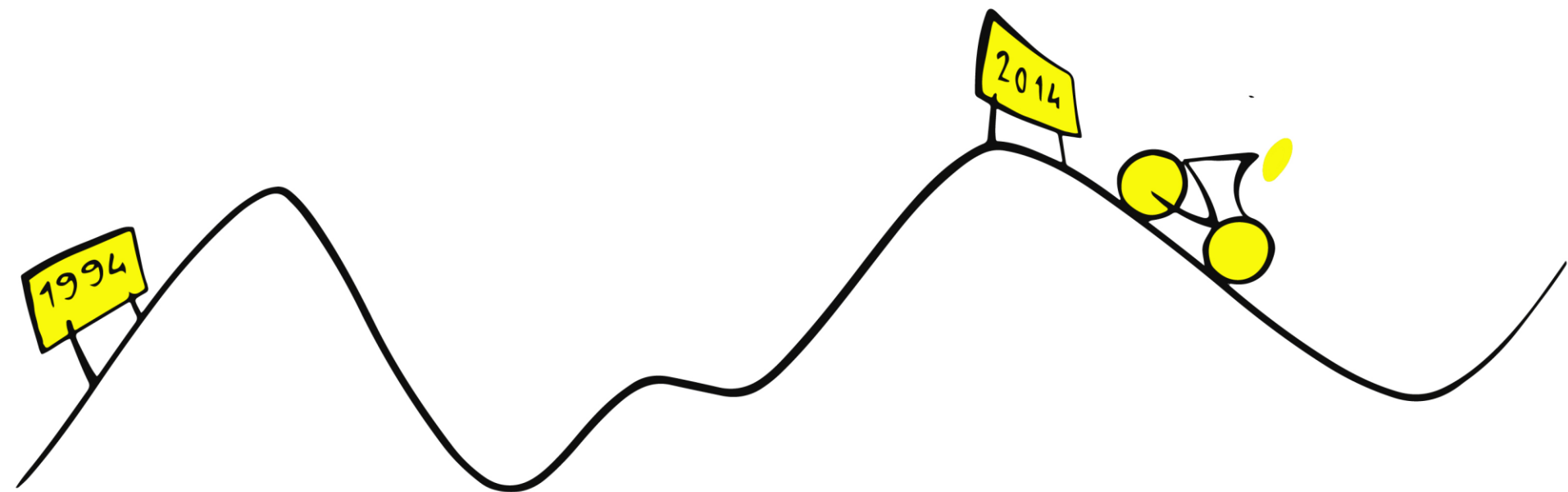


CENTAX TELECOM

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

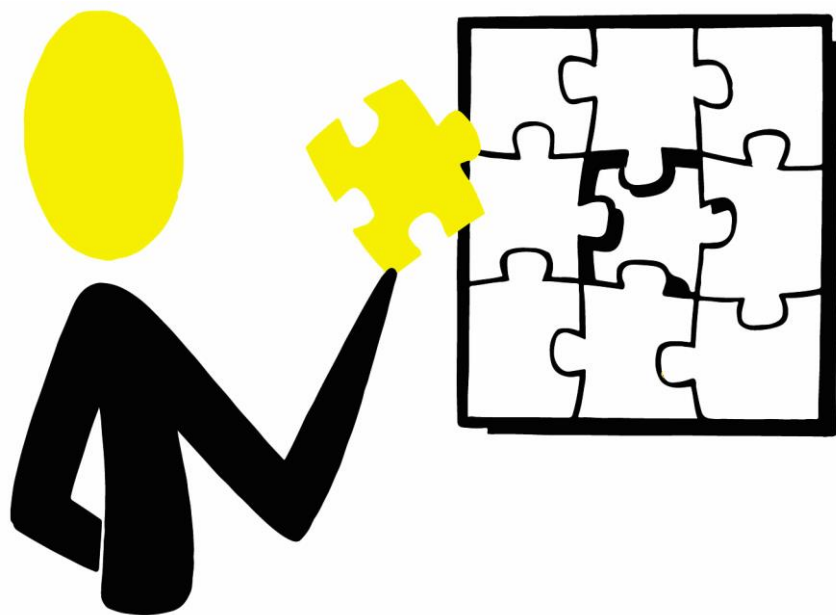


mettendo a disposizione dei nostri
Clienti un servizio **su misura**
multicanale, end-to-end,
in **H24.**

