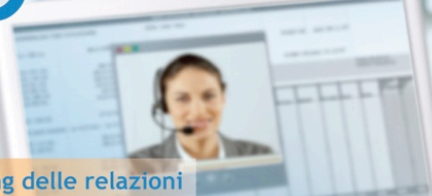




business process outsourcer  
delle relazioni e delle attività ICT



Scheda: outsourcing delle relazioni

#### In breve

Qualità e tecnologia. Questo è il binomio che sta alla base di tutto il nostro lavoro. Siamo un BPO con una tecnologia molto avanzata che abbraccia tutti i più diffusi media utilizzati oggi per comunicare con le persone: dalla voce, al video, al web, all'e-mail, ai fax, agli SMS e MMS, ai social media e social network. Ma prima di tutto siamo uno staff di professionisti, preparati, determinati e impegnati a soddisfare sempre le vostre esigenze. Sempre.

La differenza tra il normale e lo straordinario è quel piccolo gap

#### Le nostre persone

Abbiamo diverse decine di postazioni di lavoro e intendiamo limitarne decisamente la crescita.

Questo perché siamo convinti che il motivo per il quale i nostri clienti sono molto soddisfatti del nostro lavoro è perché abbiamo una dimensione controllabile, turn-over quasi nullo, operatrici ed operatori ben formati e seguiti, team leader preparati, supervisor professionisti ed i manager giusti.

Abbiamo scelto la qualità, non la quantità. Da tempo.

#### Parliamo la vostra lingua

La posizione geografica di Trieste e la presenza di Istituti Universitari unici a livello italiano per la preparazione di traduttori ed interpreti in tutte le più importanti lingue al Mondo, regalano a gap l'opportunità di lavorare globalmente.

#### La nostra infrastruttura

La tecnologia avanzata in nostro possesso ci permette di gestire contatti multi-piattaforma nella medesima maniera di quelli vocali attraverso un sistema web-based. Questo significa che, per esempio, una nostra operatrice gestisce nella medesima procedura una telefonata, un'e-mail, un fax, ecc. Sofisticati sistemi software, inoltre, si occupano delle procedure di controllo dei dati, delle statistiche di traffico e di soddisfazione del contatto, dello smistamento delle chiamate in base allo skill, della gestione delle campagne in uscita, e molto altro ancora.

La sede operativa principale si colloca nella zona industriale della città di Trieste. Il BPO gap è dimensionato con postazioni tutte supportate da piattaforme informatiche avanzate e completamente automatizzate. Abbiamo server ridondati di telecomunicazioni che gestiscono tutto il traffico di contatti INBOUND e OUTBOUND attraverso flussi primari e banda internet tutto in fibra ottica (con ridondanze su linee in rame) che raggiungono le postazioni in VoIP su tecnologia di rete CISCO®. I server di telecomunicazioni sono supportati da una serie di altri server dedicati (Oracle DB servers, Ms-SQL DB servers, MySQL DB servers, CRM servers, web servers, script servers, storage servers, Business Intelligence servers, first backup servers, domain servers, test servers, ed altri) che gestiscono tutti i processi dei servizi. La sicurezza è garantita da sistemi di anti-intrusione sia informatica (firewall a più livelli) che fisica (sistemi d'allarme e di sorveglianza). Siamo dotati di tutti i sistemi di sicurezza informatica (antivirus, antispamming, monitoraggio continuo sulla rete) nonché di sistemi contro l'interruzione della corrente elettrica (UPS di primo livello e gruppo elettrogeno di secondo livello).

#### Certificazioni

Siamo certificati UNI EN ISO 9001:2000 (qualità) e, primo contact-center italiano ad averla ottenuta, UNI EN ISO 27001:2006 (sicurezza delle informazioni).

#### Ufficio R&D (ricerca e sviluppo)

La gap, come evidente dalla grafica di testata del presente documento, è divisa in un due principali Business Unit: gestione relazioni (descritta, appunto, dal presente), e gestione attività ICT. Nell'ambito delle competenze di quest'ultima divisione, gap dispone di un proprio ufficio Ricerca e Sviluppo collocato nella città di Udine attraverso cui sviluppiamo direttamente i sistemi informativi. Tale ufficio, quindi, è in grado di adeguare e progettare procedure dedicate alle vostre esigenze. In questo modo, è possibile che le operatrici controllino il contatto (sia in entrata che in uscita) utilizzando applicazioni appositamente sviluppate che, per esempio, si interfacciano direttamente ai vostri Data Base che si trovano sui vostri Server. Non solo, ma attraverso il nostro ufficio Ricerca e Sviluppo, sviluppiamo direttamente ed internamente le Business Intelligence per le analisi dei dati sia globali, che per singolo processo. Questo significa un'enorme capacità di controllo automatizzato e personalizzato per canalizzare i procedimenti decisionali

#### Cosa facciamo

##### Prodotti/servizi:

- o Terminali con supporto di Video-chiamate
- o Messaggistica conversazionale multicanale
- o Telesoccorso Assistenziale Personale (TAP)
- o Remotizzazione del servizio di centralino
- o URP telefonico (per Utility, Multiutility e Amministrazioni Pubbliche)
- o Sondaggi e indagini di mercato
- o Customer satisfaction
- o Supporto alla rete commerciale
- o Callticket®
- o Gestione crediti (Mo.Re.)
- o Virtual Assistant
- o Distribuzione prodotti
- o Ricezione ordini
- o Eventi
- o Data entry

#### Relazioni in ingresso (INBOUND):

- o customer satisfaction
- o customer care
- o care-line specifiche
- o centralino remotizzato, servizio di prima accoglienza
- o URP e sportelli telefonici
- o assistente virtuale
- o messaggistica conversazionale
- o numeri unici (verdi 800, numeri unici nazionali 199, numeri speciali 899, ecc.)
- o over-time per prolungare la chiusura degli uffici
- o over-flow per gestire i picchi di lavoro o le code
- o help desk (tecnico, amministrativo, informativo, commerciale)IVR per realizzare sistemi automatici interattivi di risposta con agenti sintetici
- o gestione follow up pubblicitari
- o gestione e ricezione ordini
- o trouble ticketing
- o sondaggi
- o call back e web call back per prenotare tramite Web un contatto da un operatore
- o co-browsing per guidare il navigatore nel sito internet aziendale

#### Relazioni in uscita (OUTBOUND):

- o servizi informativi
- o indagini e ricerche di mercato
- o morosità e sollecito del credito
- o gestione eventi
- o profilazione clienti
- o pianificazione agende commerciali (booking)
- o direct marketing
- o retention
- o sondaggi
- o telemarketing
- o teleselling
- o up e cross selling
- o web selling
- o e-mailing, mailing e faxing

#### Alcuni dei nostri clienti



gap, la passione per l'impegno

Gap srl - via Antonio Pigafetta 5, 34147 Trieste - tel: 040 0648 648 - fax 040 0648 647 - info@gapitalia.it - www.gapitalia.it