

CENTAX TELECOM

We increase your customers' value

INDEX

- IDENTITÀ
- FATTORI DI SUCCESSO
- OFFERTA
- CASE HISTORY

IDENTITÀ

1 /11

CENTAX

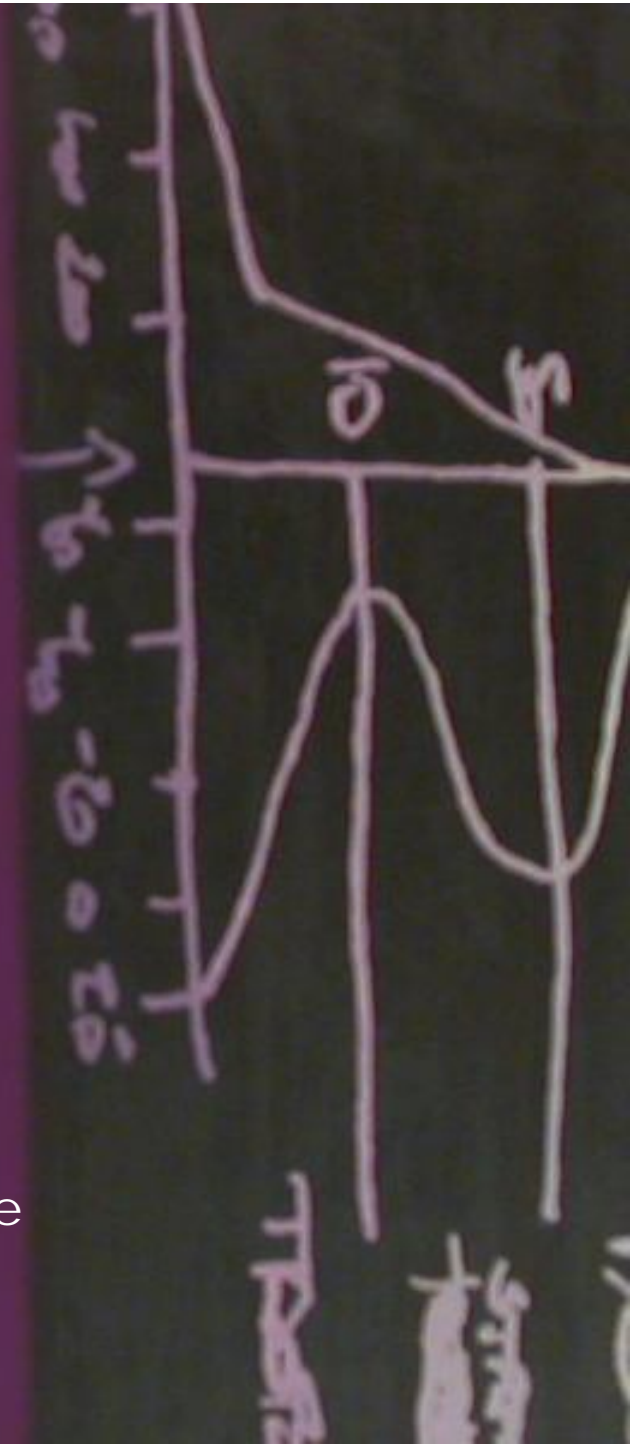
TELECOM

DAL 1994

CRM
EVOLUTO

PLUS:

