

Business Process Outsourcing



"Stai cercando di far crescere la tua azienda, ma sei in difficoltà nella gestione dei clienti? Spesso il Business Process Outsourcing è la soluzione per aumentare il potenziale e migliorare l'organizzazione"

Oggi comunicare ed interagire con la clientela è cruciale per ogni azienda, ascoltare le domande e rispondere in ogni fase del customer journey, scegliendo al meglio i canali e le modalità di contatto, seguendo una strategia con una "visione" unica del cliente ed adeguati standard di efficienza.

Poiché l'obiettivo di tutte le aziende è ottenere il massimo risultato col minimo sforzo, ottimizzando le risorse disponibili e limitando gli investimenti per conseguire i risultati prefissati, ultimamente si sta sempre più ricorrendo al Business Process Outsourcing (BPO), cioè all'esternalizzazione dei servizi che non rappresentano il core business dell'azienda.

L'utilizzo di consulenti ed operation professionali garantisce, infatti, una serie di servizi a valore aggiunto che possono alleggerire il business ed il conto economico, rendendo più performanti i vari processi di gestione dei clienti e di marketing, dal front office al customer care, dal monitoraggio all'assistenza post-vendita, in termini di risultati commerciali, aumento del livello di soddisfazione/ fidelizzazione dei clienti e decongestione delle risorse interne.

In particolare l'outsourcing professionale ha grande impatto nei servizi di interazione con la clientela poiché delinea nuovi standard di efficienza, sia per il personale operativo che per i risultati economici, garantendo una migliore gestione delle richieste con minori tempi di attesa, una maggiore soddisfazione dei clienti con minori costi, una crescita della produttività con un utilizzo più efficiente delle risorse umane interne per le mansioni aziendali operative.

La ritrosia ad esternalizzare funzioni aziendali organizzative presente in passato è stata superata dai risultati ottenibili nei servizi di:

Customer Service insieme di attività con approccio reattivo (su richiesta) di informazione ed assistenza alla propria clientela (supporto acquisti, gestione reclami) come:

Contact center inbound un'attività di informazione, supporto ed assistenza in tempo reale effettuato da personale adeguatamente formato su vari canali, come telefono, email, chat, instant message o form di richiesta sul sito o sui social media.

Assistente virtuale un'attività da remoto multicanale che garantisce reperibilità h 24 ed efficacia per i processi di segreteria (agenda e contatti inbound ed outbound) e di gestione clienti (appuntamenti commerciali; ricezione e trasmissione ordini).

Customer Care insieme di attività con approccio proattivo, che aiutano ad ottimizzare la qualità delle interazioni con i clienti e creare relazioni più forti e durature poiché personalizzate e basate sulla connessione emotiva, come:

Ricerca di mercato (customer satisfaction, deskwork, sondaggio d'opinione) un'attività di rilevazione, che utilizza uno o più canali, e di analisi dei dati relativi ai clienti, al mercato di riferimento ed agli altri stakeholder per ottimizzare la qualità dell'offerta e far crescere gradimento e fedeltà.

Direct Marketing (call to action, lead management, profiling) un'attività che utilizza uno o più canali per effettuare proposte commerciali, up selling e cross selling, e raccogliere i feedback dei clienti, utili per valutare i risultati delle proposte, migliorare prodotti e servizi e far crescere le relazioni.

Con consumatori sempre più intraprendenti ed in cerca di risposte in tempo reale, per essere efficaci le attività, siano esse di Customer Service o di Customer Care, oltre a supporti tecnologici all'avanguardia, richiedono esperienza e competenza specifiche per definire al meglio l'approccio multicanale, le modalità di interazione ed i giusti Kpi per monitorarle.



Staff&Call è una agenzia di servizi integrati per Marketing e Ricerche, con il processo produttivo certificato a norme UNI EN ISO 9001: 2015.

Grazie alla piattaforma multichannel ed a risorse umane esperte progettiamo e realizziamo attività strategiche ed operative, inbound ed outbound, fornendo ai nostri partner e clienti **soluzioni personalizzate in outsourcing** per far aumentare la probabilità di acquisto e di passaparola positivo che si trasformano nel tempo in ritorni economici e notorietà.

Competenza, esperienza e supporto operativo sono rivolte in queste attività:

- ad un'accurata progettazione ed integrazione all'operatività aziendale,
- a definire il giusto mix di canali e modalità di contatto da utilizzare (digital-self service e tradizionali-assistite),
- a scegliere tecnologie e sistemi per fruire in modo efficace ed integrato degli enormi volumi di dati disponibili e rilevati,
- al monitoraggio ed all'analisi di tutte le interazioni e dei risultati ottenuti,
- al coinvolgimento di tutta l'organizzazione, senza gravare sull'operatività quotidiana,
- alla formazione di competenze ed abilità ed allo sfruttamento delle qualità umane interne più idonee.