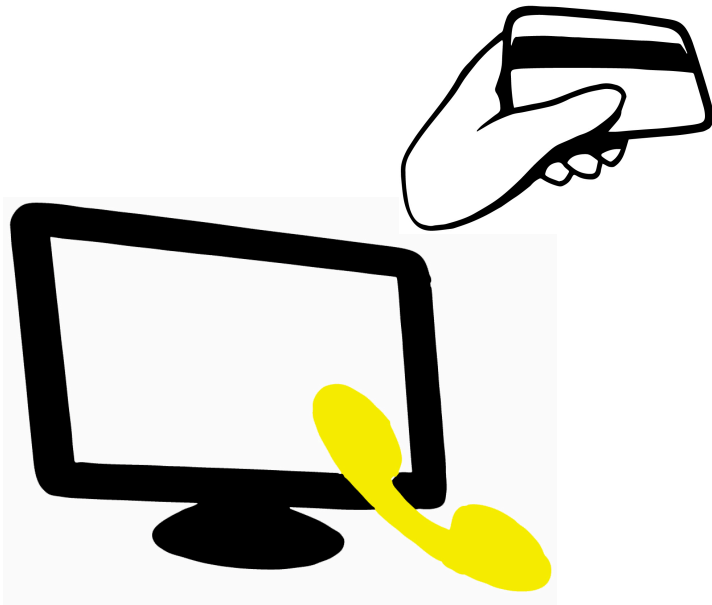
Ricontatto multicanale del cliente per la risoluzione delle anomalie.





# Operation outsourcing

## CASH MANAGEMENT



**Progettazione, attivazione e gestione dei flussi di pagamento** (carta di credito, SDD, banco posta, Paypal).

**Lavorazione dei pagamenti insoluti e gestione delle procedure di recupero insoluto** tramite contatto con il Cliente e gli istituto di credito, allineamento dei sistemi del Committente.

Certificazione PCI.

