



**Mediacom**

Customer Operations Process

**Orientamento al mercato, Customer Care, forte specializzazione e flessibilità** rendono **Mediacom** il Partner strategico di aziende pubbliche e private a cui affidare le attività di supporto. La profonda esperienza nell'erogazione di servizi di outsourcing e di consulenza permette ai Committenti di focalizzare le strategie aziendali sul core business e sulle competenze distintive. **Soddisfazione del Cliente, professionalità e lavoro in team** sono valori che ispirano concretamente ogni attività aziendale.

## Mission

«Far leva sul potenziale umano e sull'innovazione per garantire l'offerta di servizi di outsourcing e di consulenza specialistica, con standards qualitativi e livelli di customizzazione elevati».

## Storia

Mediacom nasce nel 1998 con l'obiettivo di rispondere alle necessità delle imprese di esternalizzare i processi che ne rallentano la creazione di valore. L'attività si concentra inizialmente sull'erogazione di servizi di Customer Care e di Gestione Numeri Verdi per le PMI. Grazie agli elevati standards qualitativi raggiunti brevemente, l'offerta viene estesa ad attività complesse di **Customer Service**, come **Gestione e Recupero Crediti, Marketing e Ricerche di Mercato**. Oggi, in virtù del know-how acquisito, Mediacom è diventata un punto di riferimento in Italia nell'erogazione di servizi in outsourcing, inserendosi sempre più efficacemente nelle relazioni multicanali tra Azienda Committente e Cliente Finale.

Alla naturale crescita dell'impresa è seguita la creazione di nuove sedi operative geograficamente dislocate e diversificate per competenze, con l'obiettivo di creare sempre più sinergia in un network di clientela altamente specializzato.

## Mediacom e HR

Per affrontare le sfide operative, Mediacom punta sul capitale umano: la valorizzazione delle persone, lo sviluppo delle loro capacità e competenze, il riconoscimento dei meriti e delle responsabilità sono assicurati attraverso il presidio di processi e di strumenti finalizzati a garantire uno sviluppo oggettivo delle risorse sin dalla fase di selezione. Mediacom dispone di un **sistema professionale certificato**, adotta politiche di **Diversity Management** e utilizza un sistema interno di **FAD** - Formazione a Distanza - per mantenere e potenziare conoscenze, competenze e performances, garantendo formazione e aggiornamenti continui di staff e collaboratori.

## Mediacom e ICT

In un mercato che esige sempre più flessibilità e professionisti in grado di soddisfare standards in continua evoluzione, Mediacom utilizza softwares che trasformano rapidamente il dato in informazione, consentendone l'uso mirato in funzione delle esigenze del singolo Cliente.

La **piattaforma di CRM proprietario** consente, con un unico strumento, di coprire le diverse esigenze di tutte le aree di business: dalla gestione dei clienti, ai servizi di assistenza, alle campagne di marketing e molto altro. Inoltre, l'azienda si avvale dei più **sofisticati tools** per offrire ai propri committenti tecnologie avanzate, processi e servizi di supporto innovativi.

## Mediacom e Qualità

L'azienda ha conseguito negli anni importanti certificazioni per garantire la qualità dei servizi erogati: **UNI EN 15838:2010** (seguendo i criteri della UNI 11200:2010), specificamente dedicata alle attività di Contact Center; **UNI EN ISO 9001:2008**, norma internazionale per la gestione del Sistema Qualità aziendale; **AICTT-RTA** per il Rendimento Tecnologico Aziendale, rilasciata dall'Associazione Italiana Cultura Trasferimento Tecnologico.

Mediacom ha acquisito la licenza di **agenzia** per il **recupero crediti** ai sensi degli articoli 115 e 120 del **T.U.L.P.S.** ed è associata **UNIREC**, Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito.

I processi interni certificati consentono di custodire in modo sicuro il patrimonio informativo del Committente, garantendo la privacy e salvaguardando il portafoglio clienti. Attraverso l'adozione di politiche e azioni di **Corporate Social Responsibility** - CSR, Mediacom si apre a un confronto etico, trasparente e continuo con Clienti, stakeholders e ambiente in cui opera.