- Servizi personalizzati di alto valore
- Sicurezza e affidabilità



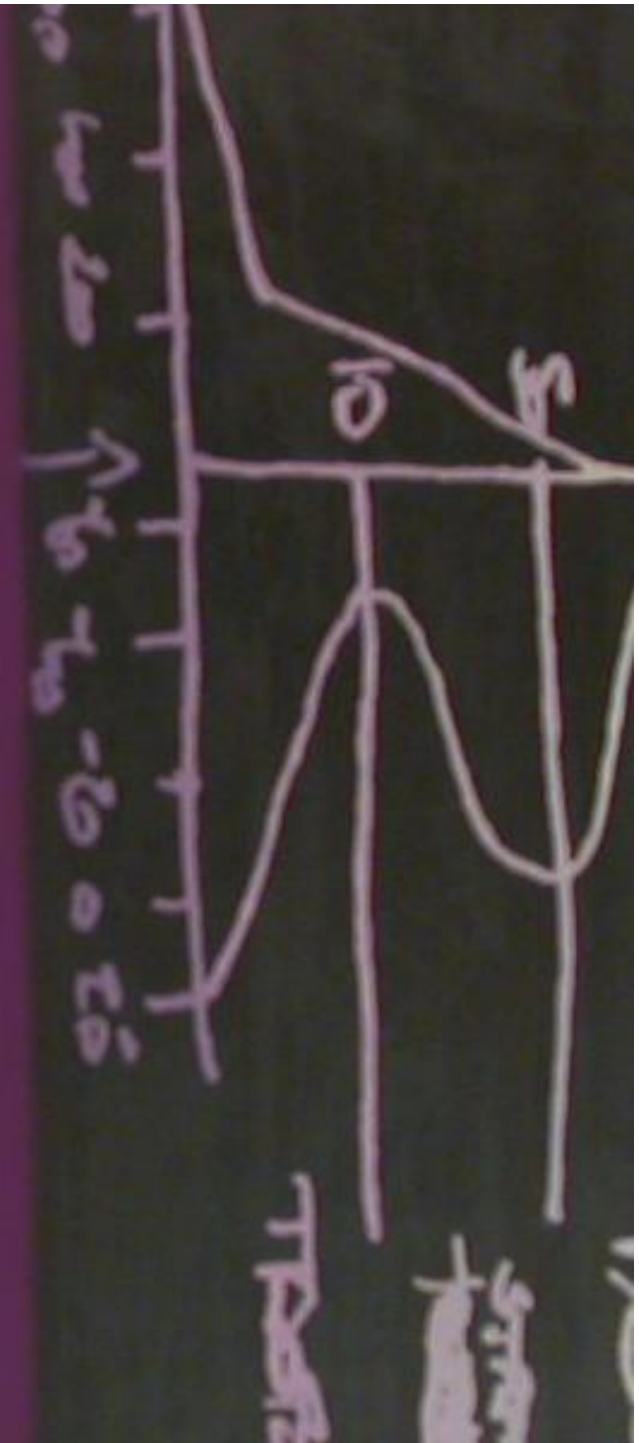
CANALI

2_{/11}

INTERNET FAX MMS
E-MAIL TELEFONO
SMS

PLUS:

- Qualità e Professionalità
- Tecnologie evolute
- 24/24 ore, 7/7 giorni, 365 giorni/anno

