

## **GESTIONE OUTSOURCING SERVIZIO DI SEGRETERIA**

### **Caratteristiche generali del servizio**

Il servizio di segreteria personalizzata consiste nella gestione in outsourcing dell'attività svolta dal personale di segreteria all'interno dell'azienda:

- risposta da parte di un operatore
- riconoscimento del cliente storico dell'azienda
- raccolta delle informazioni
- supporto immediato per l'amministrazione base aziendale
- trasferimento della chiamata al referente richiesto
- registrazione della chiamata

A integrazione e funzionalità del servizio sono previsti messaggi di segreteria per la chiusura degli uffici, festività o informazioni aggiuntive per fornire numeri o procedure in caso di assistenza.

L'obiettivo è rispondere ad una moderna gestione del rapporto Azienda-Cliente allo scopo di fidelizzarlo ma anche di garantire un'elevata qualità delle informazioni e del servizio offerto.

### **Principali funzioni**

Risposta da parte di un operatore;  
Supporto del CallerID (identificativo del chiamante) anche sulle chiamate in attesa;  
Gestione delle chiamate in attesa,  
Gestione inoltro chiamate;  
Gestione call-back;  
Musica d'attesa;  
Musica in trasferimento;  
Annunci e messaggi vocali;  
Casella Vocale per la raccolta delle richieste negli orari di chiusura;  
Funzione di Teleconferenza;  
Servizio di autenticazione per l'archivio clienti;

## **Progetti e vantaggi**

La flessibilità del servizio da la possibilità di costruire e modellare le diverse procedure e attività che l'operatore andrà a svolgere:

### **Servizio welcome**

Gestione base del servizio di segreteria, con elevata professionalità da parte dell'operatore. Consente la normale distribuzione delle chiamate da parte dei clienti ai referenti aziendali di zona o uffici di competenza:

- Risposta alle chiamate con la raccolta della richiesta e inoltro della chiamata al referente aziendale;
- Registrazione della chiamata e della richiesta su supporto informatico;
- Messaggi vocali per la chiusura degli uffici o festività;
- Casella vocale di segreteria.

### **Servizio customer**

Gestione avanzata delle chiamate da parte dei clienti con il supporto di un archivio clienti fornito dalla azienda committente, garantendo un riconoscimento effettivo del chiamante. La preparazione dell'operatore è di tipo avanzato con un'ampia conoscenza dell'azienda committente e delle procedure che la stessa utilizza per richieste amministrative basilari (aggiornamento dell'anagrafica del cliente, indicare documentazione richiesta per specifici servizi, ecc...). Consente di abbassare sensibilmente il quantitativo delle chiamate che normalmente vengono gestite direttamente dall'amministrazione dell'azienda committente; un continuo aggiornamento e implemento delle informazioni all'operatore permette gradualmente una gestione successiva anche completa delle richieste amministrative:

- Riconoscimento del chiamante con supporto CallerID;
- Risposta alle chiamate con la raccolta della richiesta,
- Supporto amministrativo su richieste d'informazioni base;
- Inoltro della chiamata al referente aziendale, invio e-mail o sms;
- Conference Call;
- Registrazione della chiamata e della richiesta su supporto informatico;
- Messaggi vocali per la chiusura degli uffici o festività;
- Casella vocale di segreteria.

## **Servizio club client**

Gestione completa delle chiamate per attività amministrative con la possibilità della gestione del parco clienti in modo interattivo (su spazio web tramite internet) con l'autenticazione per l'accesso dell'area protetta all'archivio clienti. L'azienda committente, tramite nome utente e password, potrà accedere all'anagrafica dei clienti e visionare e oppure aggiungere, su storico correlato, nuove telefonate o richieste ricevute. Consente una ampia gestione multimediale delle informazioni delle chiamate ricevute e dell'archivio clienti, sia da parte dello sportello telefonico che dall'azienda committente; permette alla stessa di poter ampliare il proprio mercato in nuove aree di vendita senza l'obbligo dell'apertura di un nuovo ufficio di contatto o riferimento per la propria rete commerciale. Gli stessi referenti aziendali della committente avranno sempre a propria disposizione i dati e lo storico dei propri clienti, grazie anche alla possibile segmentazione del parco clienti.

Tale gestione è modulare con le necessità dell'azienda committente fino alla fatturazione immediata delle prestazioni o prodotti forniti tramite personal computer e stampanti portatili:

- Riconoscimento del chiamante con supporto CallerID;
- Risposta alle chiamate da parte di un operatore con la raccolta della richiesta,
- Supporto amministrativo su richieste d'informazioni;
- Inoltro della chiamata al referente aziendale, invio e-mail o sms;
- Conference Call;
- Registrazione della chiamata e della richiesta nell'archivio interattivo dell'azienda;
- Messaggi vocali per la chiusura degli uffici o festività;
- Casella vocale di segreteria
- Accesso all'area protetta dell'azienda committente tramite utente e password;
- Archivio on-line dei clienti dell'azienda committente;
- Visualizzazione in tempo reale delle chiamate ricevute e delle richieste inoltrate;
- Gestione della rete commerciale in remoto senza il supporto dell'ufficio di competenza;
- Implementazione delle aree di vendita della committente;
- Supporto tecnico all'utilizzo dell'archivio interattivo;