## Mediacom e Innovazione

L'aggiornamento costante, il perfezionamento delle attività e la ricerca di soluzioni innovative caratterizzano l'approccio commerciale dell'azienda. Mediacom concretizza l'innovazione dei processi e dei servizi attraverso il lavoro sinergico delle diverse divisioni aziendali e con prestigiose partnership istituzionali, consolidate grazie a progetti innovativi, ad esempio con il **MIUR** - Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - e **l'Università degli Studi di Napoli Federico II**.

## Mediacom e competenze in sinergia

Lo Staff altamente qualificato e costantemente aggiornato caratterizza una struttura flessibile e sinergica. Il sistema informativo integrato mette in comunicazione tutte le postazioni operative e le divisioni aziendali, consentendo così di integrare le specifiche competenze tecniche e le esperienze professionali per lo sviluppo di progetti e servizi ad hoc.

**Mission:** "Ascoltare e curare il cliente, creando e perfezionando i processi di Customer Relationship Management. Avviare azioni mirate a identificare, acquisire e fidelizzare i clienti utilizzando metodologie e processi aziendali condivisi e certificati."

La divisione **Contact Center** nasce per soddisfare le esigenze delle Aziende di comunicare, vendere prodotti e offrire assistenza ai loro clienti finali. Prendersi cura del cliente è fondamentale per incidere positivamente sulla **Customer Experience**.

Le **tecnologie** all'avanguardia consentono di integrare in un'unica **piattaforma proprietaria** di CRM - **Customer Relationship Management** - processi, procedure, servizi e competenze costruiti su misura.

Uno **staff** dedicato, qualificato, multilingua e costantemente aggiornato caratterizza una **struttura flessibile, operativa H24 per 365 giorni l'anno**, capace di adattarsi alle particolari necessità di stagionalità di alcuni settori e soddisfare le molteplici esigenze di imprese pubbliche e private.

Con un'**esperienza pluriennale** maturata al fianco delle Aziende leader nei rispettivi mercati, Mediacom si caratterizza per la capacità di collaborare con i propri partners con un **approccio proattivo e consulenziale**, di elaborare progetti altamente customizzati e di guidare nella gestione delle attività operative. Si stabilisce una vera e propria sinergia con il Committente, con il quale vengono condivisi i processi, le procedure operative e la formazione del personale. In qualità di partner nella definizione delle soluzioni di **Business Process Outsourcing**, Mediacom diventa così la **prima interfaccia** con cui il Cliente-Utente entra in contatto per la fruizione dei servizi, degli strumenti e dei canali di Customer Care. Il cliente viene accolto e ascoltato, percependo Mediacom come il **naturale continuum** dell'Azienda.

GESTIONE RECLAMI UP SELLING  
CROSS SELLING e COMMERCE  
SERVIZIO CLIENTI H24  
FRONT OFFICE BOOKING  
HELP DESK BACK OFFICE  
LEAD GENERATION  
SOCIAL CUSTOMER CARE  
TELEMEDICINA RETENTION TELEALLARMI  
GESTIONE DA REMOTO CENTRALINI



## Customer Care

Grazie alle tecnologie avanzate e alla **piattaforma CRM**, è possibile affiancare alle tradizionali modalità di contatto telefonico con operatore, altri canali e strumenti basati sul **Web 2.0**, anche automatizzati (come il TTS, Text to Speech), a supporto del **Customer Service**: dal contatto-voce via telefono alle richieste contenute in messaggi e-mail, ai più sintetici SMS alla comunicazione a distanza in tempo reale della chat, fino a includere le forme di **Social Media Communication**. In tal modo Mediacom contribuisce attivamente alla costruzione della **User Experience** del Cliente finale.

