

Contact Center: massimizzare i ricavi con il process outsourcing

Success Story

“La Banca che vende”

Milano, 30 giugno 2009

in collaborazione con

B. E.
CENTRO STUDI
BANCA EUROPA



...l'evoluzione della metodologia PowerInbound®...



PowerInbound

Financial Solution Kit

Primaria Società Finanziaria

• **Gestione Inbound Commerciale** *Marketing multicanale (SMS, Mailing, Adv)*

Prospect

- Finanziamento
- Carte revolving
- Appuntamento in filiale

Clienti

- Finanziamento
- Carte revolving
- Instant credit
- Polizze assicurative
- Appuntamento in filiale

• **Gestione numero Verde (Servizio Clienti)**

- Gestione pratiche aperte
- Informazioni
- Variazioni di anagrafica
- Risoluzione contestazioni
- Gestione comunicazioni



PowerInbound

- Carte revolving
- Conti PIM
- Instant credit
- Polizze assicurative
- App. in filiale

• **Gestione Campagne Outbound**

• **Campagne "Dormienti"**

- Attivazione carte / Instant credit
- Sollecito utilizzo carte
- Proposizione prodotti accessori

• **Campagne "Cross Selling"**

Outbound rivolto a clienti acquisiti finalizzato alla proposizione di altri prodotti

• **Back Office**

- Caricamento pratiche da convenzionati
- Gestione documentale per variazioni anagrafiche

**360 Risorse
impegnate**

**173.000 Contatti
Inbound / mese**

**203.000 Contatti
Outbound / Mese**

Riferimenti

Ing. Gabriele Moretti

Amministratore Delegato

contacta s.p.a.

Via Paolo Veronese, 250 – 10148 Torino, Italia
Tel. +39 0117501411 – Fax +39 0117501450
Mob. +39 3355609319
Mail: g.moretti@contactaspa.com

Ing. Ruggero Maria Verazzo

Partner

contacta s.p.a.

Via Paolo Veronese, 250 – 10148 Torino, Italia
Tel. +39 0117501411 – Fax +39 0117501450
Mob. +39 3483972933
Mail: r.verazzo@contactaspa.com

Ing. Andrea Caravaglio

Account

contacta s.p.a.

Via Paolo Veronese, 250 – 10148 Torino, Italia
Tel. +39 0117501411 – Fax +39 0117501450
Mob. +39 3480831514
Mail: a.caravaglio@contactaspa.com

Dott. Stefano Dessì

Account

contacta s.p.a.

Via Paolo Veronese, 250 – 10148 Torino, Italia
Tel. +39 0117501411 – Fax +39 0117501450
Mob. +39 3487107281
Mail: s.dessi@contactaspa.com

Dott. Massimo Marsilio

Account

contacta s.p.a.

Via Paolo Veronese, 250 – 10148 Torino, Italia
Tel. +39 0117501411 – Fax +39 0117501450
Mob. +39 3346530859
Mail: m.marsilio@contactaspa.com

Grazie per l'attenzione