



Almaviva
CONTACT

IL VALORE DEL CONTATTO



Almaviva Contact, società del Gruppo Almaviva, è l'azienda italiana **leader** nell'offerta di **servizi di Customer Relationship Management**, partner ideale, in grado di generare valore dalla gestione della relazione con i tuoi utenti.

Almaviva Contact propone un **modello di offerta integrato e misurabile** per gestire l'intero ciclo di rapporti con il cliente finale, in linea con gli obiettivi di business della tua azienda: **acquisire, gestire e sviluppare la Customer Base, fidelizzando gli utenti.**

Fattori distintivi della nostra offerta sono:

- > Condivisione del rischio, con **approccio di partnership** con l'azienda cliente
- > **Livelli di eccellenza** nei servizi
- > **Innovazione** tecnologica e di processo

Leader di mercato in Italia da oltre **10 anni**

Tra i nostri **clienti** le **principali aziende** del mercato italiano, e numerose **piccole e medie imprese**

Leader in Italia
da oltre 10 anni
Livelli di eccellenza
Innovazione

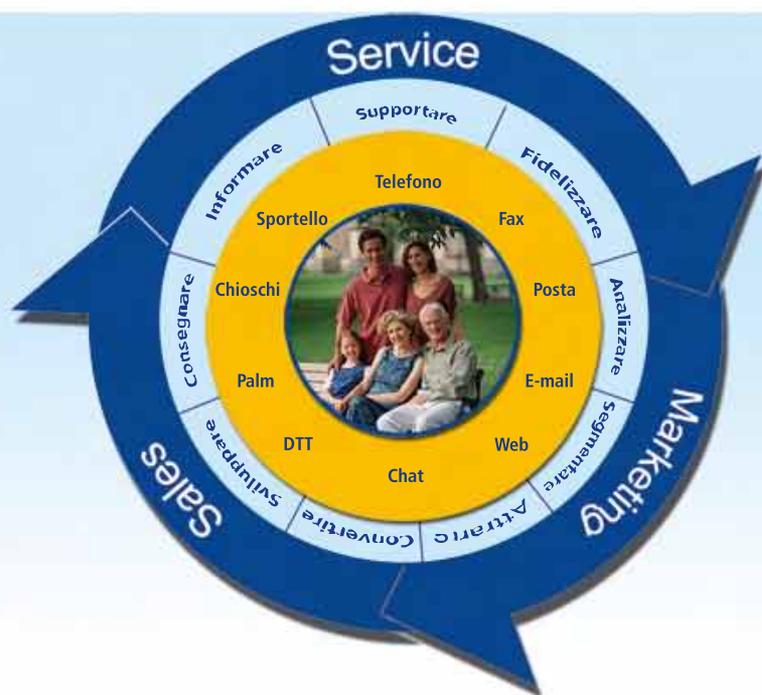


SERVIZI

I servizi offerti da Almaviva Contact sono progettati per **supportare le sfide** delle aziende pubbliche e private nella gestione della relazione con i propri clienti.

Alcune sfide dei nostri clienti:

- > Attrarre e sviluppare la customer base
- > Aumentare la loyalty
- > Offrire servizi personalizzati
- > Implementare un nuovo modello di approccio al cliente
- > Conoscere i propri clienti
- > Migliorare il livello di servizio
- > Trasformare i centri di costo in centri di profitto
- > Differenziarsi dai competitor
- > Focalizzarsi sul proprio core business
- > Raggiungere i propri clienti quando e dove serve
- >



Almaviva Contact offre, in Outsourcing, servizi per la **gestione end to end del ciclo di vita del cliente** che si caratterizzano per essere modulari e flessibili, adattandosi alle esigenze del business.

Almaviva Contact, sfruttando le sinergie di Gruppo, è in grado di offrire servizi di **Consulenza, System Integration e Gestione Operativa del Contatto** a supporto di tutti i processi di CRM. Le attività di **Front End**, sia inbound che outbound, sono erogate attraverso **tutti i canali di contatto**, anche in modalità **Self Service**, con soluzioni tecnologiche innovative di Assistente Virtuale Intelligente. Inoltre la **piattaforma proprietaria Daedalus**, a supporto dei nostri operatori, è in grado di garantire efficacia ed efficienza.

Per i processi che richiedono attività di **Back End**, Almaviva Contact offre servizi di supporto di 2° e 3° livello in grado di gestire **pratiche e documenti**, sia in formato cartaceo che elettronico, inclusa l'archiviazione elettronica sostitutiva.

I servizi di **Business Intelligence** permettono, infine, di raccogliere e analizzare tutte le informazioni del cliente a supporto dei processi pianificazione e controllo.

Tutti i servizi offerti sono erogati all'interno di un **sistema integrato di gestione della qualità** che garantisce sicurezza, efficienza e rispetto degli impegni contrattuali.