## CRM multicanale

Gli utenti/clienti hanno cambiato il modo di comunicare con le aziende: le opinioni viaggiano veloci, soprattutto in rete. Gestire la **multicanalità** significa offrire al Cliente finale la più ampia gamma di strumenti per **comunicare** con l'Azienda, nelle più differenti situazioni e occasioni d'uso, in linea con le attitudini e le caratteristiche di comportamento del Cliente stesso e con le più moderne tecnologie e forme di comunicazione.

Bisogna assicurare ai clienti finali la capacità di interagire con i servizi, i dispositivi (PC, tablet e smartphone) e le tecnologie.

Il **CRM multicanale** gestisce anche i nuovi canali digitali, garantendo l'integrazione completa con il più tradizionale canale vocale con o senza operatore (Call Center, IVR, ACD).

Le varie fonti di informazione sono gestite attraverso tecnologie e processi che consentono il Knowledge Management.

## Canale commerciale

L'aspetto cruciale di ogni realtà aziendale è il momento della **vendita**, del contatto diretto con il cliente potenziale o acquisito. Mediacom, utilizzando le leve del **marketing mix**, si integra con i sistemi produttivi dei propri Committenti, potenziandone la forza commerciale, attraverso azioni di Lead Generation. **L'Area Outbound** si trasforma flessibilmente in un **canale promozionale e distributivo**, efficace ed efficiente, che consente di raggiungere i clienti ed entrare in contatto con i prospect, conoscendone esigenze e soddisfacendone le richieste.

Con specifiche attività e azioni si migliorano le modalità di relazione con i mercati, il successo del proprio business e più in generale le prestazioni dell'organizzazione. Grazie all'**approccio consulenziale**, e grazie alla sinergia con la divisione Marketing che offre il supporto progettuale, Mediacom elabora **campagne strategiche di Direct Marketing**, coerenti con gli obiettivi da raggiungere: dalla formazione degli operatori, alla definizione degli script di contatto, ovvero delle modalità di approccio che l'operatore dovrà seguire. Dal coordinamento delle tecnologie a sua disposizione e dall'analisi dei processi interni, Mediacom organizza e gestisce l'intero **piano operativo**.

Le opportunità commerciali sono gestite anche a monte: con l'attività di qualificazione di database il patrimonio informativo delle aziende, ovvero le liste di contatti, è mantenuto aggiornato, qualificato ed efficace.



## Tecnologie

Il Contact Center copre ogni esigenza di comunicazione grazie a **infrastrutture tecnologiche** e **know how all'avanguardia**: tutti i sistemi hardware, software e organizzativi sono scalabili e improntati a criteri di **Risk Management**, permettendo di soddisfare richieste anche istantanee del committente.

Mediacom possiede una **piattaforma di CRM proprietario** che comprende l'insieme delle soluzioni per la **gestione del contatto multicanale** con i **clienti**:

- Interfaccia database SQL Server
- Server ridondati
- Sistema di backup giornaliero
- Web Based e multicanale
- Monitoraggio in real time
- Modulare e personalizzabile

Con un unico strumento è possibile coprire i bisogni di tutte le aree di business: gestione dei clienti, servizi di assistenza, campagne di marketing e molto altro. Inoltre, l'azienda si avvale dei più **sofisticati tools** per offrire ai propri committenti tecnologie avanzate, processi e servizi di supporto innovativi, anche in termini di **privacy** e **sicurezza dei dati**. Mediacom assicura l'**affidabilità** e la **continuità** delle attività anche in **situazioni** altamente **critiche**: è dotata di avanzate soluzioni e procedure di **Disaster Recovery** per il **ripristino** di sistemi, dati e infrastrutture per **garantire** l'erogazione dei **servizi** in caso di **emergenza**.

