



la **Qualità** conta

www.contaq.it

Chi siamo

. Il nostro brand)

La nostra sede: all'interno del Tecnopolo Tiburtino

contaQ, fondata a Roma, nel 2008, è una realtà specializzata nell'erogazione di servizi integrati di Contact Center Multicanale.

Il nostro mercato di riferimento: si orienta ai grandi outsourcer prediligendo un approccio su numeri contenuti ad alta qualità in controtendenza rispetto all'offerta dei call center tradizionali.

**. un'azienda
snella,
flessibile,
pronta ad
integrarsi
con i
processi
di una
clientela
esigente
in un
mercato
in costante
evoluzione)**



I nostri Servizi

- Contact Center in outsourcing come soluzione per ottimizzare tutti i processi legati alla gestione delle relazioni con i propri mercati di riferimento con l'obiettivo di soddisfare le esigenze aziendali
- Servizi a elevato contenuto tecnologico finalizzati alla gestione del contatto con multicanalità: telefono, posta, e-mail, sms, piattaforme web
- Servizio di Training Specialist
 - Interventi di formazione manageriale e su comunicazione al telefono, anche con modalità coaching personalizzati
 - Consulenza di supporto alla progettazione e alla erogazione della formazione e anche alla valutazione dell'efficacia formativa.



Progetti di Formazione da personalizzare

- Formazione formatori
- Leadership
- Public speaking/presentation skills
- Customer service
- Time management
- Benessere aziendale
- Team work
- Change management
- Cultura della safety in azienda
- Diversity management
- Digital writing



Perchè contaQ



i servizi di Customer Relationship Management offerti consentono ai nostri clienti di:

- abbattere i costi fissi infrastrutturali
- incrementare i profitti
- ottimizzare i processi di gestione della relazione con l'utente finale

Iscritta dal 2017 all'Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing - Assocontact (realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale dei Contact Center per la fornitura di servizi a terzi).

Expertise & Innovazione

il valore di una alta specializzazione e di una esperienza pluriennale trasferite in una azienda giovane, agile e innovativa

Partnership

la costante condivisione con il Cliente dei risultati e dell'andamento dei progetti, la tempestività nelle comunicazioni, la trasparenza e la flessibilità della struttura, favoriscono la creazione di partnership di lunga durata con le aziende committenti

Credibilità

le competenze acquisite vengono costantemente trasferite nelle nuove attività e costituiscono la base di una riconosciuta affidabilità

Valori

rispetto assoluto dei valori etici di Impresa, dei diritti dei Lavoratori, degli obblighi di legge e degli accordi con i Clienti.

Cosa facciamo

.sales)

Ciò che rende efficace la nostra campagna telefonica di outbound è l'accurata selezione delle risorse coinvolte, la scelta degli script di vendita e una continua ricerca di nuove strategie per garantire l'aspetto motivazionale dei nostri operatori

- Teleselling
- Cross & Up Selling
- Recupero Clienti (anti attrition)
- Gestione Appuntamenti / Agenda (sales support)
- Recupero Crediti (phone collection)
- Programmi di Fidelizzazione (loyalty programs)
- Qualificazione Liste (Data Base enrichment)



In linea con le strategie aziendali di one-to-one marketing, contaQ fornisce servizi personalizzati di Inbound / Helpdesk verso il cliente finale in armonia con il mercato e la cultura dell'azienda cliente

dai servizi di benvenuto e assistenza alla clientela ad azioni di acquisizione nuovi clienti, fidelizzazione, implementazione di strategie di retention e analisi delle uscite dei clienti, queste attività sono in grado di massimizzare la fedeltà garantendo una gestione proattiva del cliente

- Customer Care pre e post vendita
- Gestione Traffico Overflow
- Gestione Numeri Verdi
- Gestione Centralino
- Helpdesk primo livello
- Centro prenotazioni



Coerentemente con la sua filosofia di azienda, fortemente improntata al rispetto dei valori etici e della funzione Sociale di Impresa , contaQ opera con particolare convinzione e soddisfazione nel settore delle Onlus

L'incremento delle donazioni attraverso diverse strategie operative è l'obiettivo fondamentale di tali azioni. l'attenzione scrupolosa all'approccio al donatore, il suo pieno coinvolgimento nella mission dei nostri Clienti, consentono a contaQ di ottenere ottimi risultati attraverso campagne di:

- Incremento valore donatori abituali
- Conversione donatori occasionali in abituali
- Conversione modalità di pagamento verso RID
- Riattivazione donatori dormienti
- Campagne su liste prospect
- Promozione iniziative localizzate



contaQ offre soluzioni per supportare i clienti nella conoscenza del mercato di riferimento e nella identificazione delle sue potenzialità attraverso strumenti qualitativi e quantitativi

