



Multicanalità ed Outsourcing specializzato per favorire i processi d'innovazione aziendale

Tutti i progetti di innovazione aziendale necessitano della multicanalità, per migliorare le relazioni con tutti gli stakeholder, e del contributo specialistico per la scelta delle tecnologie digitali più funzionale e per migliorare la gestione e l'analisi dei dati di mercato.

La multicanalità migliora la comunicazione e conseguentemente l'offerta ed il customer service, mentre la scelta e l'utilizzo di tecnologie come l'intelligenza artificiale, consentono di integrare i dati in un'unica vista del cliente, migliorare le interazioni e favorire le esperienze d'acquisto.

Il pubblico di tutte le età (clienti/utenti, prospect/lead) sta mostrando una sempre maggiore intolleranza verso il self-service digitale ed una maggiore propensione per i contatti telefonici nei casi di assistenza o informazione, apprezza la possibilità di utilizzare più ambiti e modalità di comunicazione a seconda delle esigenze e dei vari contesti.

Le aziende, se ben supportate, possono guidare più efficacemente i processi di transizione, la personalizzazione dei contatti ed il miglioramento di prodotti e servizi, potendo disporre al meglio di più canali differenziati e di enormi volumi di dati integrati.

Poiché a frenare i progetti di innovazione aziendale è spesso la mancanza di competenze specifiche, per la scelta delle attività operative da attuare, per l'analisi integrata dei dati disponibili e rilevati e per l'utilizzo efficace dei canali e delle modalità di contatto nelle interazioni, un numero sempre più grande di organizzazioni prende in considerazione l'**outsourcing di servizi specializzati**.

Consulenti ed Operations sono considerati veri e propri **partner di innovazione** e chiamati ad intervenire al fianco delle aziende per individuare e consigliare le pratiche e le tecnologie per l'innovazione, definire le attività di ricerca e marketing, consentire al team aziendale di prendere decisioni sul processo, proseguendo l'operatività giornaliera.

Servizi ed attività di business process per guidare o sostenere l'innovazione tecnologica e multicanale, che si caratterizzano per competenza ed esperienza operativa, attenzione ai costi ed al profitto, propensione all'efficienza ed alla customer satisfaction, in cui il supporto esterno serve a consigliare e sostenere le scelte, ridurre il più possibile i passaggi tecnici ed i tempi di attuazione, integrare nuove strategie e processi alla vision e mission aziendale.



Staff&Call è una agenzia di servizi integrati per Marketing e Ricerche, con il processo produttivo certificato a norme UNI EN ISO 9001: 2015. Progettiamo e realizziamo attività strategiche ed operative multichannel, inbound ed outbound, e mettiamo a disposizione le nostre esperienze e competenze di CRM, marketing e ricerche di mercato per attività in outsourcing o partnership in processi di innovazione aziendale.

Le **ricerche e le analisi di mercato** costituiscono degli importanti strumenti di conoscenza, per comprendere caratteristiche, esigenze e richieste dei target di riferimento, per monitorare la concorrenza diretta ed indiretta, per anticipare le tendenze e competere con successo in mercati sempre più globali.

Le attività di **CRM e direct marketing** costituiscono degli importanti strumenti operativi per lo sviluppo delle relazioni con la clientela e gli altri stakeholder, dai servizi di contact center per la tradizionale gestione di telefonate, chat ed e-mail alle attività di lead management, dalle call to action ai servizi di informazione, assistenza e gestione reclami.

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

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