



COSA

Il Customer Care è un centro di risposta ed assistenza, in grado di ricevere e gestire istanze di qualsiasi natura. Semplice ed efficace, è la soluzione ideale per il primo livello di accoglienza telefonica per la gestione di tutte le attività di pre e post-vendita.

COME

Il Customer Care ha alla base del suo funzionamento un valido sistema di CRM che combina diversi sistemi di comunicazione, dal telefono al fax, dalla posta elettronica agli SMS, in modo che tutte le operazioni richieste dal Cliente siano portate a termine in maniera veloce ed efficace. Consente, infatti, di fornire informazioni, filtrare le chiamate, fissare appuntamenti per il supporto tecnico, gestire prenotazioni, smistare ed inviare comunicazioni: sette giorni su sette, ventiquattro ore al giorno. Il servizio di Customer Care può essere integrato con eventuali sistemi informatici del Cliente o essere sviluppato ad hoc in base ad esigenze specifiche.

PERCHÉ

Il ricorso all'outsourcing per la gestione del Customer Care presenta numerosi vantaggi rispetto ad una soluzione in-house. Permette, infatti, di:

- Trasformare i costi fissi in costi variabili
- Raggiungere elevati standard di performance senza investimenti strutturali
- Focalizzarsi sul proprio core business



CUSTOMER CARE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Customer Care proposto da Cesaweb assicura al Cliente un centro di risposta altamente qualificato e disponibile 24 ore su 24, in grado di fornire assistenza sia attraverso operatore umano che attraverso sistemi automatici. Grazie all'utilizzo di un motore di consultazione di FAQ (Frequently Asked Questions) si potranno fornire risposte ed informazioni alle richieste più frequenti o reindirizzare le questioni più complesse alla struttura interna del Cliente, integrando il servizio con i suoi sistemi informatici interni preesistenti o sviluppando un applicativo ad hoc. Il Customer Care può anche essere arricchito da un sistema di notifica che consenta di comunicare all'utente, a mezzo telefono, fax, e-mail o SMS, la ricezione della sua istanza ed il suo esito.

Tale servizio risulta essere la soluzione ideale per:

- Informazioni alla clientela
- Attività di pre e post-vendita
- Gestione reclami
- Supporto a reti di franchising
- Teleselling



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Cesaweb organizza e struttura il servizio secondo le esigenze specifiche del Cliente, attraverso i più diffusi standard di CRM, per renderlo di semplice utilizzo e ad elevato valore aggiunto. In sinergia con i referenti del Cliente sono predisposti appositi corsi di formazione, finalizzati a trasferire agli operatori del Call Center il know how necessario per la gestione delle chiamate. Durante l'erogazione del servizio viene svolta una costante attività di monitoraggio, sia qualitativa (livello di conoscenza e qualità della comunicazione) che quantitativa (numero di chiamate ricevute, risposte, tempi di attesa, tempi di conversazione), indispensabili a garantire i livelli di servizio definiti contrattualmente.

PLUS CESAWEB

La gestione in outsourcing del Customer Care garantisce un servizio di alta qualità senza la necessità di impiantare strutture dedicate, eliminando così i costi fissi, la necessità di aggiornamento, i costi del personale e del suo training, e trasformandoli in costi variabili circoscritti all'effettiva attività svolta che permettono di gestire senza problemi l'overflow, i periodi di picco, il fuori orario. Evitando di disperdere risorse in attività secondarie, lo staff dell'azienda Cliente potrà inoltre concentrarsi maggiormente sugli aspetti focali della propria attività e migliorare il proprio livello di gratificazione. Inoltre, l'utilizzo di tecnologie sempre aggiornate e di personale specializzato con elevata esperienza permette a Cesaweb di assicurare ai propri Clienti l'eccellenza dei livelli di servizio, con la garanzia derivante dalla certificazione di qualità ISO 9001-VISION 2008.

Cesaweb S.p.A.

Via Giovanni Porzio, 4 - Centro Direzionale is. G1 - 80143 Napoli
Tel. +39.081.7877535 - Fax +39.081.7870667
commerciale@cesaweb.it - www.cesaweb.it
P. IVA 07145740630