



Contact Center

Tutta l'esperienza che desideri
per centralizzare il tuo contact center.



scenario

Reitek sviluppa una **suite di soluzioni integrate**, abbinata a elevate competenze tecnologiche e di consulenza, che la rendono il partner ideale per progettare e gestire soluzioni innovative per servizi di **Customer Interaction e Relationship Management**.

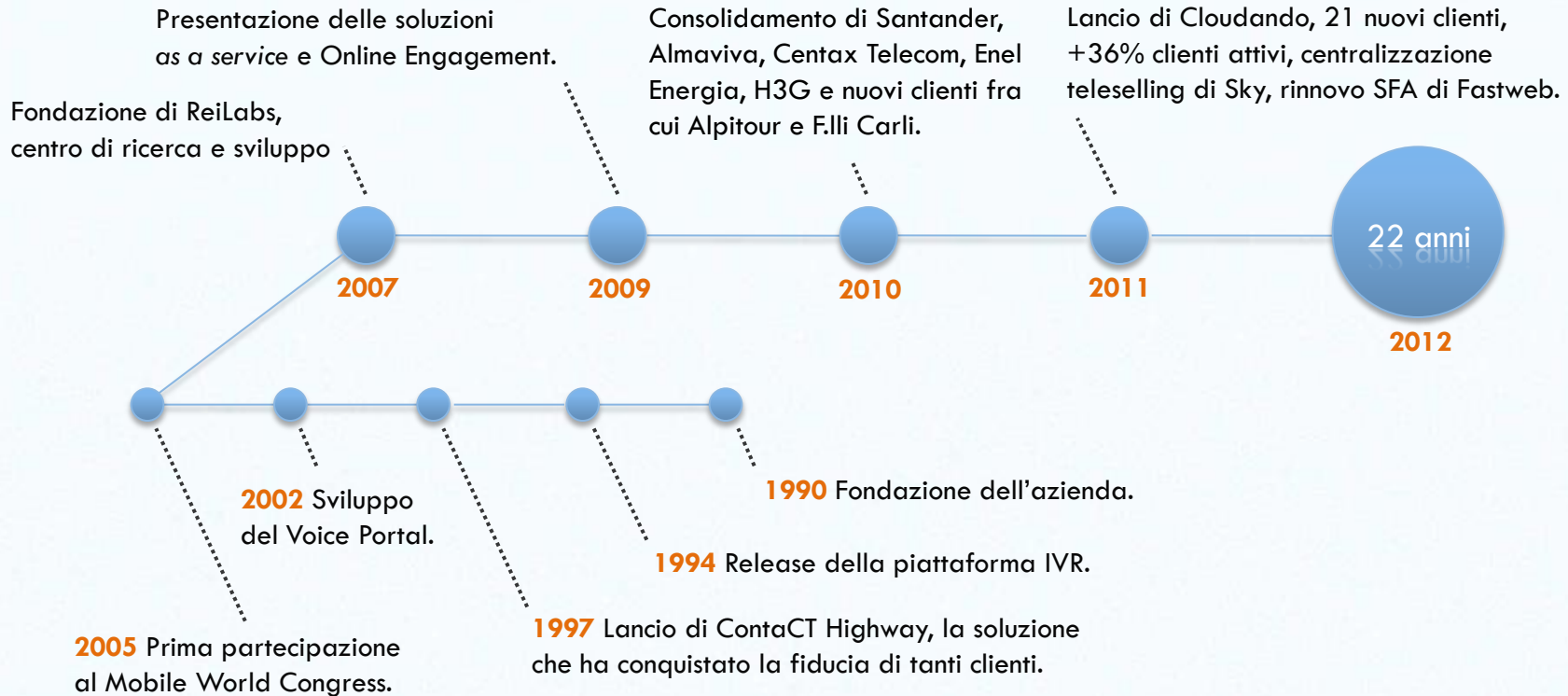
Partnership



L'azienda si distingue grazie a cinque punti di forza principali:

- **tecnologia** sempre allo stato dell'arte, sviluppata nei propri laboratori di ricerca.
- **know-how** specialistico maturato in oltre 10 anni di progetti di comunicazione multimediale.
- eccellenza dei **servizi professionali** e del supporto **pre/post-vendita**.
- focus sulla gestione di **campagne di vendita**.
- prima soluzione **cloud pay-per-use** per la gestione del contatto multicanale.

