

WirTel[®]

E-business Network Trade

Call & Contact Center



Soluzioni ideali per la Vostra azienda

Le piccole e medie imprese oggi, alla pari delle grandi imprese, hanno necessità di ottenere nuovi spazi di mercato, mantenere quelli già acquisiti e cercare di garantire una presenza capillare sul proprio mercato di riferimento, ma non dispongono di un'adeguata forza lavoro e della stessa capacità d'investimento.

WirTel è la soluzione ideale per tutte le piccole e medie imprese intenzionate a ridurre i costi fissi e i carichi di lavoro interni erogando i propri servizi in "outsourcing" con soluzioni **inbound**, **outbound** e IVR, migliorando efficacemente le attività di vendita, informazione, assistenza e supporto alla propria clientela.

L'Outsourcing, dall'inglese *out* (fuori) e *source* (risorsa), è una formula contrattuale particolarmente conveniente per incrementare il business, ricercare nuova clientela, fidelizzare quella esistente con servizi di assistenza tecnica e commerciale. Inoltre riduce sensibilmente i vostri investimenti fissi organizzativi e gestionali, e vi consente di dedicare un maggior numero di risorse a settori più produttivi. In altre parole risparmiate tempo, denaro, operai, risorse.

WirTel ha realizzato importanti investimenti in tecnologie all'avanguardia che hanno trasformato il suo call center in un canale di comunicazione sempre più evoluto e capace di adattarsi a qualsiasi esigenza di mercato, sia in Italia che all'estero.



OPERATORI

La qualità di WirTel è nei suoi operatori. La nostra azienda sostiene lo sviluppo delle risorse umane del territorio d'appartenenza e si propone come un'alternativa di qualità ai competitor di tutto il paese. La politica di lavoro di WirTel è incentrata sulla soddisfazione e sul sentimento d'appartenenza degli operatori. In questo modo stimoliamo i nostri dipendenti ad esprimere un elevato standard di professionalità duraturo nel tempo e a differenziarsi da molti addetti del settore, soprattutto al Nord Italia, che mostrano una scarsa partecipazione all'attività dell'azienda, valutando il lavoro in un call center come una parentesi occasionale nella propria vita professionale e quindi, gioco forza, riponendovi poche speranze e poche risorse.

Il nostro call center offre un'alternativa di valore e qualità, proponendo agli operatori condizioni retributive e contrattuali serie e limpide e la possibilità di crescere e migliorare nel tempo, attraverso una formazione completa e continua. In un territorio caratterizzato dall'instabilità dell'occupazione, l'offerta della nostra azienda è una garanzia per l'operatore, il quale motivato dalla sicurezza del lavoro produce servizi e assistenza di qualità. Una qualità continuamente aggiornata e rimodellata secondo le esigenze dei clienti attraverso corsi di formazione del personale mensili che hanno lo scopo di migliorare e perfezionare gli operatori nei tre momenti fondamentali del contatto: l'accoglienza, la risoluzione dei problemi e la chiusura. Un'appartenenza all'azienda che avviene attraverso la condivisione degli obiettivi e delle conoscenze.

Questa è la forza della nostra azienda nel mercato locale e nazionale. I nostri operatori sono motivati dal guadagno e dalla certezza di crescere nella e con l'azienda. WirTel un nuovo modo di fare call center, lontano dall'idea del lavoro passeggero, momentaneo e meccanico, con operatori insoddisfatti e in attesa di altre prospettive lavorative più remunerative. Vicini, invece ad un'idea di call center come opportunità per dipendenti e aziende che vogliono professionalità, sicurezza e soddisfazione.