## Mercati e settori

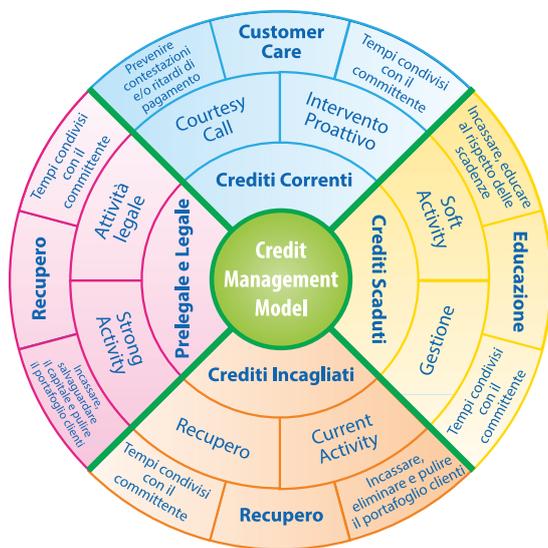
Mediacom mette a disposizione delle aziende il proprio patrimonio di conoscenze e di esperienze di **Customer Service** maturate in differenti settori industriali nella gestione di progetti e attività complesse: *farmaceutico, medical care, gas medicali e industriali, ascensoristico, trasporti, retail, servizi finanziari, igiene ambientale, telecomunicazioni, ecc.*

In particolare, la specializzazione in settori a elevato rischio potenziale - **Farmacovigilanza, Ossigeno Terapia Domiciliare (OTD), Ventiloterapia, Elettromedicale, Impianti tecnologici** - è garanzia del successo dell'esternalizzazione di servizi sensibili e delicati, nei quali la solidità delle infrastrutture tecnologiche, la certezza del rispetto dei più elevati standards qualitativi e la professionalità del personale dedicato rappresentano il **fattore critico di successo**.

Le chiamate sono sempre gestite con attenzione, efficienza e tempestività, in questo modo, anche in settori con **elevati flussi di contatti** e/o **stagionalità** definite - **Sanitario, Trasporti Marittimi, Igiene Ambientale, Financial, Impianti Tecnologici** - è possibile organizzare e gestire diverse tipologie di servizi, garantendo le migliori performances: ad esempio, campagne informative, di prevenzione, di booking, di prenotazione di prestazioni, gestione reclami, segnalazioni guasti/disservizi (come le persone bloccate in ascensore), raccolta rifiuti, attivazione e aggiornamento carte di credito.

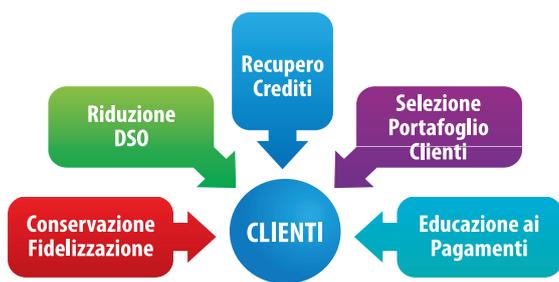
**Mission:** "Ottimizzare la Gestione dei Crediti e migliorare la capacità di autofinanziarsi liberando importanti risorse finanziarie proprie, rese non disponibili da ritardi e/o mancati pagamenti da parte della clientela".

La struttura di analisti finanziari, supervisor, collector e consulenti legali offre le soluzioni più adeguate per gestire in maniera ottimale l'intero ciclo di vita dei crediti: dal monitoraggio al sollecito dei primi insoluti, fino al recupero delle sofferenze e insolvenze.



## Condivisione obiettivi

La **Divisione Crediti** contribuisce a **ottimizzare le risorse economico-finanziarie** delle aziende con un **diverso approccio** ai crediti: non solo recupero, ma soprattutto una diversa gestione delle risorse finanziarie e del **cash flow** delle aziende committenti. Condividendo con il committente gli obiettivi, finanziari e commerciali, è possibile incidere positivamente su differenti parametri della situazione creditizia (ad esempio riduzione DSO, riduzione Fondo Svalutazione, ecc).



