



OUTSOURCING DI SERVIZI AZIENDALI

CHI SIAMO

Linetech è molto più di un classico **Contact Center**: grazie a un'organizzazione efficiente ed a una lunga esperienza maturata negli anni, è in grado di agire come ramo esecutivo dell'azienda cliente, intervenendo in modo rapido ed efficace in tutte le situazioni in cui si richiede impegno sul fronte operativo:



Customer service



Attività di back office



Indagini di mercato



Teleselling e Telemarketing



Gestione degli store



Phone Collection

CHI SIAMO

Linetech è un'azienda italiana leader nel settore dell'**esternalizzazione dei processi aziendali (business process outsourcing)**. I nostri clienti sono imprese medio-grandi alla ricerca di un partner affidabile in grado di assorbire i processi operativi aziendali e portarli avanti con la stessa dedizione ma in modo ancora più efficiente ed organizzato.

Linetech si posiziona sul mercato come partner di aziende medio-grandi che considerano l'**outsourcing** un metodo per promuovere la crescita d'impresa: affidarsi a **Linetech** significa liberare le risorse aziendali dalle incombenze delle attività ordinarie e consentire alle imprese di dedicarsi allo sviluppo, all'innovazione, all'ottimizzazione dei processi.

Linetech offre tutti i servizi di **business process outsourcing**, che includono: **attività inbound, outbound e back-office**; il tutto gestito con garanzia di qualità ed efficienza, grazie a sistemi tecnologici che garantiscono all'azienda cliente un monitoraggio accurato e costante sullo svolgimento delle attività.

1986

Linetech nasce come **Contact Center** d'avanguardia in seguito all'aggregazione di alcuni tra i più importanti **call center** presenti sul mercato italiano.

Le sedi di **Linetech** sono a Milano, Bologna e Torino.

Linetech può operare su mercati internazionali, in quanto alliance partner di **Percepta Uk** e **Teletech Usa**.

2016

LE SEDI

SEDE DI MILANO
Strada Padana Superiore 2/b
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

SEDE DI BOLOGNA
Via Andrea Costa, 160
40134 Bologna (BO)

SEDE DI TORINO
Via G. Regaldi 3
10154 Torino (TO)



I NUMERI

POSTAZIONI
500

DIPENDENTI DEL GRUPPO
300

COLLABORATORI A PROGETTO
200

CONTATTI INBOUND / GIORNO
8000

CONTATTI OUTBOUND / GIORNO
4000

FATTURATO ANNUO
€ 10.000.000

NUMERO COMMITTENTI
35

IL GRUPPO



**INBOUND
OUTBOUND
BACK OFFICE
DIGITAL**

PHONE COLLECTION

Tabos è specializzata nel recupero telefonico del credito, si avvale di operatori con comprovata esperienza a livello di contact center sulle tecniche di "phone collection" e sulla normativa di riferimento.

LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

Linetech utilizza **tecnologie di ultima generazione** che consentono di mantenere **alti standard di efficienza** e contemporaneamente garantire **l'assoluta sicurezza dei dati e dei processi**. Il tutto per offrirti **performance di altissimo livello**.

- Suite Phones Enterprise di IFM Infomaster con funzioni avanzate Inbound e Outbound
- Tecnologie Voice Over IP che interagisce con vari sistemi di gestione: WASABI - NIPO - BELLVIEW CATI - CONFIRMIT
- Infrastruttura suddivisa in 2 siti master con 2 server Phones in fault tolerance
- 2 Server SQL
- 7 server Lighthouse con funzione di gateway telefonici per flussi con 30 canali bidirezionali
- 1 server Microstrategy
- Collegamento in fibra 50 Mbit (Bologna e Torino) e 100 Mbit (Milano)
- Sistemi e procedure di disaster recovery per assicurare l'erogazione dei servizi telefonici in caso di guasti imprevisti
- Copertura 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno

I SERVIZI | INBOUND

In una realtà multicanale, in cui i **clienti** sono sempre più esigenti, è vitale che il partner che gestisce il **Contact Center** abbia l'esperienza per rispondere in modo puntuale e veloce ai bisogni ed alle richieste del **committente**.

