

***CENTAX TELECOM***

**We increase your customers' value**

# INDICE

- **IDENTITÀ**
- **CANALI**
- **MISSION**
- **FATTORI DI SUCCESSO**
- **OFFERTA**
- **SERVIZI**
- **REFERENZE**

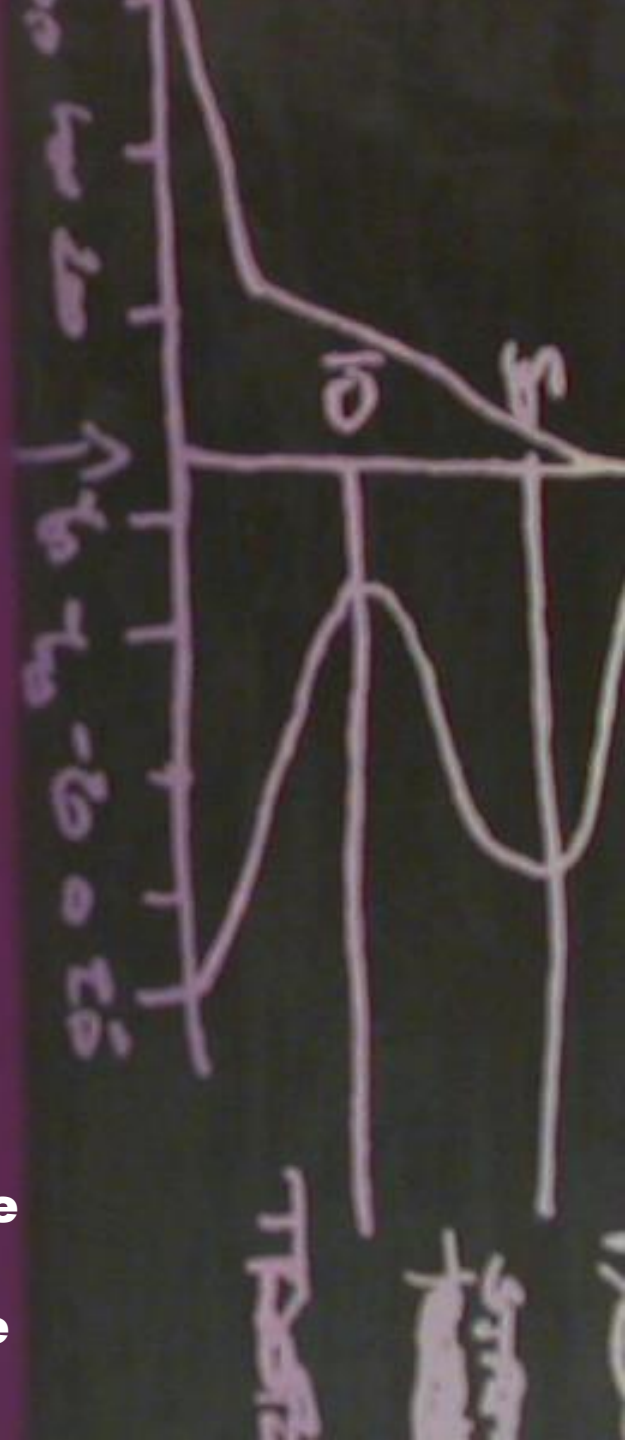
**CENTAX**

**TELECOM**

**DAL 1994**

**CRM**  
**EVOLUTO**

- **Servizi personalizzati di alto valore**
- **Innovazione e affidabilità**
- **Solidità finanziaria e reputazionale**