# Operation outsourcing

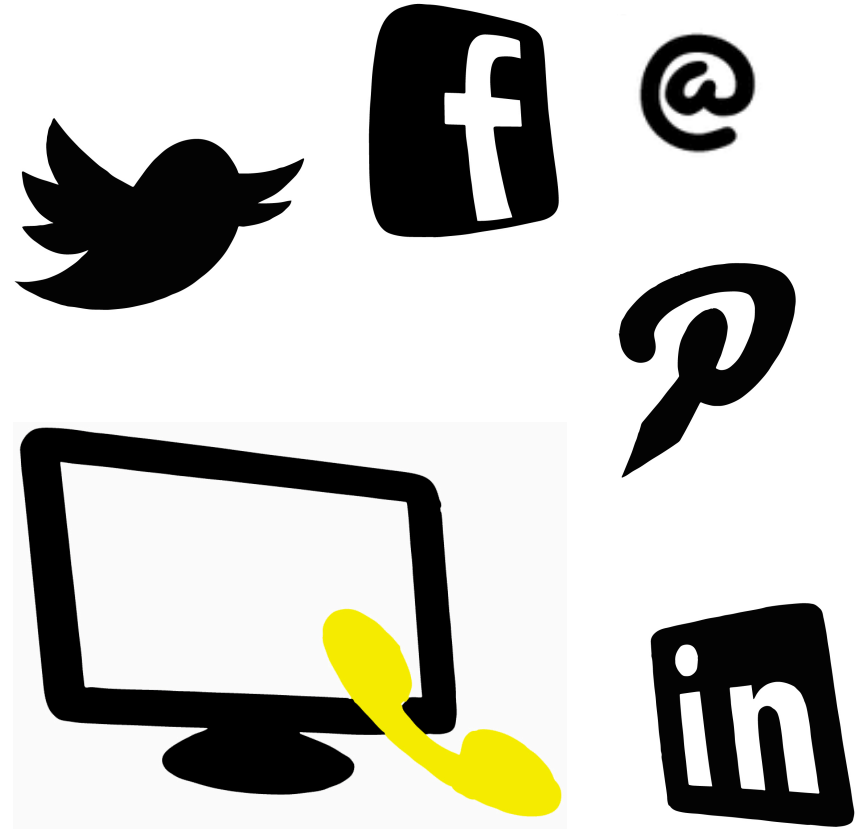
## **SOCIAL MEDIA MONITORING**

**Monitoraggio e coinvolgimento** pagine social, attivazione customer care.

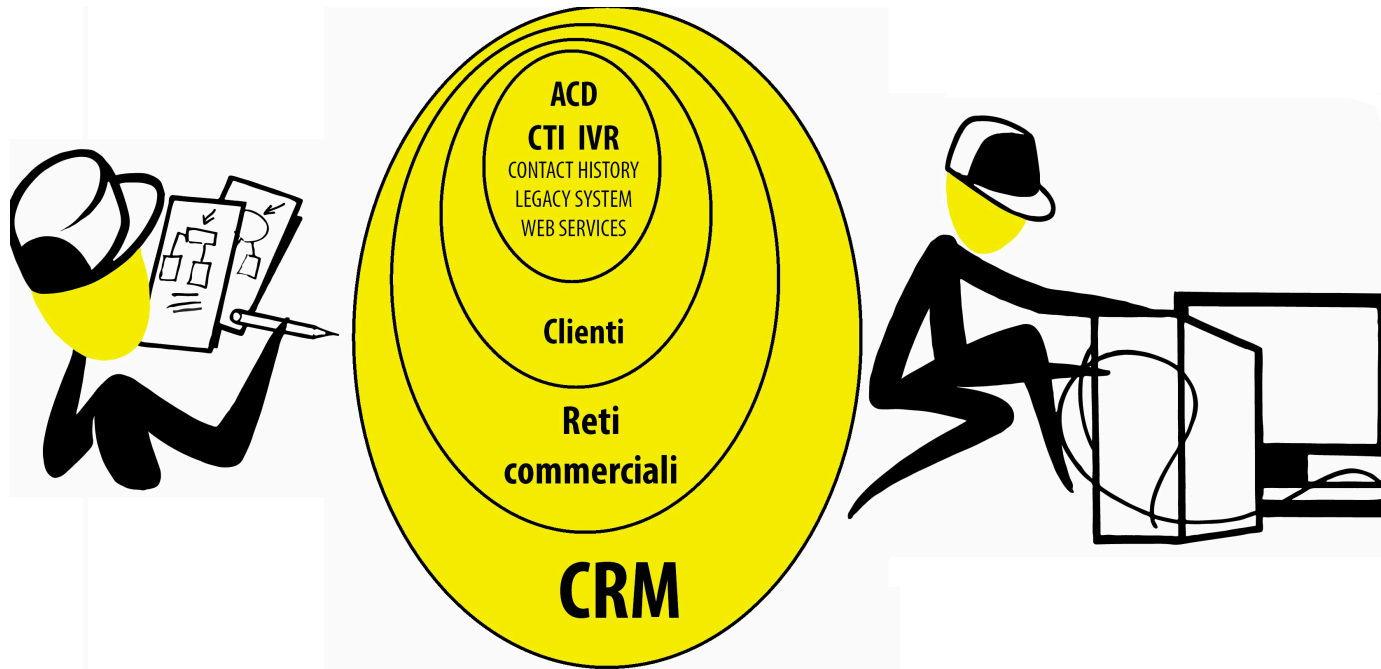
## **WELCOME CALL, RETENTION E NEWSLETTER**

Outbound su portafoglio clienti orientato alla **fidelizzazione e all'incremento del valore del Cliente.**

Analisi e profilazione della clientela in base sullo storico dei contatti e alle informazioni contrattuali accessibili tramite il nostro CRM.



# Consulenza operativa e tecnologica



Presenza di un team di consulenti organizzativi e ICT per **attività di assessment organizzativo e tecnologico**; supporto nelle decisioni "make or buy" relative all'infrastruttura tecnologica (ACD, IVR, CTI) e al CRM aziendale; revisione procedure, canali di contatto e di workflow operativi; security assessment; disaster recovery, integrazioni web service, remotizzazione centralino.

