

Mission: "Ascoltare e curare il cliente, creando e perfezionando i processi di Customer Relationship Management. Avviare azioni mirate ad identificare, acquisire e fidelizzare i clienti utilizzando metodologie e processi aziendali condivisi e certificati."

Mediacom si colloca tra le aziende leader in Italia per attività di **Customer Care**. La divisione Contact Center nasce per integrare le esigenze di comunicazione delle aziende Committenti, con le quali vengono condivisi studi preliminari, procedure operative e formazione del personale. Uno Staff dedicato, qualificato e costantemente aggiornato caratterizza una struttura flessibile, operativa 24 h/24 per 365 giorni l'anno, capace di adattarsi alle particolari necessità di stagionalità di alcuni settori e soddisfare le molteplici esigenze di imprese pubbliche e private, lavorando in sinergia con le altre divisioni aziendali, pur conservando le proprie competenze specifiche.

I nostri consulenti

Lo Staff realizza uno studio quali-quantitativo delle performance della struttura dedicata, condivide l'analisi costi-benefici dell'esternalizzazione ed infine programma le migliori strategie di sviluppo. Il Contact Center diventa l'interfaccia in prima linea del Committente: il Cliente finale percepirà Mediacom come il **continuum dell'azienda**, trovando sempre risposta alle proprie esigenze.

— GESTIONE NUMERI VERDI —

- **Telemedicina e Teleassistenza**
- **Telemonitoraggio**
- **Assistenza Domiciliare Integrata - A.D.I.**
- **Servizio Clienti e Informazioni tramite SMS ed E-mail**
- **Acquisizione ordini e Gestione Informazioni Commerciali**
- **Normalizzazione Database**
- **Gestione reclami e Customer Satisfaction**
- **Assistenza reti distributive**
- **Help Desk**
- **Servizi di segreteria e di gestione remota di centralini**
- **Back office**
- **U.R.P. e C.U.P. per la Pubblica Amministrazione**
- **Booking**
- **Apertura ticket e segnalazione guasti/disservizi**
- **Assistenza tecnica**
- **Follow-up campagne pubblicitarie**

Gestione Aree ad elevato rischio

L'esperienza più che decennale ed il know how in servizi ad elevato rischio – **Farmacovigilanza, Ossigeno Terapia Domiciliare (OTD), Elettromedicale ed Impianti tecnologici** – è garanzia di successo dell'esternalizzazione di servizi sensibili e delicati, nei quali la solidità delle infrastrutture tecnologiche, la certezza del rispetto dei più elevati standard qualitativi e la professionalità del personale dedicato rappresentano il fattore critico di successo. Grazie alla sua struttura flessibile ed affidabile, Mediacom organizza e gestisce servizi (Numeri Verdi) con elevati flussi di contatti, come campagne informative, di prevenzione, di prenotazione di prestazioni. Ad esempio con la gestione dei numeri verdi, Mediacom ha contribuito al successo dell'**Euromelanoma Day** (per la profilassi dei tumori cutanei) e della **campagna Polident** (per il controllo gratuito della protesi dentale mobile).

Gestione Reclami

Il reclamo è una delle opportunità di crescita e di miglioramento più importante che si possano presentare. È sintomo di un'insoddisfazione derivante dalla differenza di prestazione tra la qualità attesa e percepita dei prodotti/servizi o da una cattiva gestione dei processi. Accogliere i reclami in maniera standardizzata consente di migliorare i processi interni, di recuperare il rapporto con il cliente finale e di formare l'organizzazione agli standard qualitativi prefissati.

Software

Il Contact Management si adegua alle specifiche esigenze del Committente, offrendo la possibilità di utilizzare la piattaforma CRM interna (personalizzabile, web based e consultabile in real time con accesso remoto) oppure le soluzioni già in possesso del Committente stesso. Il sistema a cui Mediacom adegua i propri standard per la ricezione delle chiamate è © l'**Erlang** (unità di misura dell'intensità di traffico), strumento statistico/previsionale che assume un ruolo vincente solo se supportato dall'esperienza nella sua applicazione nel settore delle TLC. L'esperienza multisettoriale e più che decennale di Mediacom permette proiezioni precise circa la quantità e la tipologia dei contatti che andranno gestiti e consente la condivisione, pressoché immediata, dei **Service Level Agreement (SLA)**.