La gamma di servizi offerta può essere riassunta in:

Servizi inbound
Servizi outbound



Sono disponibili i seguenti servizi in Inbound

Servizio numero verde

Help desk

- Assistenza clienti

Customer service

- Gestione fase di pre-vendita e di post-vendita
- Gestione informazioni

Customer care

- Gestione prenotazioni / ordini / abbonamenti
- Gestione reclami

Gestione numeri telefonici aziendali in outsourcing

Servizio di segreteria aziendale

Web contact center

- Servizi web per le aziende
- Back office

Operatore di centralino

Servizi personalizzabili

Servizi per l'estero

- Operatori multilingue

Sono disponibili i seguenti servizi in Outbound

Recupero crediti

- Back office
- Sollecito telefonico
- Pratiche visualizzabili on-line
- Servizio personalizzabile

Telemarketing

Customer satisfaction

- Indagini di mercato
- Indici di gradimento
- Sondaggi di opinione

Campagne promozionali di prodotti e/o servizi

- Cross selling
- Presentazione prodotti e/o servizi

Acquisizione appuntamenti per forza vendita

- Gestione agenda appuntamenti
- Servizio di segreteria

Inviti o partecipazioni ad eventi

Gestione ordini

Ricerche di mercato personalizzate



PHONE COLLECTION

Il servizio **Phone Collection WirTel** comprende una serie d'interventi telefonici modulari finalizzati alla verifica, al sollecito ed al recupero dei crediti.

Il servizio **Phone Collection WirTel** si articola nelle seguenti fasi:

1. Contatti telefonici periodici con i debitori per ricordare loro i tempi di scadenza concordati.
2. Contatti telefonici con i clienti che non risulta abbiano pagato alla scadenza concordata, finalizzati alla raccolta degli estremi dell'avvenuto pagamento o alla verifica dei motivi che hanno determinato il mancato pagamento.
3. Contatti telefonici di recupero, caratterizzati da una maggiore incisività, relativi a crediti scaduti da un periodo di tempo significativo.

Alcuni vantaggi

- La certezza che tutti i nominativi segnalati e reperibili vengano contattati nei tempi concordati
- L'evidenza tempestiva di ogni singola contestazione
- La segnalazione di richieste e di aspettative manifestate dal cliente/debitore contattato, che potranno essere utilizzate all'interno dell'azienda per migliorare la gestione, e quindi la soddisfazione, della propria clientela.
- L'evidenza degli incassi ottenuti e di quelli in corso
- L'utilizzo di personale specializzato, professionale e multilingue
- La copertura delle diverse fasce orarie in funzione della reperibilità dei clienti/debitori
- La valutazione preventiva dei costi gestionali
- La riduzione costante dei tempi d'incasso



I Clienti potranno visionare collegandosi ad internet, in ogni momento, in totale sicurezza e in tempo reale, le informazioni ottenute, utilizzando una propria password personalizzata.

I servizi offerti da **WirTel** sono flessibili e personalizzati in base alle caratteristiche specifiche del credito, con particolare riferimento a:

- **anzianità**
- **tipologia della clientela**
- **storico degli interventi precedentemente eseguiti**

TECNOLOGIE

La WirTel essendo un **Operatore Telefonico** riconosciuto dal Ministero delle Telecomunicazioni ha già in sede un' infrastruttura con banda internet ridondata utilizzata sia per VOIP che telefonia classica. Inoltre come **Internet Service Provider** dispone di una serie di servers utilizzati per servizi di housing, hosting, posta elettronica dedicati ai propri clienti: privati, aziende, pubbliche amministrazioni.

Abbiamo potenziato i nostri strumenti ed ora disponiamo di 2 server telefonici di cui uno gestito con sistema Asterisk. La nostra rete gigabit interna è ottimizzata per Linux e può fare affidamento **su 30 client IVR**. La nostra squadra tecnica è in grado di intervenire sulle postazioni in tempi ridotti, praticamente istantanei e offre assistenza anche in remoto.

Crediamo nella tecnologia e nell'uso professionale che se ne può fare e non lasciamo nulla al caso per offrire a tutti i nostri partner la massima qualità presente sul mercato. Siamo un'azienda fatta di idee e professionalità e ottimizziamo tutti gli strumenti necessari per esprimerle.