

Mediacom nasce nel 1998 con l'obiettivo di soddisfare le necessità delle aziende di esternalizzare i processi che ostacolano la creazione di valore.

L'attività si concentra inizialmente sull'erogazione di servizi di Customer Care e di Gestione Numeri Verdi per la Pubblica Amministrazione e le PMI. In breve tempo, in virtù del know how acquisito e della costante attenzione rivolta agli investimenti in Risorse Umane e in tecnologie avanzate, l'azienda diventa un punto di riferimento in Italia nell'erogazione di servizi in outsourcing in tre ambiti di attività:

- Contact Center Inbound e Outbound
- Gestione e Recupero Crediti
- Marketing e Ricerche di Mercato

Grazie alla struttura efficace ed efficiente e alle tecnologie all'avanguardia, Mediacom organizza e gestisce **servizi di Customer Service H24** 365 giorni l'anno, gestendo elevati flussi di contatti, sia attraverso le **tradizionali modalità di contatto** (telefono, e-mail e fax) sia utilizzando i **nuovi canali digitali** (chat, web, Social Network), per garantire una multicanalità integrata e un servizio clienti completo.

Mediacom è tra le poche aziende ad aver ottenuto l'importante certificazione **UNI EN 15838:2010** (seguendo i criteri della **UNI 11200:2010**) specificamente dedicata alle attività di Contact Center.

Inoltre è certificata **UNI-EN ISO 9001:2008** e **AICTT-RTA** per il Rendimento Tecnologico Aziendale, rilasciata dall'Associazione Italiana Cultura Trasferimento Tecnologico.

Mediacom srl

Servizio Clienti 800.023.123 | marketing@soluzionimediacom.com | [->>soluzionimediacom.com](http://>>soluzionimediacom.com)



Il Customer Service Multicanale

SERVIZI

- Customer Service
- Help Desk - Assistenza Tecnica I Livello
- e-Booking
- Up & Cross Selling
- Social Customer Care
- Gestione Numero Verde e Customer Care
- Gestione programmi Fidelity
- Indagine di Customer Satisfaction
- Rilevazione della Customer Experience
- Servizi di emergenza e pronto intervento H24
- SoLoMo Marketing (social network+local+mobile)



I canali di interazione tra Azienda e cliente finale si sono moltiplicati ed evolvono continuamente: **Internet, Social Network, chat, app, dispositivi mobili** sono nuovi strumenti per fidelizzare i clienti esistenti e acquisirne di nuovi.

Il **CRM multicanale con sistema ticketing** consente di gestire in maniera integrata e sistematica la complessità di canali e informazioni che le aziende devono affrontare, incidendo positivamente sui costi e sulla qualità dei servizi, ma anche sulla **Customer Experience**.

VANTAGGI

- Rapidità di start up
- Ottimizzazione dei costi
- Assistenza efficace e professionale
- Rispetto di livelli di servizio elevati
- Miglioramento della Customer Experience
- Aumento della Brand Reputation
- Raccolta di informazioni per la profilazione del target
- Integrazione con i processi aziendali e le strutture organizzative



Le tecnologie **TTS - Text To Speech** - consentono alle aziende di personalizzare e automatizzare i servizi offerti e di ottimizzare i costi senza sacrificare la qualità. Infatti, con la **sintesi vocale** è possibile sviluppare applicazioni self-service, con le quali assicurare ai clienti finali la capacità di interagire con i servizi, i dispositivi e le tecnologie nel modo più naturale possibile



Un **cliente soddisfatto** è un **cliente fedele**

Un servizio flessibile di **Customer Care**, basato sull'ascolto attivo del cliente finale, contribuisce a fidelizzarlo e a migliorare la qualità dei prodotti/servizi.

Mediacom offre **soluzioni flessibili**, altamente customizzate e integrazione **multicanale** per raggiungere e comunicare con la clientela sul territorio e in movimento.

Grazie a **tecnologie avanzate** e al **software CRM proprietario**, è possibile affiancare alle tradizionali modalità di contatto telefonico con operatore, altri canali e strumenti a supporto del **Customer Service** e dell'**e-Commerce**.

e-Commerce e Customer Care.

Ascolto e contatto prima di tutto

La Business Unit **Contact Center** nasce per integrare e sviluppare le esigenze di comunicazioni in-out con un **Help Desk** attivo **24h** per **365 giorni l'anno** con personale qualificato, flessibile, sensibile, multilingua, in grado di adattarsi alle particolari esigenze di tutte le aziende che hanno puntato sul **web** come **canale di business** e che pertanto hanno bisogno di comunicare e di offrire **servizi** e **assistenza** con ogni mezzo e in ogni momento.



Mediacom affianca le aziende nella **gestione integrata** dei servizi offerti e fruiti on-line con attività di supporto disegnate e organizzate operativamente per soddisfare le richieste specifiche delle aziende committenti.

GESTIONE RECLAMI **UP SELLING**
CROSS SELLING **eCOMMERCE**
SERVIZIO CLIENTI **H24**
FRONT OFFICE **BOOKING**
HELP DESK **BACK OFFICE**
LEAD GENERATION
SOCIAL CUSTOMER CARE

Il **Customer Service Multicanale** assiste il Cliente Finale per ogni sua esigenza e attraverso vari canali, per offrire una vasta gamma di informazioni e servizi:

- Assistenza Clienti in Tempo reale
- Gestione Ordini
- Gestione Programmi Fedeltà
- Gestione Contatti Social
- Info e Richiesta disponibilità prodotti
- Resi, cambi, spedizioni
- Reclami e segnalazioni
- Promozioni on line
- Up & Cross Selling



Il **Contact Center** copre ogni esigenza di comunicazione grazie a **infrastrutture tecnologiche** e **know how all'avanguardia** per la gestione dei servizi affidati.

Tali infrastrutture sono connotate dalla massima scalabilità: tutti i sistemi hardware, software e organizzativi sono improntati a criteri di **Risk Management**, permettendo di coprire esigenze anche istantanee del committente.

La certezza di ottenere gli **SLA** maggiormente performanti è assicurata dall'utilizzo delle migliori tecnologie e da un continuo monitoraggio delle prestazioni interne.



MOBILE DEVICE INTEGRATION SYSTEMS

I trend di sviluppo del mobile - compresi pagamenti mobile, tablet commerce e SoLoMo (social-local-mobile) Marketing - stanno contribuendo al notevole aumento del mobile commerce, che è destinato a crescere sempre di più nei prossimi anni.

Mediacom possiede una **piattaforma di CRM proprietario** che consente, con un unico strumento, di coprire le diverse esigenze di tutte le aree di business: dalla gestione dei clienti, servizi di assistenza, campagne di marketing e molto altro.

Inoltre, l'azienda si avvale dei più **s sofisticati tools** (©Reitek Gruppo Engineering, Siemens, Necsy, Digita, Nuance, HP e Tecnoware) per offrire ai propri committenti tecnologie avanzate, processi e servizi di supporto innovativi.