B.P.R.

Per gestire al meglio tutti i processi coinvolti nelle attività esternalizzate, Mediacom fornisce la consulenza per progetti di riassorbimento delle risorse del Committente. In partnership con aziende di organizzazione aziendale e risorse umane, utilizza tecniche di reingegnerizzazione (**Business Process Reengineering B.P.R.**) e di ottimizzazione della struttura organizzativa per sfruttare le interdipendenze reciproche e sequenziali tra i processi organizzativi.

Mediacom come canale commerciale

L'aspetto cruciale di ogni realtà aziendale è il momento della vendita, del contatto diretto con il Cliente finale. Mediacom, utilizzando le leve del marketing mix, si integra con i sistemi produttivi dei propri Committenti, potenziandone la forza commerciale.

L'Area Outbound si trasforma flessibilmente in un nuovo canale distributivo, efficace ed efficiente, che consente di ampliare la quota di mercato con una gestione economica della sua penetrazione. Ad esempio, la possibilità di organizzare un servizio di Direct Marketing in modalità **Predictive** (lancio automatico della chiamata in cuffia all'operatore) consente una gestione rapida dei contatti.

In sinergia con la Divisione Marketing & Ricerche ed in seguito a un attento studio delle potenzialità del cliente/mercato, vengono comprese le possibilità di business e relativi margini, creati script su misura, piani comunicazionali, analisi dei dati e relative statistiche.

I servizi di Direct Marketing

**Supporto reti commerciali e distributive - Follow up - Azioni di retention - Teleselling
Raccolta dati - Riqualificazione Database - Mailing - E-mailing - SMS Marketing**

Tecnologie utilizzate

Mediacom assicura la qualità e la continuità del servizio in caso di crash sulle portali telefoniche nazionali grazie alla diversificazione logistica. I sistemi interni di switch permettono di deviare i flussi telefonici verso altre sedi del gruppo, garantendo il livello del servizio. La certezza di ottenere gli **SLA** maggiormente performanti è assicurata dall'utilizzo delle migliori tecnologie e da un continuo monitoraggio delle prestazioni interne. I locali Mediacom sono totalmente insonorizzati (grazie anche all'utilizzo di cuffie) per offrire al Cliente Finale la maggiore attenzione possibile nella comunicazione. Mediacom si avvale dei più sofisticati tool (**© Reitek Gruppo Engineering, Siemens, Necsy**) per offrire ai propri committenti tecnologie avanzate, processi e servizi di supporto innovativi:

- Voip, che coniuga l'economicità alla velocità di trasmissione
- Business Intelligence, che integra dati provenienti da fonti diverse, trasformandoli in conoscenza, al fine di ottimizzare le performance
- Registrazione della conversazione in formato audio
- Registrazione ed acquisizione del contratto in formato audio - **Verbal Ordering**
- Attività di verifica e monitoraggio della correttezza delle attività di Direct Marketing con il servizio di **Quality Check**

Piano Operativo

Dal coordinamento delle tecnologie a sua disposizione e dall'analisi dei processi interni, Mediacom:

- Utilizza **liste altamente profilate** per soddisfare bisogni specifici
- Elabora piattaforme Internet, ospitate sul proprio server, per l'apertura di ticket, richieste di intervento, prenotazioni, questionari di soddisfazione
- Esporta i dati acquisiti sui propri gestionali in formati compatibili con gli applicativi dei propri committenti
- Elabora opportune statistiche per indirizzare/coordinare le scelte strategiche del Cliente
- Attua il piano comunicazionale in linea con le esigenze del mercato

Vantaggi competitivi

- Ascoltare ed aggregare le informazioni dei clienti
- Acquisire dati per il posizionamento strategico e commerciale
- Ricepire e dar risposta alle esigenze dei clienti
- Condividere i valori aziendali creando omogeneità di gestione in tutte le aree geografiche in cui si è presenti
- Fidelizzare i rapporti