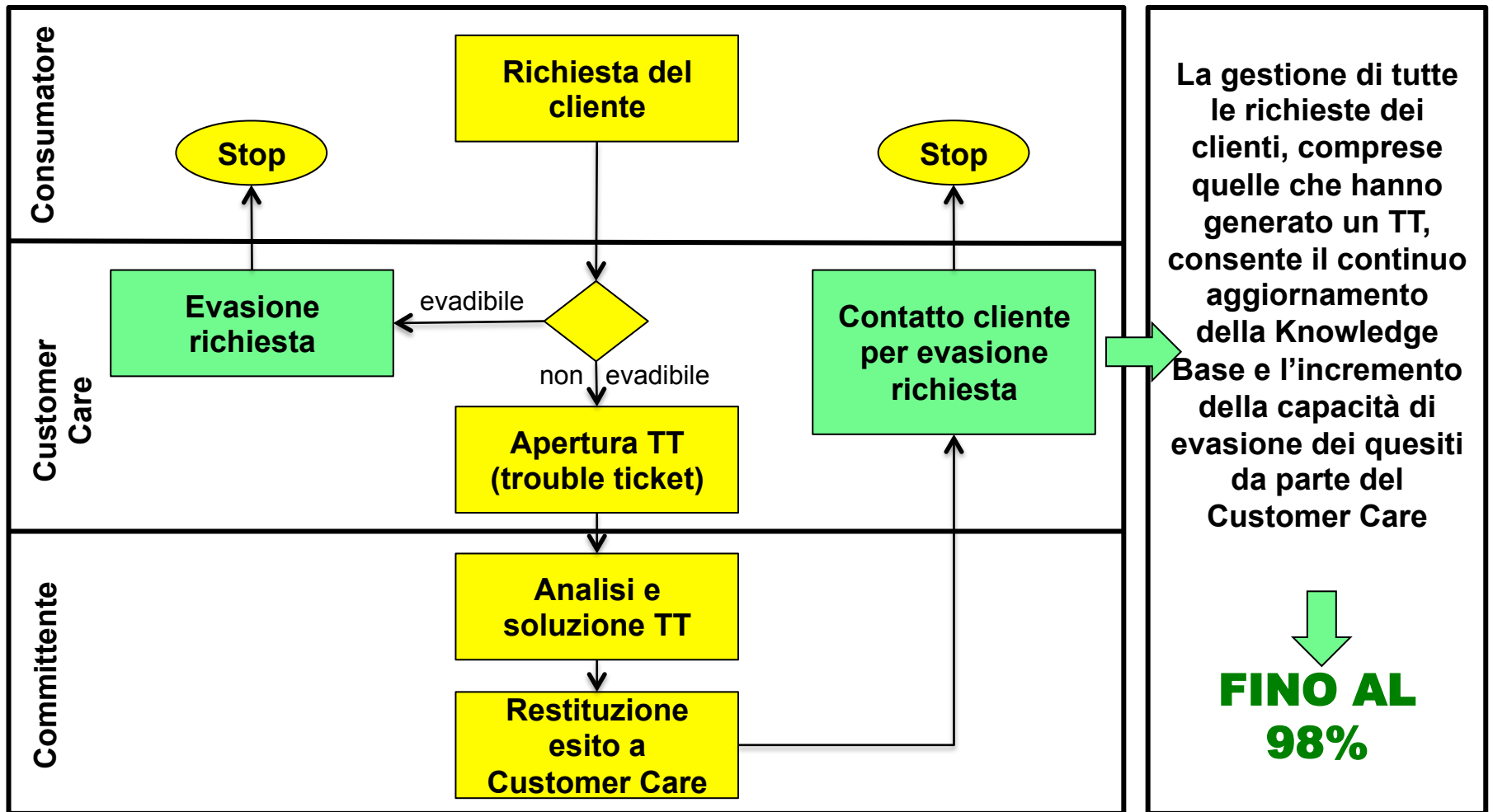
# Case history assicurazioni

- **Customer Care polizze vita** indirizzato ai clienti vita e ai distributori bancari. Gestione multicanale delle richieste inviate al Customer Care, al Portafoglio e alla Contabilità Tecnica. Il nostro Contact Center effettua le verifiche sui sistemi della Compagnia e fornisce risposta al cliente, eventualmente anche con invio di documentazione. Evadiamo fino al 98% di richieste al primo livello, le richieste che necessitano di un intervento degli uffici tecnici sono gestite tramite il nostro sistema di trouble ticketing. La compagnia restituisce un esito e noi ricontattiamo il cliente
- **Servizio apertura e assistenza sinistri**, con accesso via web service ai sistemi della compagnia per la consultazione delle pratiche legate alla gestione del sinistro, integrazione con il sistema di trouble ticketing della Compagnia
- **Contact Center clienti ramo auto** a supporto delle attività di emissione e rinnovo di polizze moto
- Attività ricorrenti di **Customer satisfaction e welcome call**
- **Campagne Outbound** con obiettivi di conservazione del portafoglio e realizzazione di **concorsi**
- **Cash management**: attivazione flussi di pagamento ricorrenti; gestione degli insoluti e dell'escalation tecnica e commerciale per il recupero dell'incasso

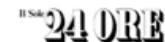
# Case history banche

- **Customer Care/Help Desk** per l'attivazione e gestione carte di credito e per l'assistenza POS agli esercenti
- Campagne di rilevazione della **customer satisfaction** (CAWI, CATI), controlli qualità e Mystery Call
- **Profilazione e presa appuntamenti** a supporto di filiali bancarie e intermediari finanziari
- **Supporto help desk per le attività di mobile banking e F24**
- **Customer Care a supporto della clientela retail**

# Il circolo virtuoso del Customer Care



# Referenze



**FINE**

**GRAZIE**

**CENTAX TELECOM**



Centax Telecom Srl

Via Pignolo, 8 - 24121 Bergamo - ITALY Tel. +39 035 4162110 - info@centaxtelecom.com - C.F./P.IVA 02294000167 - CAP SOC. EURO 50.000 I.V. -

ISCR. TRIB BG 47512 REG.SOC.VOL. 46561 REA 277834 - Società sottoposta a direzione e coordinamento di Somar S.p.A. - Copyright 2013

CENTAX TELECOM All rights Reserved