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



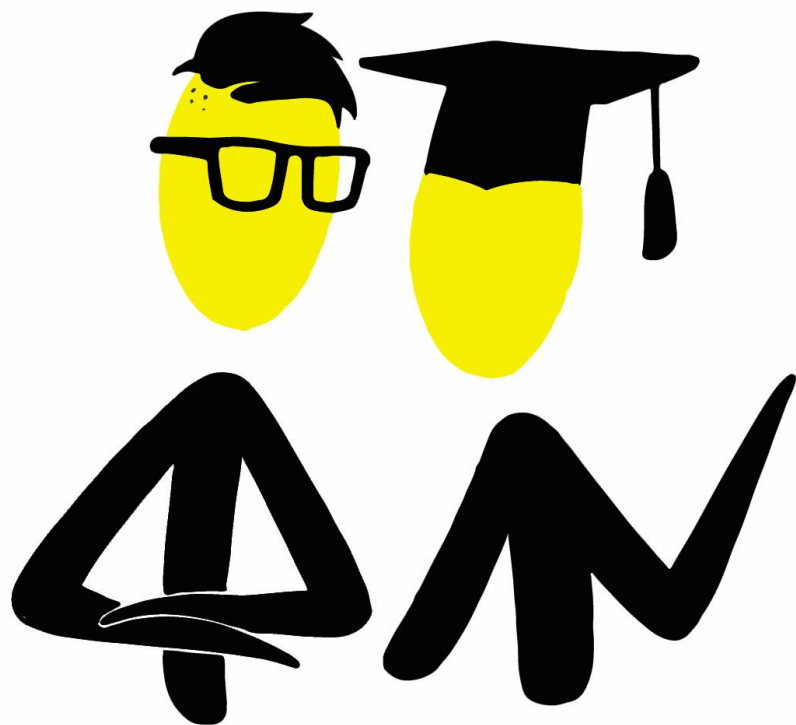
Fattori di successo



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

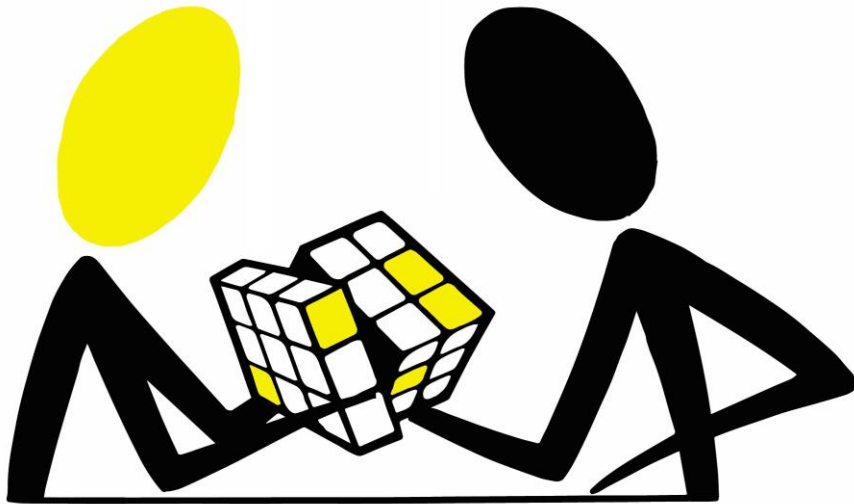


Elevata **QUALITÀ**
DEGLI OPERATORI
DI FRONT END

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**

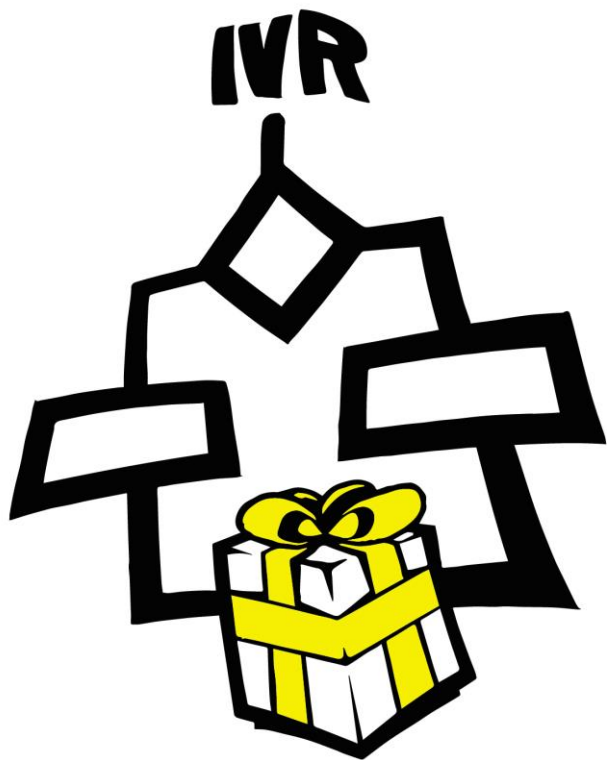


grazie alla presenza di figure professionali con consolidata esperienza in project management.

