



Realizzazione efficace di progetti di esternalizzazione di Contact Center. Vi seguiamo dalla consulenza alla concezione fino alla gestione operativa.

Contact Center Outsourcing

Ottimizzate il vostro servizio clienti – su tutti i canali.

Contact Center Outsourcing

Offriamo tutto ciò che serve alle imprese per realizzare rapidamente ed efficacemente progetti di esternalizzazione, accompagnandovi dalla consulenza all'attuazione e alla gestione operativa della vostra soluzione di Contact Center personalizzata in diversi settori (es. help desk commerciale e tecnico, centralini telefonici, servizi informazioni ecc.).

Organizziamo il team più adatto alle vostre esigenze. Potete stare certi che i collaboratori scelti sono le persone giuste, con le competenze giuste e nel posto giusto per voi e i vostri clienti. Vi aiutiamo a individuare in prima battuta le esigenze della vostra azienda e dei vostri clienti. Partendo da questa base definiamo e sviluppiamo in accordo con voi soluzioni su misura.

La fiducia è fondamentale per un progetto di esternalizzazione di Contact Center. I nostri servizi vengono forniti esclusivamente da collaboratori qualificati in Svizzera. La nostra soluzione tecnica Contact Center ha sede in centri di calcolo Swisscom. Inoltre, vi garantiamo la qualità vocale eccellente della rete telefonica Swisscom.

I vantaggi per voi

- **Consulenza professionale**
Vi mostriamo dove e come potete aumentare la vostra efficienza grazie all'esternalizzazione dei processi di assistenza ai clienti. E voi potete contare sul know-how Swisscom, il Contact Center più grande della Svizzera.
- **Soluzione multicanale** Telefonate, e-mail, chat via web e co-browsing, SMS, social media, WhatsApp: organizziamo, strutturiamo ed elaboriamo i vostri contatti con i clienti.
- **Attuazione in linea con il budget**
Grazie a tempi di realizzazione contenuti, siamo in grado di assistervi rapidamente e rispettando tempistiche e budget, indipendentemente dal modello di outsourcing scelto.
- **Più attenzione al vostro core business**
Se occorre, possiamo gestire completamente il vostro Contact Center. Sicuri di poter contare sul nostro know-how, voi potete concentrarvi sul core business della vostra impresa.
- **Qualità e protezione dei dati**
I vostri contatti con i clienti sono un bene prezioso, che comporta elevati requisiti di qualità e di protezione dei dati. I nostri sforzi a tale proposito sono verificati ogni anno e confermati dalle certificazioni ISO9001, 18295/1 e 27001.
- **Numerose opzioni aggiuntive**
Su richiesta sono disponibili servizi opzionali, costantemente ottimizzati e ampliati dai nostri esperti.

swisscom



Facts & figures



Prestazioni di base

Consulenza iniziale per strutturare e/o ottimizzare la vostra soluzione di servizio clienti.

Assistenza personalizzata a cura di un partner manager con suggerimenti proattivi costanti, volti a ottimizzare l'esperienza cliente, la qualità e l'impiego delle risorse.

Organizzazione delle risorse umane e delle postazioni di lavoro necessarie. Formazione mirata all'obiettivo ed eventuale servizio dei nostri collaboratori presso le sedi del committente.

Configurazione della soluzione Contact Center per interazioni costanti con i clienti e definizione comune dei processi.

Elaborazione dei contatti dei clienti affidati entro i tempi di Service Level concordati.

Monitoring permanente degli indicatori principali, ottimizzazione costante a cura di personale specializzato.

Report e analisi standardizzate.



Prestazioni opzionali

Attivazione di ulteriori canali di comunicazione come e-mai, chat web, SMS, social media e messaggi WhatsApp.

Sondaggi tra i clienti via telefono, SMS o e-mail.

Le informazioni contenute in questo documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.

Swisscom Services SA | Alte Tiefenastrasse 6, CH-3050 Berna,
Tel. 0800 400 200, www.swisscom.ch/contactcenter

swisscom