## Gestione ciclo attivo

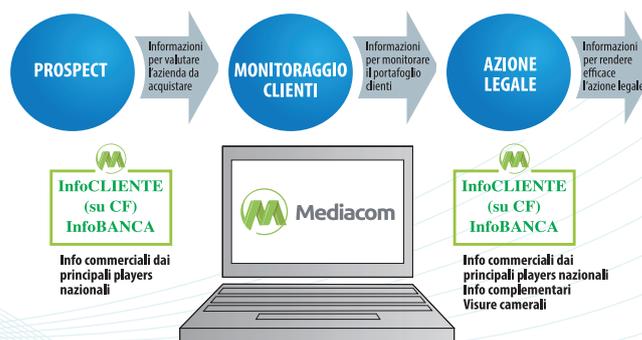
L'incasso è solo l'ultima fase del **Ciclo Attivo**, anche se è il momento in cui emergono problemi originati in fasi precedenti del rapporto: l'accordo commerciale, la vendita, la consegna e, in alcuni settori, il collaudo e l'assistenza.

## Processi personalizzati

Il Modello di **Credit Management** è basato sulla personalizzazione di processi e procedure per soddisfare le diverse esigenze delle Aziende Committenti. Grazie al suo approccio consulenziale, Mediacom mette in campo le **strategie** e gli **strumenti** operativi più adeguati e performanti per raggiungere gli **obiettivi** stabiliti per qualunque tipologia di credito: commerciale, bancario, finanziario.

La **remunerazione legata al risultato** rappresenta la sicurezza di ottenere prestazioni elevate.

Ogni attività è tanto più **efficace** quanto più si svolge in un quadro di **regole chiare**: grazie alle tecnologie sofisticate e web based e ai processi interni certificati, Mediacom assicura la **tracciabilità** e la **trasparenza** delle operazioni e dei contatti.



## Consulenza legale inclusa

L'**obiettivo finale** è **preservare il cliente**, che deve essere fidelizzato ed educato al rispetto delle scadenze. Le attività legate al puro **recupero dei crediti** sono caratterizzate da competenze maturate con specifiche esperienze nella gestione stragiudiziale e giudiziale, con l'ausilio di un **team interno di avvocati** che offre la consulenza legale e il supporto necessario in ogni fase.



## Analisi e consulenza

Per massimizzare i risultati, Mediacom condivide con l'Azienda Committente una fase di analisi e consulenza, per garantire una soluzione customizzata:

- analisi di settore e di business da trattare
- acquisizione di dati e informazioni dal committente
- identificazione delle aree critiche
- stesura preliminare del progetto
- personalizzazione del processo
- obiettivi di miglioramento a breve-medio termine
- analisi ageing e fatturato, confronto con gli obiettivi, eventuali interventi correttivi dei comportamenti e delle procedure

## Struttura operativa

Un consulente di settore coordina un team di phone collector costantemente formato sugli aspetti normativi, commerciali e bancari. L'attività di recupero stragiudiziale risulta più efficiente ed economica rispetto a quella giudiziale. Tuttavia, per quella quota di credito non suscettibile di recupero in via stragiudiziale, la struttura legale interna consente di intervenire tempestivamente in ogni attività giudiziaria.



## SERVIZI & STRUMENTI

### Servizi

- Consulenza
- Valutazione della solvibilità del cliente
- Due Diligence

### Strumenti

- Ricerca e aggiornamento anagrafica
- Informazioni Commerciali
- Phone Collection
- Lettere di sollecito
- Gestione Reclami e Dispute
- Piani di rientro
- Monitoraggio pagamenti
- Elaborazione Dossier Cliente
- Home Collection
- Precontenzioso e Azione legale