SOLUZIONI

TELCO & MEDIA Soluzioni per la copertura a 360° di tutte le esigenze di gestione del contatto con il cliente

- > supporto ai processi di provisioning (configurazione e attivazioni servizi anche da MNP) e customer management (technical assurance, reclami, frodi, ecc..)
- > campagne di retention (per clienti a rischio churn) e Loyalty Program
- > teleselling integrato con servizi di logistica, "venduto e consegnato"
- > analisi di mercato
- > gestione servizi di Directory Assistance e servizi a valore aggiunto (biglietteria, info voli, traffico, percorsi) con operatori multilingua
- > full Outsourcing dei servizi di CRM per gli Mobile Virtual Network Operator per la gestione dei clienti e di supporto ai punti vendita.

ENERGY & UTILITIES Un'offerta end to end, dall'acquisizione del cliente, alla gestione del contratto, al customer care: servizi pensati per soddisfare clienti residenziali e piccole imprese

- > supporto di 1° e 2° livello: letture, reclami, subentri, variazioni anagrafiche, installazioni, integrazione documenti, ecc.
- > gestione contratti: allacci e attivazioni, rinnovi, comunicazioni preventive, disdette, gestione bollette e pagamenti, domiciliazioni bancarie

ASSICURAZIONI Servizi integrati inbound/outbound e back office per assicurati e agenti

- > preventivi polizze on line, invio e ricezione documentazione cartacea dei contratti
- > apertura sinistri a seguito di denuncia da parte dell'assicurato, assegnazione del perito e invio della pratica; servizi informativi su sinistri già aperti (incarico perizia, stato del processo di liquidazione, ecc.)

TRANSPORTATION Soluzioni per il viaggio e servizi integrativi

- > assistenza clienti, servizi informativi, prenotazioni e cambi, biglietteria elettronica multicanale e multilingua
- > gestione e attivazione di procedure speciali (scioperi, emergency info, ecc.)
- > ideazione e gestione Loyalty Program

BANCHE Dalla generazione delle opportunità, ai servizi su misura per i correntisti e le filiali

- > individuazione e attivazione opportunità sul target small business, supporto alla forza vendita per la schedulazione e gestione degli incontri
- > informazioni su conto, transazioni (modalità di pagamento, importo rate), esecuzione disposizioni, invio carnet assegni, ideazione e gestione Loyalty Program
- > sollecito e recupero del credito (help desk di 1° e 2° livello per la variazione delle modalità di pagamento o dell'importo delle rate di rientro del debito, ecc.)

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE Un sistema integrato e multicanale per soddisfare ogni esigenza dei cittadini: l'accesso a tutti i prodotti e servizi, agli uffici e alle istituzioni

- > servizi informativi a supporto delle attività amministrative e gestione reclami anche in modalità self service attraverso l'assistente virtuale intelligente
- > prenotazioni e registrazioni di prestazioni mediche (C.U.P.); campagne di alerting per scadenze amministrative e fiscali
- > servizi specialistici a supporto di particolari situazioni di debolezza sociale o per fare incontrare domanda/offerta di lavoro

Telco & Media
Energy & Utilities
Assicurazioni
Transportation
Banche
Pubblica Amministrazione



ASSET

Oltre **11.500** risorse, di cui oltre **10.000 specialisti della gestione del contatto con il cliente con competenze multidisciplinari**

7 Contact Center in Italia (Milano, Empoli, Roma, Napoli, Catania e 2 a Palermo) con oltre **4.000 postazioni**

3 Contact Center all'estero (Brasile, Romania e Tunisia) con oltre **1.000 postazioni**

In fase di **start-up** un **contact center in Cina** in joint-venture con la società cinese CCID Shanghai Technology Co. Ltd.

Con un' **esperienza decennale** nel mercato dei servizi di **Contact Center in Outsourcing** in diversi settori di mercato, AlmavivA Contact ha sviluppato un **framework** di riferimento, per la **gestione end-to-end** e la **valorizzazione** della relazione con l'utente

Qualità garantita dalle principali **certificazioni internazionali**

AlmavivA Contact, grazie alla profonda conoscenza delle principali piattaforme tecnologiche di mercato, mette a disposizione dei suoi clienti soluzioni best-in-class, sia in **partnership con i principali vendor di tecnologia** sia attraverso **soluzioni proprietarie**.

AlmavivA Contact per garantire ai propri clienti soluzioni innovative si avvale, al proprio interno, due Centri di Competenza ad hoc:

CRM e soluzioni multicanale – Progetta e sviluppa soluzioni innovative per facilitare la relazione azienda/utente, diminuendo il digital divide. Tra le soluzioni già realizzate una piattaforma multicanale proprietaria **Daedalus** a supporto delle attività di Contact Center e l' **Assistente Virtuale Intelligente Multicanale**.

Document Management - Progetta e realizza soluzioni personalizzate di **document & workflow management** sfruttando le tecnologie di **form selection & data capture** per la gestione della **materialità e BPO documentale**.

Esperienza

decennale

Gestione end-to-end

Valorizzazione





www.almavivaitalia.it

Direzione: Via Luigi Rizzo, 20 – 00136 Roma - Tel. +39 06.39931 – Fax +39 06.3993.5775
e-mail: info@almavivaitalia.it