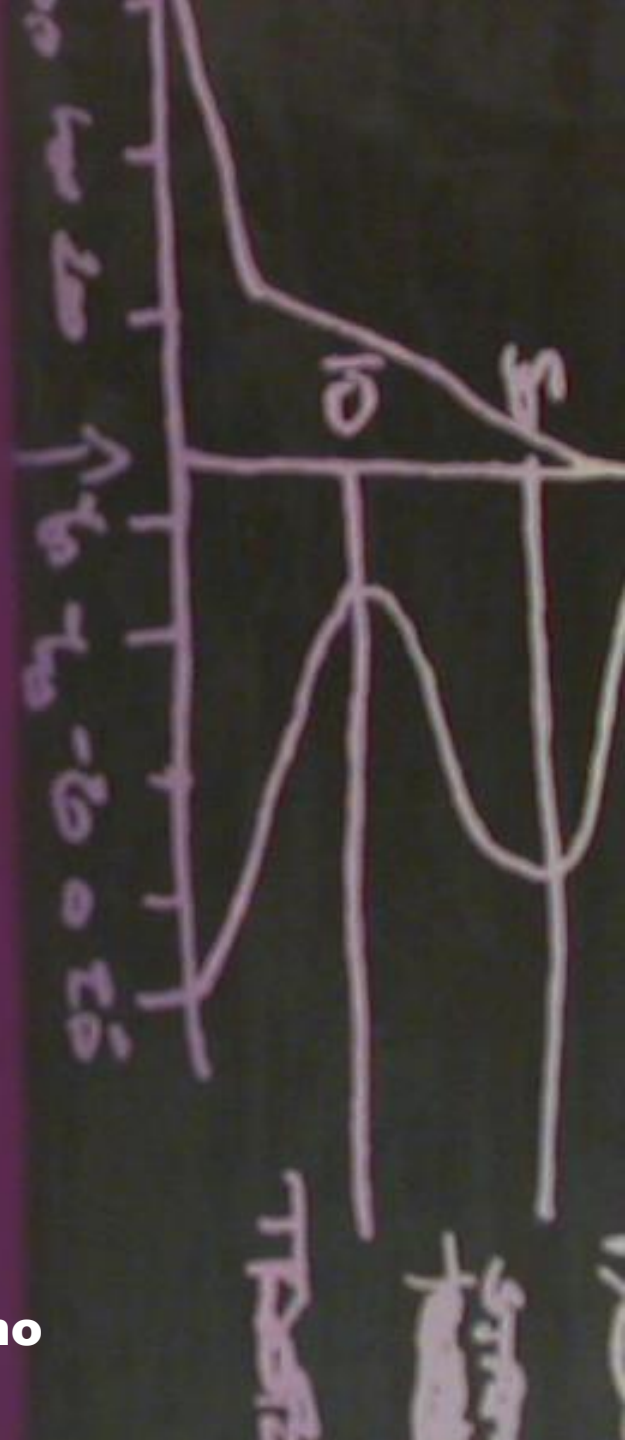


# CANALI

INTERNET  
E-MAIL  
SMS  
SOCIAL  
CHAT  
TELEFONO  
WEB

2<sub>/11</sub>

- Multicanalità
- Tecnologie innovative
- H 24 ore, 7/7 giorni, 365 giorni/anno



# MISSION

3 /11

INNOVAZIONE

COMPETENZA

INCREASE YOUR

CUSTOMERS' VALUE

EFFICACIA

PASSIONE

ENHANCE CUSTOMER  
EXPERIENCE

**Fornire Servizi di Outsourcing eccellenti, personalizzati e innovativi in ambito CRM, impiegando personale qualificato e tecnologie avanzate**



# FATTORI DI SUCCESSO

RICCHEZZE UMANE

## UNIVERSITARI

SKILL PERSONALI

SELEZIONE

PROBLEM SOLVING

COMPETENZA

ESPERIENZA 2|3 ANNI

DINAMISMO

- **Contratto a PT a tempo indeterminato**
- **Investimento sulla Formazione**
- **Sviluppo delle Competenze e della Proattività**

# FATTORI DI SUCCESSO

ICT INFRASTRUCTURE

**NEW MEDIA APP**  
**WEB SERVICES**  
OPEN SOURCE

**EVOLUZIONE**  
**MULTICANALITÀ**

ARCHITETTURE  
D'AVANGUARDIA  
CLOUD

- Implementazione sistemi CTI, CRM, Trouble Ticket, Ecommerce
- Costante ricerca e sviluppo tecnologico
- Sviluppo soluzioni custom e integrazione con i sistemi del Cliente

# FATTORI DI SUCCESSO

PROJECT MANAGEMENT

## BPO PROJECT MANAGEMENT ANALISI TECNICA E ORGANIZZATIVA CRM CONSULENZA

- **Assessment strutture di Contact Center**
- **Progettazione sistemi e procedure di contatto**
- **Gestione integrata dei processi**
- **Disegno Routing, Workflow e Knowledge Base**
- **Supporto alla definizione di specifiche tecniche per lo sviluppo IT**



# FATTORI DI SUCCESSO

PARTNERSHIP

7  
/11

REENGINEERING

LEAN

## PERSONALIZZAZIONE

CONOSCENZA

ARRICCHIRE

GESTIONE DEL  
CONTATTO  
WIN-WIN

- **Diffusione di Know How Cross Sector e Cross Service**
- **Supporto operativo nello snellimento di procedure e nell'arricchimento qualitativo del contatto con il Cliente**

**OFFERTA**

**SODDISFAZIONE**

**AFFIDABILE**

**FLESSIBILITÀ**

**VALORE**

**CUSTOMER  
EXPERIENCE**

**Gestione chiamate inbound, Contatto outbound su  
liste Prospect e Clienti, Ecommerce,  
Chat, Gestione Mail e Social, Data entry e controlli  
di Back Office, App dedicate**

## AREA MARKETING

**Info line, Promozioni e concorsi telefonici,  
Telepromozione, Profilazione Clienti,  
Ricerche di Mercato, Loyalty program,  
Customer Satisfaction**

## AREA SALES

**Presa appuntamenti, Preventivazione e  
Vendita di prodotti e servizi,  
Gestione Prenotazioni e Ordini,  
E commerce**

## AREA OPERATION

**Supporto postvendita e ticket management,  
Customer Retention, Help Desk,  
Controllo qualità: Mystery Call, IVR usability,  
Registrazione chiamate,  
Social Management, Back Office**

## AZIENDE

**Coca Cola, Disney Italia, Nestlè, DHL, Unilever, CartaSI – ICBPI, Zurich Group, Ergo Italia, Pramerica, DAS, Intesa Sanpaolo, Cariparma, Unicredit, Veneto Banca, Pitagora, Luxottica, Media World, IVS Italia, Selex, Fuji, Edenred, Peugeot, Imetec, Corriere della Sera, Il Sole 24 Ore, Mediaset, Foppapedretti, Rail Europe, Salmoiraghi&Viganò, Huawei**

## AGENZIE

**Connexia, I-Side, Inventa, JWT, Now Available, Promise, Promotion&Partner, Mirata**

## ASSOCIAZIONI NO-PROFIT

**Airc, Intervita, Lega del Filo d'Oro, Aism, Amnesty International, Save The Children, Telefono Azzurro, Cesvi, Fai, Mediafriends**

## **CENTAX TELECOM Srl**

**Via Pignolo 8  
24121 Bergamo  
Tel. 035.41.62.110  
Fax 035.23.66.05  
NV 800.21.51.28  
[www.centaxtelecom.com](http://www.centaxtelecom.com)  
[info@centaxtelecom.com](mailto:info@centaxtelecom.com)**