Linetech ha **30 anni di attività** e un know how efficace nel controllo di gestione dei processi di **Contact Center** Inbound e dei servizi di Back Office erogati in outsourcing.

Inbound

- Customer Care commerciale
- Customer Care assistenza clienti H24
- Help Desk agenti/agenzie
- Help Desk agli sportelli dei punti vendita del settore Energy/Utility
- Gestione chat /mail
- Web Call Center
- Servizi Multilingua
- Gestione Concorsi
- Numeri speciali per Televendite
- Gestione in outsourcing del centralino aziendale

Back Office

- Gestione corrispondenza e reclami
- Back Office contratti (raccolta documentazione, controlli formali, attivazione e gestione rinnovi)
- Abbinamento incassi
- Inserimento Ordini
- Quality Check
- Qualificazione database

Gli **Energy Store** sono i punti di riferimento per i Clienti e per i potenziali Clienti che hanno bisogno di un **contatto «fisico» con il canale di CRM**.

Dal 2008 **Linetech** gestisce 11 “Sportelli” di uno dei principali player del Mercato italiano. Le attività di **Assistenza Clienti** comportano la gestione di semplici o complessi «casi» che, con l’ausilio di risorse formate nel **Front Office** e nella gestione dei sistemi di **Customer Care**, diventano **un punto di forza e di distinzione delle società di vendita di Energia e Gas**.

Attraverso una sinergia con il **Call Center**, quest’ultimo potrebbe proporre appuntamenti one to one ai Clienti che non hanno aderito telefonicamente ad un’offerta a Mercato Libero, convogliandoli verso lo **Store**.

A completamento dell’attività di vendita condotta dal canale Agenti, si potrebbero rimandare i Clienti allo Store di zona per l’attività di **Customer Care**.

Gestione store

- Informazioni relative alla fornitura in essere, quali: solleciti, richiesta consumo storico, estratto conto bollette, ecc.
- Stato documentale della pratica, come attivazioni, richieste specifiche, ecc.
- Rinnovi, cambio offerta
- Gestione delle pratiche generate dal contatto
- Informazioni sulle bollette
- Modifiche dei dati anagrafici
- Comunicazione autolettura
- Richieste di domiciliazioni
- Richieste di rettifiche
- Raccolta pratiche documentali
- Richieste di informazioni

I SERVIZI | OUTBOUND

Linetech ha sviluppato una gamma estesa e innovativa di servizi ad alto valore aggiunto, in grado di trasformare il **Contact Center** in un primario canale di vendita, sviluppando **campagne ad hoc** per l'acquisizione e la fidelizzazione dei clienti con l'obiettivo di una **Customer Experience di successo**.

Outbound

- Campagne Prevention
- Campagne Retention (WinBack)
- Recall II Livello
- Manutenzione Customer Base
- Supporto alla Rete Vendita con gestione agende
- Telemarketing

Selling

- Up-Cross/Selling su Customer Base outbound
- Up-Cross/Selling su Customer Base inbound
- Teleselling su prospect
- Rinnovo adesioni/abbonamenti

I SERVIZI | INDAGINI DI MERCATO

Linetech è il partner ideale per realizzare una collaborazione di valore, grazie alla sua lunga esperienza maturata accanto ai principali Istituti di ricerca.

Il nostro team, formato da **Project Manager**, **Team leader** e **operatori telefonici specializzati** in questa attività, ha creato in 30 anni di esperienza (dal 1986 sotto la ragione sociale Telecontatto srl con sede a Milano) un metodo che ha portato notevoli risultati, sia in termini di quantità di persone contattate (clienti potenziali o acquisiti) sia nell'accuratezza dei dati rilevati.