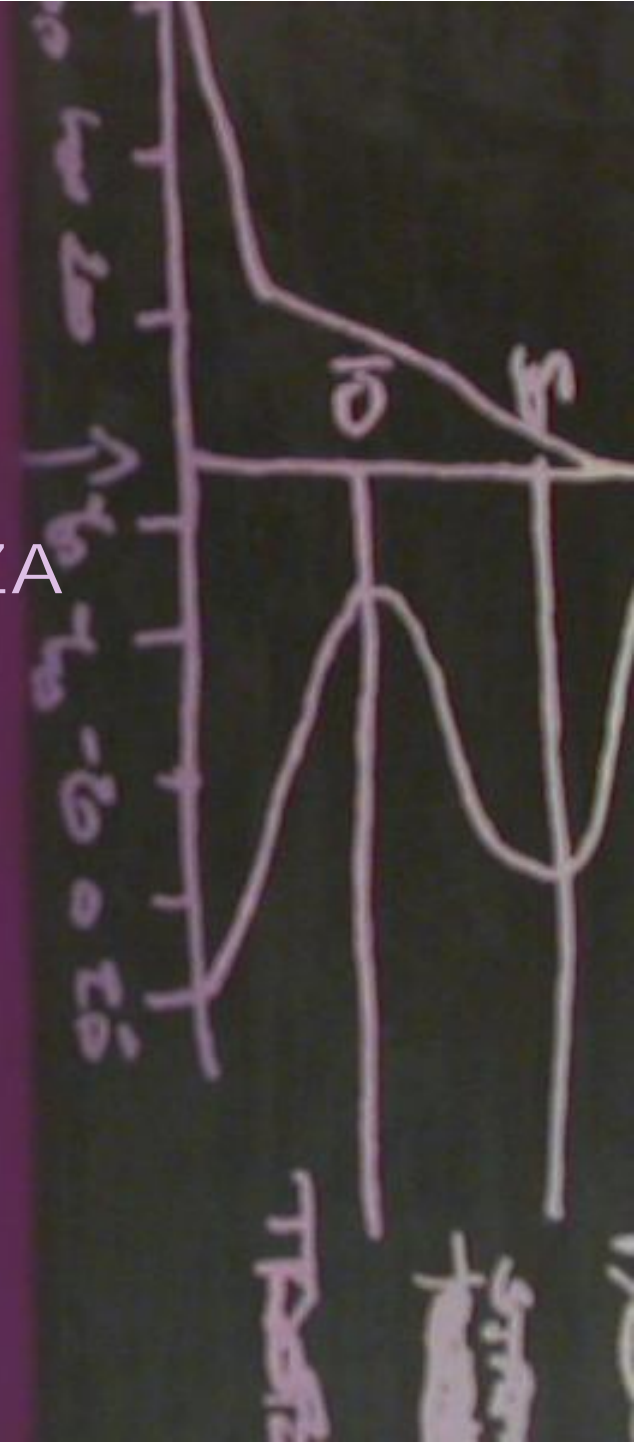


MISSION

3 /11

PASSIONE
INNOVAZIONE
EFFICACIA
ENTUSIASMO
AFFIDABILITA'
COMPETENZA

Offrire servizi personalizzati di successo, con personale altamente qualificato e tecnologie innovative, per ottenere il massimo grado di soddisfazione.



FATTORI DI SUCCESSO PERSONALIZZAZIONE



PLUS:

- Progetti mirati sugli obiettivi
- Applicazioni su misura

FATTORI DI SUCCESSO

RISORSE UMANE

CORTESIA

PROBLEM SOLVING
COMPETENZA

ESPERIENZA 2|3 ANNI

UNIVERSITARI

SELEZIONE

DINAMISMO

NOTA (Call Center Benchmarking Data Overview):

- Al successo del contact center, le risorse umane contribuiscono per il 67%

FATTORI DI SUCCESSO

NEW TECHNOLOGY

NEW MEDIA
VOIP
EVOLUZIONE
ARCHITETTURE
D'AVANGUARDIA
VIDEOCALL

- Gestione completa delle transazioni
- Costante ricerca e sviluppo tecnologico
- Ampia conoscenza informatica

FATTORI DI SUCCESSO

PROJECT MANAGEMENT

BPO
PROJECT MANAGEMENT
CRM
CONSULENZA
E-COMMERCE

- Progettazione e analisi
- Gestione integrata dei processi

OFFERTA

SODDISFAZIONE

VALORE

AFFIDABILE CUSTOMER
EXPERIENCE

We increase your customers' value

AREA MARKETING

Customer Service - Info line - Help Desk - Numeri verdi
Telepromozioni - Telemarketing
Promozioni e Concorsi Telefonici, Internet e SMS
Ricerche di Mercato
Welcome Call

AREA SALES

Gestione Agenda Appuntamenti
Gestione Prenotazioni, Gestione Ordini
Gestione Incassi e Pagamenti, Carte di Credito, RID
Gestione Progetti E-commerce
Gestione Chat
Televendita

AREA OPERATION

Customer Satisfaction e Retention
Gestione Posta Elettronica
Data Entry - Normalizzazione dati
Direct E-Mailing
Consulenza e Formazione
Assistenza Amministrativa

AZIENDE

Coca Cola, Disney Italia, Nestle', Ergo Italia, DHL, Das, Intesa Sanpaolo, Cariparma, Unicredit, Help Line-Carta Sì, Veneto Banca, Pramerica, Pitagora, Peugeot, Corriere della Sera, Avvenire, Il Sole 24 Ore, De Agostini, Mediaset, Imetec, Unilever, Luxottica, Media World, Fuji Film, Foppapedretti, Salmoiraghi&Vigano', Rail Europe, Huawei, Termigas

AGENZIE

Connexia, I-Side, Inventa, JWT, Promise, Promotions&Partner, Praesidium, Rapp Collins, Mirata

ASSOCIAZIONI NO-PROFIT

Airc, Intervita, Telefono Azzurro, Aism, Amnesty International, Cesvi, Fai, Save The Children, Mediafriends, Lega del Filo d'oro

CENTAX TELECOM Srl

Via Pignolo 8
24121 Bergamo
Tel. 035.41.62.110
Fax 035.23.66.05
NV 800.21.51.28
www.centaxtelecom.com
info@centaxtelecom.com