scenario | milestones



scenario | executive summary 2011

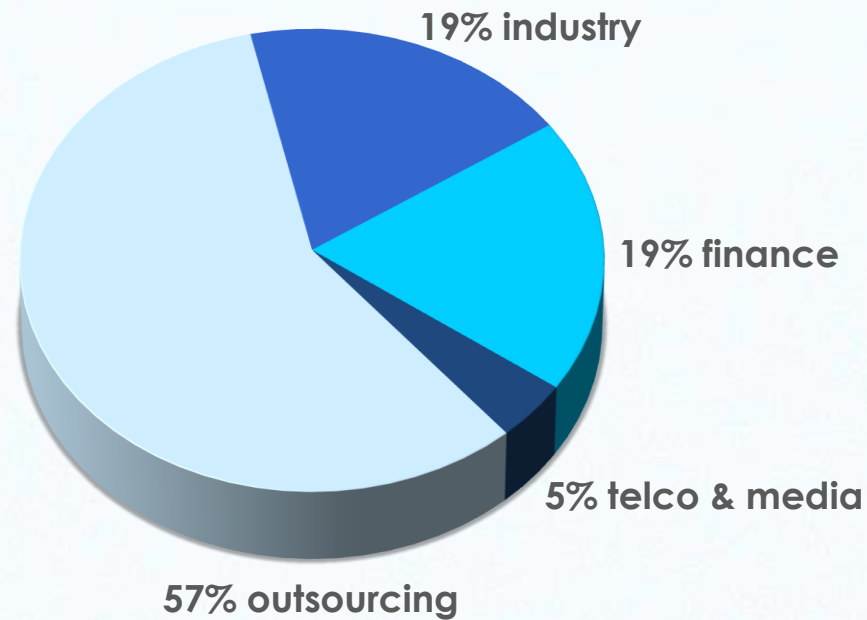
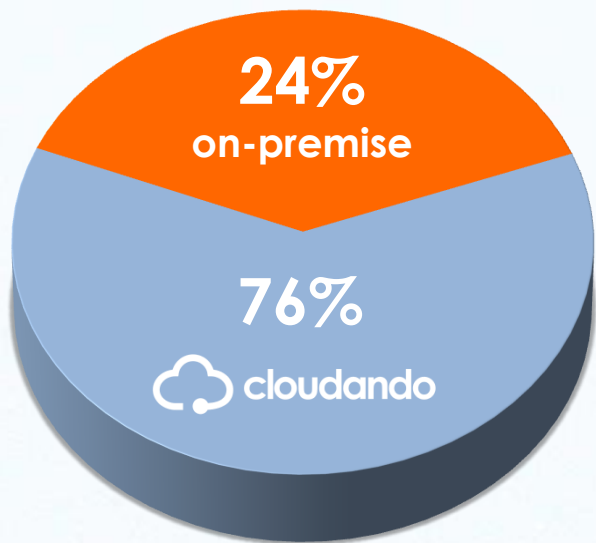
36% CLIENTI ATTIVI +36% CLIENTI ATTIVI +36% CLIENTI ATTIVI +36% CLIENTI ATTIVI

E' l'anno della consacrazione del Cloud, che per Reitek si legge "**Cloudando**": la nuova soluzione per applicazioni di contact center riscuote subito un grande successo e tocca le **2500 postazioni operatore vendute nei primi 6 mesi dal lancio.**

Nel 2011 ricordiamo la centralizzazione teleselling per Sky e il rinnovo della Sales Force Automation per Fastweb; fra i numerosi nuovi clienti è possibile citare anche Intesa Sanpaolo Assicura, Compass, Webank, PosteMobile, Media Shopping, Teleperformance, E-Care e Ingenico.

scenario | nuovi clienti 2011

NUOVI CLIENTI 21 NUOVI CLIENTI 21 NUOVI CLIENTI 21 NUOVI CLIENTI 21 NUOVI CLIA



centralizzazione

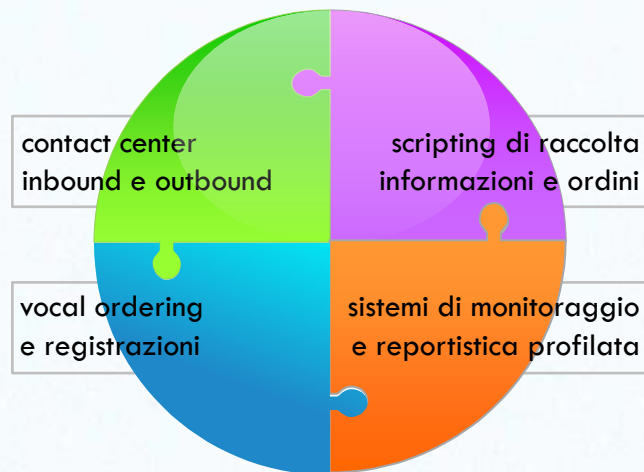
Che cos'è?