Ricerche di Mercato

Per conoscere il proprio Mercato di riferimento e le sue dinamiche

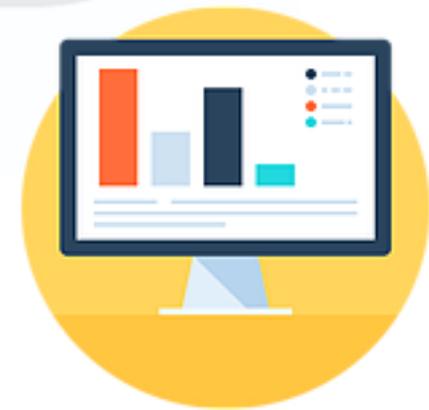
- Realizzazioni di campioni statistici
- Ricerche di mercato sui settori del largo consumo e business
- Analisi della qualità percepita



Sondaggi di opinione

Rivolti in modo specifico all'analisi degli andamenti commerciali/sociali

- Pre-post campagne pubblicitarie
- Lancio di prodotti
- Sondaggi nell'area politica/elettorale



Cosa facciamo

.other)

contaQ integra l'offerta con una gamma di servizi aggiuntivi proponendosi come outsourcer di processo:

- Consulenza CRM / Strategia di Contatto
- Back Office
- Data Entry
- Document Management

- Application processing
- Controlli Qualità
- Multicanalità del contatto (Mailing, e-mailing, Web Chat, SMS)



ARCHITETTURA BASATA SU SISTEMI OPERATIVI WINDOWS

- XP Professional
- Windows 2008 Server

TELEFONIA

- VoIP / SIP enabled
- PBX Software
- Registrazione chiamate
- Scheduling
- Predictive dialing

MASCHERE E REPORTISTICA

- Script / Form designer
- Dashboard live
- Report & report design via MS Excel



contaQ ha scelto di dotarsi di una infrastruttura agile, funzionale ed efficiente, interamente basata su tecnologia VOIP

BUILDING

- 450 mq in open Space con aree/Cliente dedicate
- a Roma, Tecnopolo Tiburtino, Area produttiva in forte espansione

TECH

- 100 Workstations
- Postazioni comode ed ergonomiche
- Server HP Multiprocessori ridondati
- Connettività 10 Mbps garantiti Up/Down

DISASTER RECOVERY

- Backup quotidiano (notturno) di tutti i Sistemi
- Backup connettività GPRS 2 Mbps
- CED servito da gruppo UPS



Architettura

.)

CONTAQ CAMPAIGN

- Il sistema di gestione delle campagne integra gli script con le liste di input
- Il sistema di reportistica integrato utilizza excel per disegnare e produrre i report

CONTAQ DIALER

- Il dialer gestisce la schedulazione delle chiamate integrandola con i meccanismi di rilevazione della presenza degli operatori e i parametri operativi impostati per ogni campagna
- È integrato nel pbx per ottimizzare al meglio la gestione delle risorse

CONTAQ CONSOLE

- La console operatore è una applicazione rich client che integra il browser e la barra telefonica
- Le singole campagne sono form dinamici gestiti dal sistema di script e centralizzati sul server
- L'integrazione tra eventi telefonici e input dell'utente è, ovviamente, totale



I nostri numeri

.)

4 mln

Fatturato
2018

250 +

Risorse
umane

1 Sede

Roma

120 +

Postazioni



TELEFUNDRAISING E CUSTOMER SERVICE

La collaborazione con Medici Senza Frontiere è iniziata nel 2011, contaQ gestisce attività outbound, inbound e back office di questo cliente.

In particolare Medici Senza Frontiere ha deciso di affidare a contaQ:

conversione (dei donatori saltuari in donatori regolari) – (eventi, lead, emergenze)

acquisizione (dei prospect MSF in donatori regolari)

upgrade (dei donatori regolari)

welcome (dei nuovi donatori regolari)

middle (richiesta di donazione one-off alta su target MSF profilato)

loyalty (ringraziamento di un target profilato di donatori regolari)

SMS solidale (DM finalizzato all'acquisizione di donatori regolari)

DRTV (**Direct Response Television** finalizzato all'acquisizione di donatori regolari)

donor service (chiamate di 1° livello dei sostenitori Msf, relative alla rendicontazione delle proprie donazioni e trasferimento diretto da contaQ a Msf per le richieste di 2° livello)

customer service (gestione di richieste specifiche del customer service di Msf) umanitaria)

Emergenze (richiesta di donazione a seguito di un'emergenza umanitaria)

fulfillment (personalizzazione delle lettere e dei moduli vengono gestiti con invio quotidiano)

Back office (attività di packaging: stampa, etichette, stampa lettera di accompagnamento, affrancatura; gestione fondo cassa francobolli; gestione magazzino: conservazione materiale, controllo giacenze, richiesta scorte).



