



“GESTIONE NUMERO VERDE E 199xxxxxx”

La rilevanza della Customer satisfaction come obiettivo strategico è sostenuta da alcune tendenze evolutive del mercato. Tra le cause dell'orientamento alla soddisfazione del cliente, troviamo 4 tendenze strutturali del rapporto domanda e offerta:

- Il progressivo incremento della pressione concorrenziale, che aumenta nelle imprese il bisogno di una vicinanza psicologica nei confronti del cliente.
- L'affermarsi di nuove fonti di vantaggio competitivo, connesse allo sviluppo delle risorse immateriali dell'impresa legate al valore aggiunto della marca, del prodotto, ed in generale tutte le caratteristiche che avvolgono la fisicità del prodotto/servizio.
- L'aumento della complessità tecnologica dei prodotti/servizi. Questa caratteristica comune alla quasi totalità degli odierni mercati, manifesta i suoi effetti anche sui processi d'acquisto. Si rende infatti problematica per il consumatore la formulazione dei criteri di scelta chiari ed espliciti. Alla luce di questa esigenza si richiede allora una più attenta e attiva politica di servizi, che permea e avvolge il prodotto stesso ridefinendo le sue componenti intangibili a misura di utente.
- Una dinamica evolutiva della domanda caratterizzata più che in passato da un consumatore alla ricerca di prodotti e servizi di qualità superiore, ed in generale un consumatore che cerca nel consumo l'integrazione di più bisogni.

In estrema sintesi emerge chiaramente da questi punti come, da un punto di vista psicologico, il consumo non sia più limitato, nelle aspettative del consumatore, al solo beneficio materiale. I processi di consumo risultano allora intrisi di meccanismi di definizione di sé. Attraverso l'acquisto di un prodotto/servizio si definisce anche un'identità. Nel momento in cui la componente del servizio diviene fondamentale, avvolge e sostiene il prodotto/servizio in tutti i processi di consumo, la misura della soddisfazione del cliente diviene un caposaldo necessario per ottenere il vantaggio competitivo.

Quindi l'assistenza cliente di pre e post vendita diviene un elemento molto importante e da trattare con la massima cura, Vox-tel può coadiuvare la Vostra azienda in questo e offre servizi di gestione numero verde o ripartito in **diversi modi**:

Outsourcing totale: il servizio viene completamente gestito da Vox-tel

Outsourcing parziale: si trasferiscono sul Call Center Vox-tel le chiamate che arrivano oltre un certo volume-soglia, stabilite in base alle capacità ricettive del Call Center primario, interno all'azienda committente.

Outsourcing integrato: il Call Center Vox-tel accoglie in prima battuta tutte le chiamate, e trasferisce poi al Call Center primario solo quelle richieste che necessitano di competenze/conoscenze particolari di cui può essere depositaria solo l'azienda cliente.

Outsourcing temporale: si trasferiscono al Call Center Vox-tel, solo le chiamate pervenute in fasce orarie, giorni predefiniti o in periodi stabiliti.

Il servizio viene erogato con operatori professionali, che dopo una formazione adeguata forniranno supporto ai vostri clienti in base agli obiettivi concordati. Grazie ad un sofisticato "smistatore", è possibile assegnare rapidamente le telefonate al primo operatore libero, **evitando così lunghe attese per il cliente.**

Le soluzioni offerte possono essere a pacchetto **a partire da € 99,00 mese**, oppure personalizzate in base alle esigenze dell'azienda committente.

In alternativa al numero verde è possibile attivare numerazioni 199.xxx.xxx con costi telefonici a carico del cliente, questo servizio è molto utile per funzioni di help-desk, assistenza tecnica e consulenza professionale.

Soluzioni a pacchetto (prezzi in Euro)

	Verde Easy (IVR)	Verde Base	Verde Premium	Verde Extra
Operatore	NO	SI	SI	SI
Chiamate al giorno comprese	illimitate	5	10	20
Cumulo chiamate non ricevute	--	NO	Fino a 5	Fino a 10
Costo chiamata extra	--	0,98 €	0,90 €	0,80 €
Numero FAQ formazione operatore	--	10	20	30
Livelli albero vocale IVR	2	--	--	--
Inoltro chiamate urgenti	NO	NO	NO	SI
Copertura giornaliera	7/7	LU-VE	LU-VE	LU-VE
Copertura oraria	H24	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00
Inoltro segreteria telefonica	SI	NO	SI	SI
Invio messaggi segreteria via e-mail	SI	NO	SI	SI
Report chiamate giornaliero	NO	NO	NO	SI
Report chiamate settimanale	NO	NO	SI	SI
Report chiamate mensile	SI	SI	SI	SI
Costo di attivazione(*)	249 €	199 €	199 €	299 €
Canone mensile(*)	99 €	199 €	299 €	499 €