È un insieme di processi organizzativi per attività di contact center, supportati da una piattaforma tecnologica unificata.

Cosa serve?

Consente al committente business di coordinare e monitorare le attività di più partner commerciali che lavorano sulle sue campagne di marketing e vendita.

Ogni partner utilizza la soluzione fornita dal committente, che assicura **funzionalità centralizzate** e ottimizza le prestazioni per:

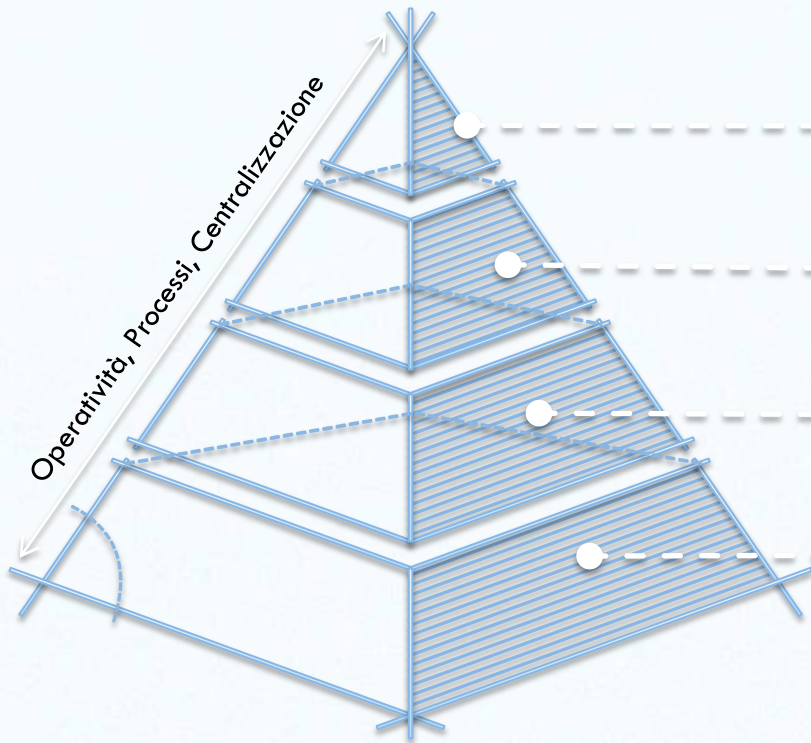


centralizzazione | clienti

inbound					
On-premise	 L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.			 CARISPEZIA FRILADRIA CARIPARMA	 GRUPPO BANCARIO MERIDIONALE
Cloud	 INTESA SANPAOLO ASSICURA				

outbound					
On-premise	 L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.				
Cloud	 L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.	 un passo avanti			

key benefits



Governance

Control room, sicurezza e gestione centralizzata del contact center.

Processi

Ottimizzazione e controllo dall'esercizio operativo fino alla reportistica.

Multimedia & Multicanale

Strategie e campagne di marketing efficaci.

Inbound & Outbound

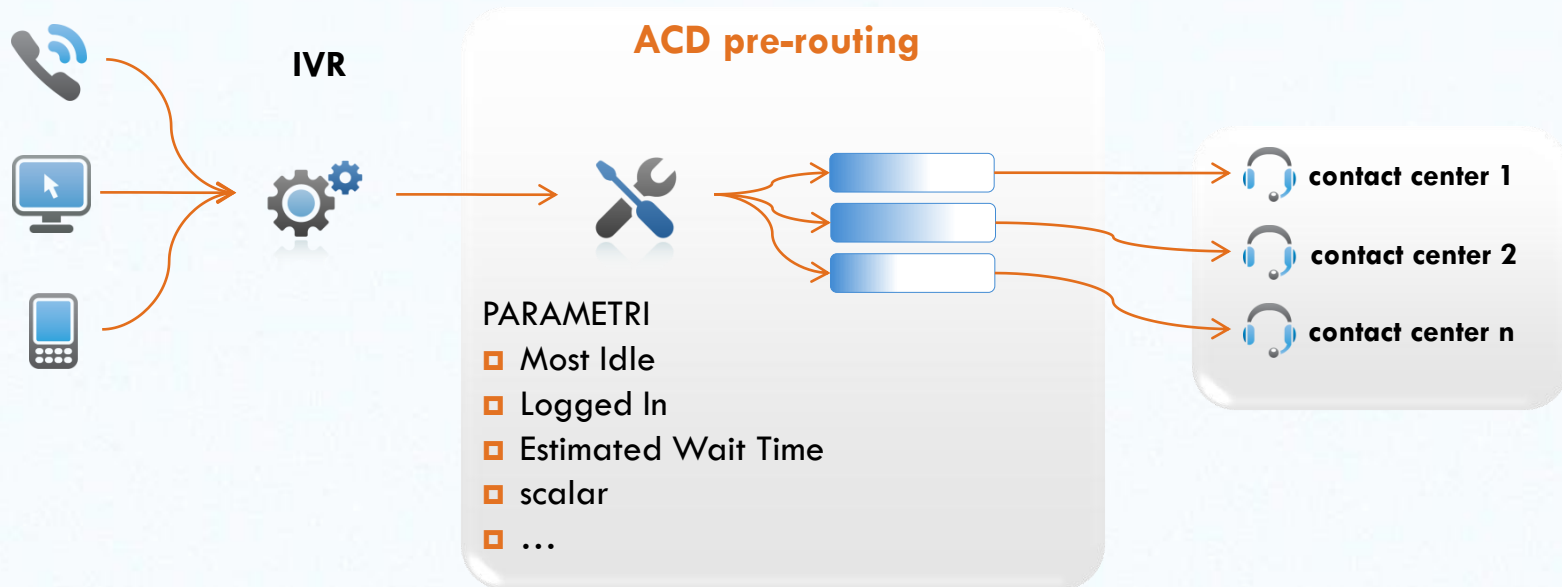
Scalabilità della tecnologia e flessibilità commerciale.