GESTIONE AGENDA e NUMERO VERDE

- Chiamate verso imprese site sul territorio italiano finalizzate a presentare le banche dati Euler Hermes e acquisire appuntamenti con la rete vendita Euler Hermes per la stipula del contratto, gestite tramite flussi di chiamate outbound e attività di back office svolta con un monitoraggio adeguato dei livelli di servizio condivisi.
- Personale di back-office per gestire le pratiche generate dal processo e le comunicazioni con Euler Hermes
- Personale di supervisione, sempre reperibile in azienda durante gli orari di svolgimento del servizio, per garantire la corretta esecuzione dei flussi operativi
- Gestione contact form e gestione del servizio di Call center inbound con presidio nell'orario richiesto , attivazione di una segreteria telefonica per il fuori orario
- Strumenti Euler Hermes per l'esecuzione del servizio



contaQ per Cerved

GESTIONE AGENDA

- Chiamate verso imprese site sul territorio italiano finalizzate a presentare le banche dati Cerved Group S.p.A. e acquisire appuntamenti con la rete vendita Cerved Group S.p.A. per la stipula del contratto, gestite tramite flussi di chiamate outbound e attività di back office svolta con un monitoraggio adeguato dei livelli di servizio condivisi.
- Postazioni Call Center outbound con accesso a internet in numero adeguato al livello di servizio richiesto
- Configurazione sistema CATI per la gestione delle chiamate (out)
- Personale di back-office per gestire le pratiche generate dal processo e le comunicazioni con Cerved Group S.p.A
- Personale di supervisione, sempre reperibile in azienda durante gli orari di svolgimento del servizio, per garantire la corretta esecuzione dei flussi operativi
- Strumenti CERVED GROUP S.p.A. per l'esecuzione del servizio



CUSTOMER CARE

- Ricezione della chiamata
- Riconoscimento del chiamante registrato all'interno del SW del Gruppo LeasePlan
- Apertura del ticket nel sistema di tracciamento a disposizione
- Qualificazione della problematica
- Somministrazione della soluzione (via telefono e/o via email)
- Registrazione della soluzione erogata e chiusura del ticket
- Registrazione della problematica ed inoltro del ticket e/o della chiamata al Customer Service di Secondo Livello, sempre dopo aver aperto il ticket, nel caso la problematica non sia di competenza del Primo Livello*
- Supporto al cliente per compilazione di form per richiesta assistenza da sito LeasePlan



Per primo livello si intende:

- richiesta di informazioni sulle procedure previste per l'erogazione dei servizi;
- richiesta di informazioni su centri appartenenti al network del Gruppo LPIT per consegna, riconsegna o manutenzione dei veicoli;
- richiesta di invio copia documentazione quale fatture, verbali consegna/riconsegna, durc, moduli per richiesta rimborsi, etc;
- richiesta di apertura reclamo (complaint)

DB ENRICHMENT

- Attività mirata a conoscere, attraverso interviste telefoniche, le informazioni di carattere qualitativo definite a monte nello script e le caratteristiche dei clienti Dealer in portafoglio con l'obiettivo di agevolare la loro segmentazione
- Restituzione ad Arval, di database completi di nominativi dei referenti decisori, numeri telefonici diretti, indirizzi e-mail personali e dati dimensionali e caratterizzanti delle aziende

mediante

- Definizione della strutturazione del Servizio e delle procedure operative e gestionali
 - Predisposizione Script di Comunicazione necessario alla gestione del Servizio
 - Realizzazione Briefing al team operativo coinvolto nella gestione operativa
 - Effettuazione sessioni Training da rivolgere al team operativo: fase pre operativa e simulazione contatto telefonico
 - Analisi dell'impostazione file operativi in cui verranno registrati i dati rilevati durante la gestione dell'azione telefonica Software di Gestione
 - Predisposizione reporting quotidiano e reporting riepilogativo sintetico finale con specificazione del feedback ottenuto
 - Qualsiasi altra attività funzionale alla corretta e completa esecuzione del Servizio.



contaQ gestisce attività di telemarketing per il cliente Chubb dal 2009. Chubb è una compagnia di assicurazioni americana, leader mondiale nella vendita diretta di polizze assicurative.

Chubb si avvale dei servizi offerti da contaQ per promuovere l'adesione ai prodotti assicurativi offerti.

L'attività di telemarketing è svolta su diversi target a seconda dei partner commerciali di Chubb.

IL PROGETTO DI TELEMARKETING

- Telemarketing outbound : Vendita di polizze assicurative infortuni e malattia
- Telemarketing inbound
- Antiattrition - Cancellazione polizze ; Recupero polizze con eventuale piano di rilancio
- Customer service - Informazioni su prodotti assicurativi. Eventuale adesione telefonica



Clienti

.)



Clienti

.)





QUALITY LAB SRL www.contaq.it

Tecnopolo Tiburtino

Via Giacomo Peroni, 110

00131 ROMA

Tel. +39 0698353490

Fax +39 0692912248

INFO: info@contaq.it

PEC: contaq@pec.contaq.it

la **Q**ualità conta

CONTAQ