I NOSTRI SERVIZI

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.

Marketing support

LEAD GENERATION E PRESA APPUNTAMENTI

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

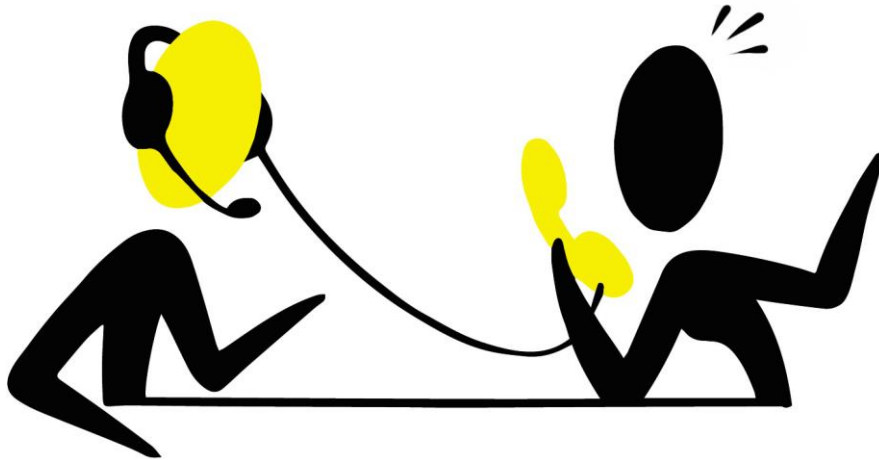
La qualità della conversion si basa sulla **personalizzazione e continuità di rapporto tra operatore e prospect** quanto sulla competenza ed affidabilità dell' offerta commerciale.

Ci focalizziamo sulla creazione di una relazione di fiducia tra operatore e cliente.



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.**

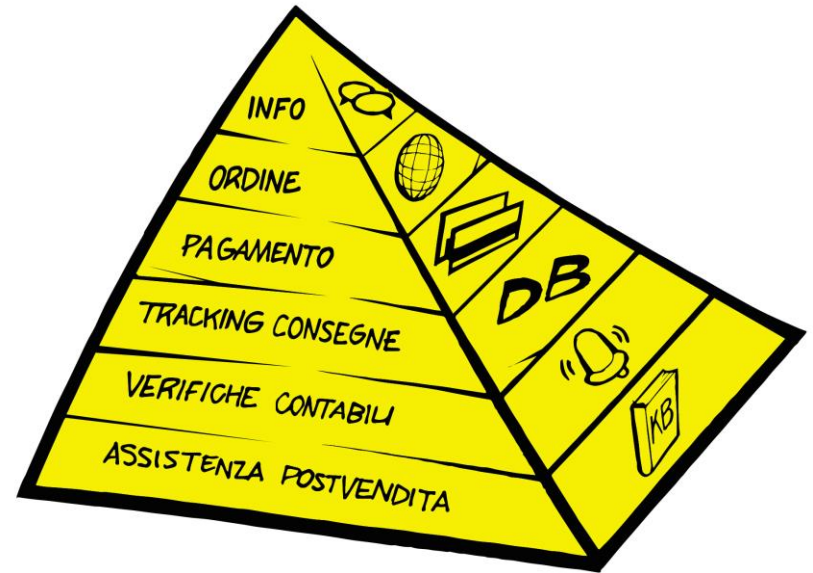
Supporto alla creazione/messa a punto dell'intervista, applicazione di tutte le tecnologie e metodologie di rilevazione (CATI, CAWI).

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.