key benefits | outbound

- Semplificazione nella gestione dei **database**.
- Riduzione delle attività legate alla creazione delle **liste di contatti**.
- Omogeneizzazione del **servizio** verso il cliente (es. script unificati).
- Controllo della gestione dei dati (**privacy** compliance).
- Riduzione dei costi e dei tempi per **modifiche** in progress (es. cambio tracciati record, modifica scripts).
- Consolidamento della **reportistica**: creazione di 'best practice' per evidenziare le migliori prestazioni a livello di Partner per ciascuna campagna.

key benefits | inbound

L'instradamento dei contatti avviene su una prima coda virtuale che ottimizza la distribuzione verso più code diverse sulla base di parametri di gestione.



key benefits | multimedia

Tutte le modalità di comunicazione possono essere integrate e gestite.



voce

- (telefonia fissa/mobile/VoIP)
- inbound
- outbound
- IVR
- vocal ordering
- registrazione



testo

- email
- live chat
- SMS



video

- push contenuti
- condivisione form
- navigazione assistita
- video conference

key benefits | processi

- Un unico tool per la gestione delle attività di esercizio operativo dei Partner e la supervisione delle piattaforme degli outsourcer.
- Migliore pianificazione delle risorse, coerenza di analytics e reportistica, sicurezza nel trattamento delle liste.
- Un tool personalizzato consente di:
 - creare campagne per ciascun Partner.
 - distribuire contatti per ciascuna campagna.
 - fare il rescheduling delle campagne.
 - monitorare lo stato di avanzamento delle attività in tempo reale.
 - generare reportistiche per il management.

key benefits | governance

- **Flessibilità** e semplificazione della gestione, maggiore aderenza a opportunità e fluttuazioni del business (es. picchi e stagionalità).
- Focus sul **core business**, riduzione dei costi di gestione ordinaria e straordinaria in ottica di economia di scala.
- Compressione del **time-to-market** dei servizi di contact center.
- Flessibilità **commerciale**, possibilità di variare la composizione dei partner senza vincoli sul dimensionamento totale.
- Individuazione e verifica in tempo reale di situazioni critiche, incremento di **produttività** ed **efficienza** degli operatori.
- Incremento dei livelli di affidabilità dell'intero sistema e miglioramento dei **livelli di servizio**.

Command Center

Il Command Center è il team di professionisti dedicato all'**assistenza post-vendita**, dall'help desk di prodotto fino alla consulenza di business. Tutte le attività sono garantite **h24 7x7**, nel rispetto delle esigenze dei Clienti e della continuità di servizio.

1
analisi

- Monitora le piattaforme tecnologiche e qualifica le richieste dei Clienti.

2
comunicazione

- Dialoga con molti interlocutori diversi, dal Business Manager al Responsabile IT.

3
pianificazione

- Esegue configurazioni e aggiornamenti programmati, supporta le evoluzioni di prodotto.

4
trouble-shooting

- Affronta eventuali criticità di esercizio applicando soluzioni condivise ed eseguendo tutti i test.

**Una interazione gestita
ogni 5 minuti!**

Reitek

