



RECALL
CONTACT CENTER A **360°**

05



IL **PARTNER** IDEALE PER LE
COMPAGNIE ASSICURATIVE



www.studioitaliaservice.it



■ I NOSTRI SERVIZI

Il nostro settore ReCall fornisce un servizio di Contact Center a 360° per qualsiasi esigenza, tra cui un servizio primario e consolidato di **ReCall** dedicato ai sinistri per le Compagnie Assicuratrici. Le principali attività del ReCall svolte sono: gestione del **customer care** (indagini sulla soddisfazione del cliente) e **assistenza** al contatto tra Compagnia e Cliente. Gli strumenti utilizzati spaziano dal classico canale telefonico, al canale informatico con servizi di contatto via **ticket**, mail o creando un rapporto di assistenza via messaggistica istantanea (**Chat**). Offriamo inoltre servizi di gestione delle pratiche di segreteria per migliorare l'efficienza delle singole aree dell'azienda. L'utilizzo di una piattaforma con agende condivise e sistemi gestionali in costante sviluppo, permettono una pianificazione **personalizzata** delle attività.

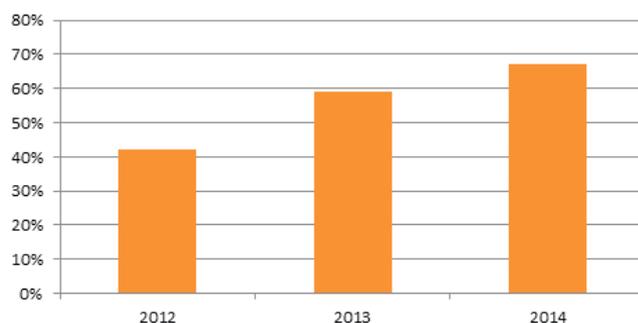
Il settore basa la sua business-unit sull'attività di Contact Center, la quale nel corso degli anni è maturata attraverso l'**esperienza** nel mercato italiano raggiungendo così elevate competenze nell'outsourcing di servizi outbound ed inbound.

L'**evoluzione** delle **tecnologie** a supporto dei servizi e delle **competenze** dell'**organizzazione** hanno consentito di trasformare la struttura in un vero **Contact Center multimediale**, che consente di gestire in maniera sinergica ed integrata la relazione con i clienti.

I sistemi proprietari di knowledge management e supporto operativo ai consulenti telefonici, uniti a piani di incentivazione individuale e di gruppo sui risultati qualitativi raggiunti, sono validi strumenti

per il **miglioramento continuo** delle **performance** dell'intero servizio.

INCREMENTO PERFORMANCE RCA



FONTE: Dati Canalizzazione RCA 2011-2014



GESTIONE DEL CUSTOMER CARE

I servizi di gestione del customer care sono studiati per supportare le necessità dei clienti finali con il massimo dell'**efficienza** e **qualità**. I servizi offerti vanno oltre la visione tradizionale del Contact Center diventando, così, un canale di vendita alternativo.

GESTIONE DEL CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso **tecniche** e **strategie** dirette o indirette analizzano la customer satisfaction confrontando il risultato tra quanto il cliente si aspettava di ricevere e il servizio fornito. Questo processo di indagine è finalizzato alla massimizzazione della soddisfazione della clientela.



ASSISTENZA AL CONTATTO TRA COMPAGNIA E CLIENTE

Assiste i clienti fino all'ottenimento delle informazioni e dei servizi di cui hanno bisogno, in maniera rapida ed efficiente. Comunica con i clienti sfruttando i più **innovativi** canali di comunicazione portando la voce del consumatore all'interno delle Compagnie in modo strutturato, fruibile e azionabile.

GESTIONE PRATICHE DI SEGRETERIA

L'integrazione di tecnologie e metodologie innovative permettono di sfruttare processi di **monitoraggio** per la gestione e l'ottimizzazione dei processi di workflow management e di tutte le attività legate alla segreteria in modo semplice e affidabile.





ACQUA CONDOTTA



CATASTROFI



DRONI



ELETTRONICA



FENOMENO ELETTRICO



FOTOVOLTAICO



GUASTI MACCHINA



INQUINAMENTO



INTERRUZIONE DI ATTIVITÀ



INVESTIGAZIONI



RC OPERAI



RC PRODOTTI



RECALL RCA



RECUPERO BENI



RICOSTRUZIONI CINEMATICHE



RIPARAZIONI



SINISTRI DI MASSA



TRASPORTI



www.studioitaliaservice.it

Via Pialoi 30, Marcon (VE)

T +39 041 5952551

F +39 041 5950135

sis@studioitaliaservice.it

www.studioitaliaservice.it