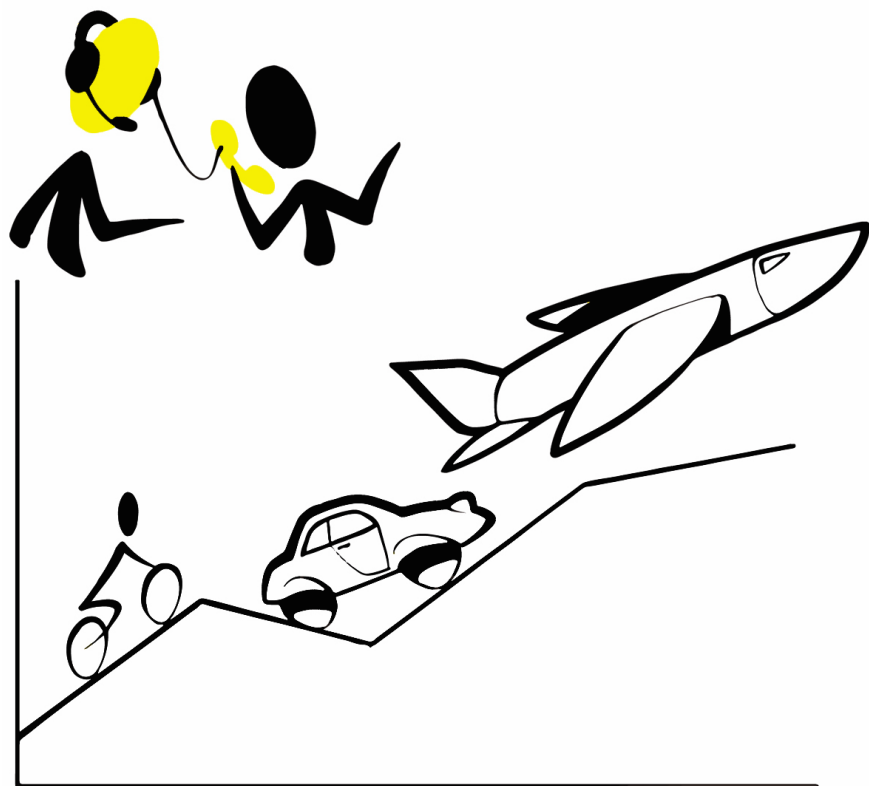
GESTIONE ORDINI

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

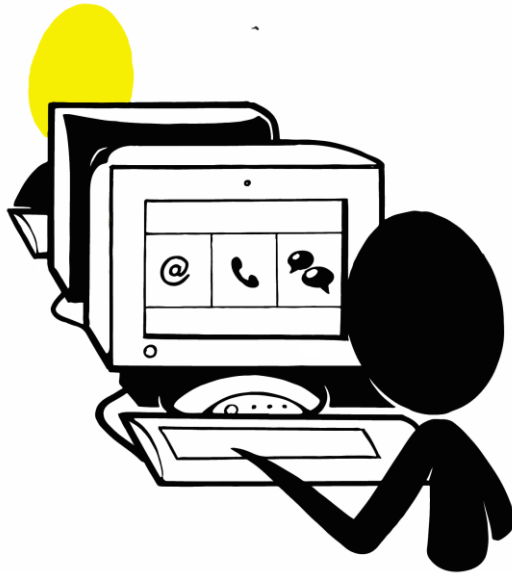
CUSTOMER CARE

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 ambito rientrano i servizi di Help Desk.



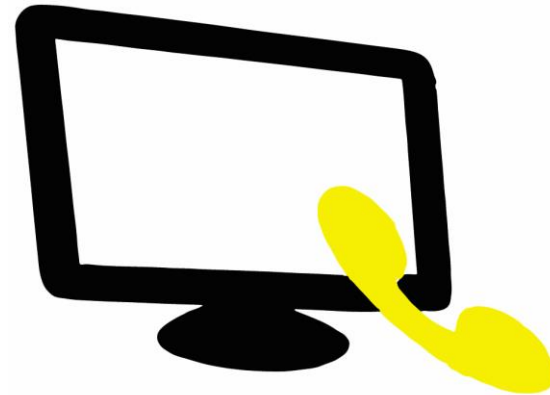
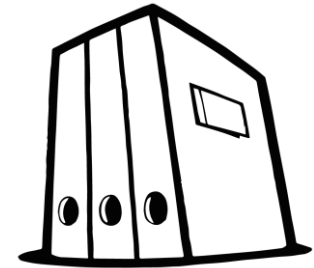
Operation outsourcing