Sistemi utilizzati: Bellview per attività Cati con integrazione del sistema predictive per la composizione automatica delle chiamate e Conformat per attività Cati e Cawi



Area di mercato	Telco	Energy Industry	Energy GDO Finance	Energy	Energy	Energy GDO Finance Media Politiche	GDO	Advertising
-----------------	-------	-----------------	--------------------	--------	--------	------------------------------------	-----	-------------

Attività svolte

● Ricerche di mercato	●	●	●	●	●	●	●	●
● Customer satisfaction	●	●	●	●	●	●	●	
● Sondaggi di opinione			●			●		
● Qualificazione database		●						
● Telemarketing		●						

VALUE PROPOSITION

Approccio consulenziale

Linetech, in funzione dei diversi progetti, **dedica un team di risorse specializzate** a supporto dell'operatività, al fine di garantire la corretta esecuzione delle azioni di Process Improvement.

Il team di Project Manager opera analizzando e rendendo i processi efficaci ed al tempo stesso adeguati agli obiettivi condivisi con il committente.

ANALISI

- Specifica servizio
- Specifica interventi formativi
- Documenti di riferimento

PROGETTAZIONE

- Piano di formazione
- Storyboard
- Bozze di sussidi didattici

REALIZZAZIONE

- Definizione questionario di rilevazione conoscenze acquisite

EROGAZIONE

- Raccolta questionari di rilevazione delle conoscenze acquisite compilato

CONTROLLO

- Report
- Verifica profili e skill
- Verifiche apprendimento

VALUE PROPOSITION

Linetech realizza per ogni cliente un'unità operativa gestita da Responsabili di Linea in stretto contatto con i Project Manager dell'azienda

- **Personale specializzato** in costante formazione (on the job e in aula)
- **Coaching** e schede Affiancamento professionali
- **Monitoraggio** attività inbound in real time (Symmetrics) per il raggiungimento degli SLA e KPI richiesti dai committenti
- **Registrazione Chiamate:** possibilità di registrare le conversazioni ai fini del miglioramento della qualità

Linetech è Alliance Partner di Percepta UK e di Teletch USA per offrire soluzioni di Business process outsourcing (BPO) con un approccio globale.

- **Web Connection:** per consentire ai nostri Clienti la massima visibilità sul nostro operato in tempo reale
- **Mystery call:** servizio di controllo qualità per la valutazione delle performance degli operatori
- **Web Listening:** ricerche automatizzate sul web tramite parole chiave (Webresearch)
- **Opa Oracle:** policy automation per creare e implementare regole, standardizzando e velocizzando il lavoro (Oracle)
- **CTI:** Sistemi telefonici all'avanguardia, direttamente collegati in rete con tutte le sedi per consentire la massima efficienza
- **Cawi:** indagini sondaggi e ricerche statistiche via web, attraverso sistemi di invio e compilazione questionari dal web

LE REFERENZE



SERVIZI

Customer service
Back Office
Gestione Energy Store
Phone Collection
Pronto intervento

Sede operativa di **Bologna**



SERVIZI

Inbound commerciale
Teleselling
Back Office
Pronto intervento

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Back Office
Phone Collection

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk
Back Office
Teleselling

Sede operativa di **Torino**



SERVIZI

Pronto intervento

Sede operativa di **Torino**



SERVIZI

Pronto intervento

Sede operativa di **Torino**



SERVIZI

Customer service
Help Desk
Back Office
Gestione eventi

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Servizi IVR

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk
Telemarketing
Back Office

Sede operativa di **Bologna**

LE REFERENZE



SERVIZI

Telemarketing

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk
Telemarketing

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Telemarketing

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Rinnovo adesioni/abbonamenti

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Gestione centralino
Back Office

Sede operativa di **Torino**



SERVIZI

Telemarketing
Back Office

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Phone Collection

Sede operativa di **Milano**

LE REFERENZE



SERVIZI

Customer service multilingua
Help Desk
Customer Satisfaction
Gestione eventi

Sede operativa di **Bologna**



SERVIZI

Customer service multilingua
Help Desk
Supporto e-Commerce
Gestione social
Back Office

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk
Back Office

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Customer service
Help Desk

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Telemarketing
Back Office

Sede operativa di **Milano**



SERVIZI

Telemarketing

Sede operativa di **Milano**



LINETECH ITALIA SRL
Headquarter

Strada Padana Superiore 2/B
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

Direzione Commerciale

Fausta La Franca

Mobile: +39 345 39 21 398

E-mail: fausta.lafranca@linetech.it

www.linetechitalia.com