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

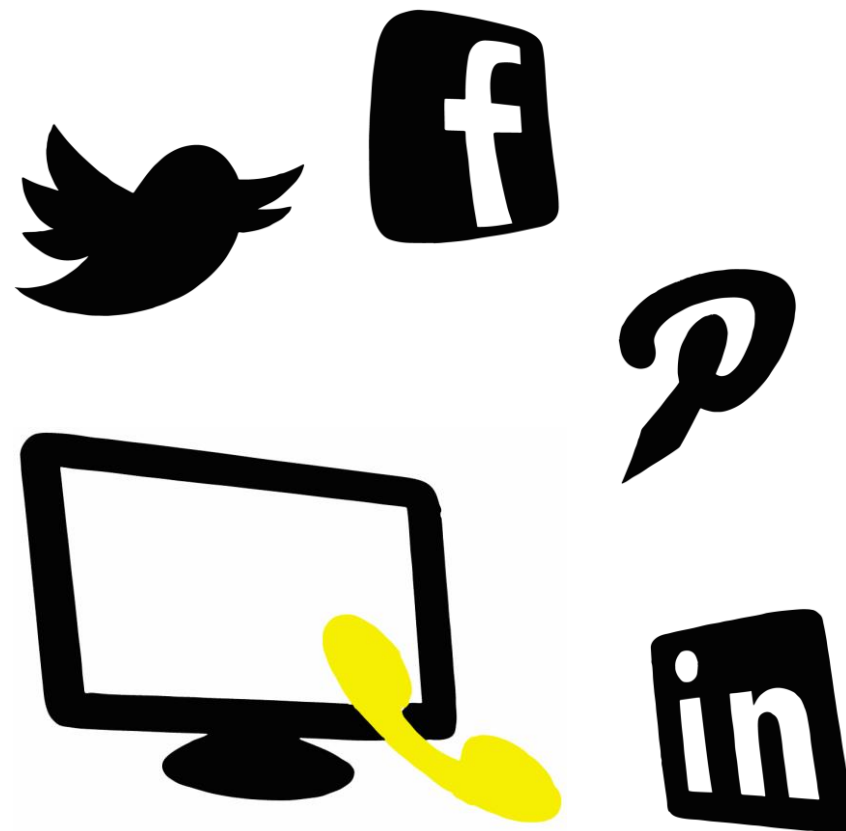
SOCIAL MEDIA MONITORING

Monitoraggio e coinvolgimento pagine social, attivazione customer care.

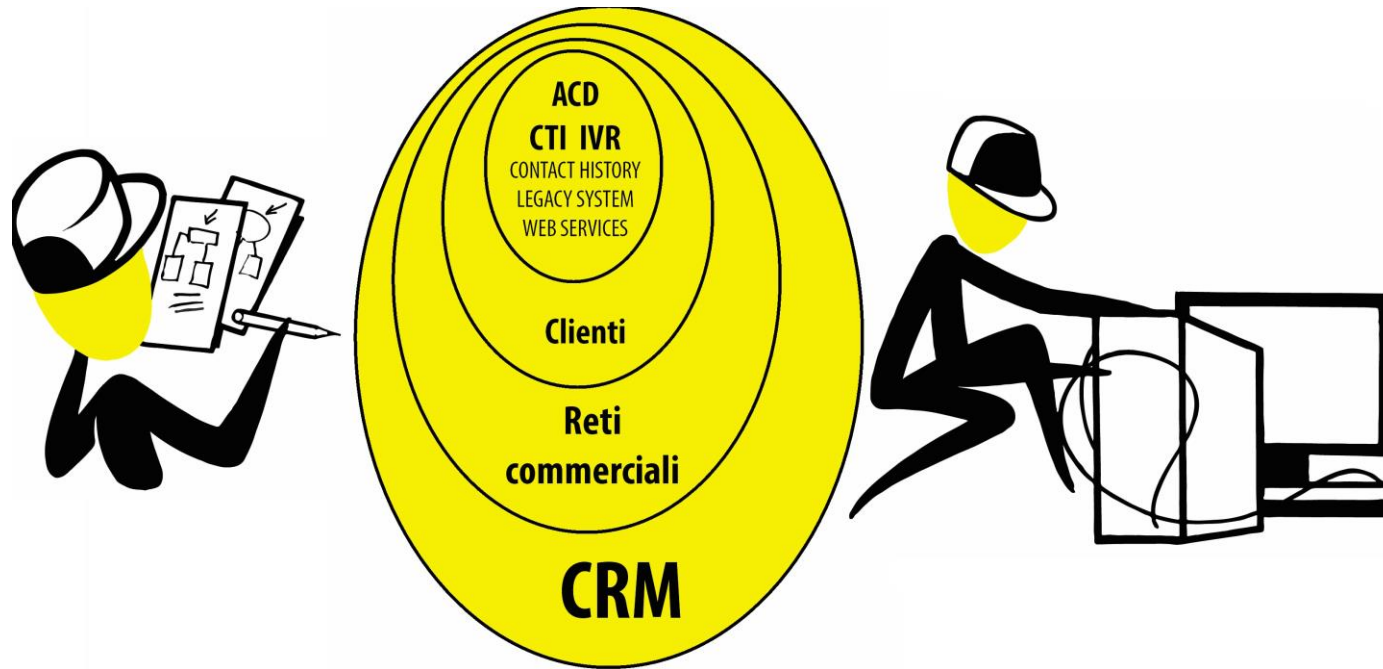
WELCOME CALL, RETENTION E NEWSLETTER

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.

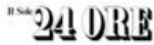


Consulenza operativa e tecnologica



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.

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