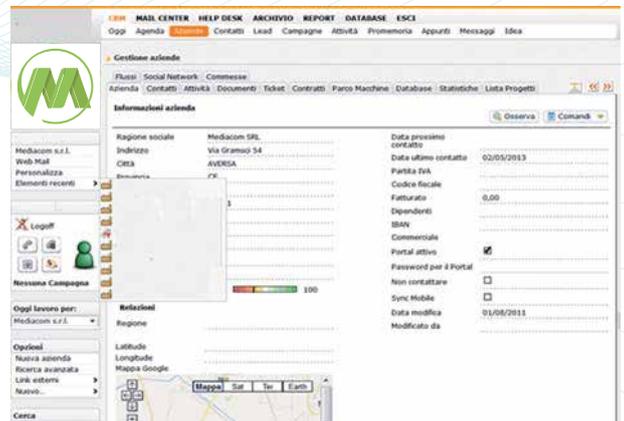
## VANTAGGI COMPETITIVI

- Le procedure giudiziali e gli accordi privatistici hanno la stessa rilevanza nell'ambito delle procedure di recupero crediti
- Le procedure stragiudiziali mostrano un più elevato tasso di recupero
- Riduzione dei DSO, con conseguente miglioramento del cash flow
- La remunerazione è legata al risultato
- I processi interni certificati custodiscono i dati e garantiscono la privacy

## Piattaforma web based

Mediacom gestisce tutte le attività in maniera estremamente professionale, garantendo la **massima trasparenza**. Attraverso l'applicativo collegato in Intranet/Internet, i Committenti possono disporre in **tempo reale** delle **informazioni sullo stato di avanzamento** della pratica e dei relativi aggiornamenti su:

- gestione del cliente (fino a incasso avvenuto)
- codifica delle cause di impedimento al pagamento
- monitoraggio periodico e costante degli obiettivi concordati
- tracciabilità di ogni singolo sollecito
- tracciabilità della responsabilità di ogni singolo credito
- stato delle pratiche



## ALTRI STRUMENTI

### Cessione e Assicurazione del Credito

Le esigenze del cliente e l'analisi della natura del credito possono orientare le aziende verso diverse scelte di finanziamento. Mediacom indica le alternative efficaci alla gestione stragiudiziale del credito, come l'assicurazione e/o la cessione.

### Informazioni Commerciali

Attraverso l'immediata disponibilità di informazioni commerciali e partnership consolidate, Mediacom accede a informazioni ad alto valore aggiunto, che sfruttano tutte le potenzialità del patrimonio informativo di fonte pubblica: grado di solvibilità, informazioni finanziarie strutturali e patrimoniali, controllo su eventi negativi, informazioni camerali.

### Recupero Crediti nei confronti del Servizio Sanitario Nazionale

La consolidata esperienza di settore e il mutare delle dinamiche di recupero legato al SSN hanno permesso a Mediacom di strutturarsi in maniera dedicata per il recupero dei crediti nei confronti dell'Ente Pubblico sanitario. Risorse specializzate e dedicate all'attività formulano progetti personalizzati sia per il recupero di crediti (e interessi) insoluti, sia per la gestione dei crediti correnti.

**Mission:** "Studiare e realizzare soluzioni mirate in grado di migliorare la visibilità e la qualità dei servizi offerti, di effettuare scelte di mercato profittevoli, di consolidare e incrementare la fidelizzazione e la soddisfazione dei propri clienti".

**Mediacom** è specializzata in creazione di sistemi informativi personalizzati. Partendo dall'individuazione delle esigenze aziendali, elabora le strategie più idonee a fornire risposte concrete in chiave marketing. È dotata di una struttura completa e flessibile in grado di realizzare complessi sistemi di Analisi, Ricerca e Promozione integrata.

La Divisione **Marketing e Ricerche di Mercato** è di supporto alla definizione delle strategie aziendali e commerciali. Ascoltare e conoscere le opinioni è fondamentale per soddisfare le esigenze e cogliere le opportunità. Attraverso ricerche di mercato, analisi di scenario e consulenza strategica, Mediacom fornisce tutti gli elementi rilevanti di informazione utilizzabili per le decisioni in tema di prodotti, distribuzione, efficacia della pubblicità e tecniche promozionali, nonché della valutazione della posizione complessiva dell'impresa.



Mediacom offre strumenti di sostegno a chi affronta le sfide del mercato ed è interessato a capire i bisogni e le attese dei soggetti ai quali si rivolge, siano essi interni e/o esterni all'azienda.

L'approccio al mercato è basato su processi scientifici, su dati e informazioni oggettivi, su ricerche di mercato, studi e analisi.



## Marketing strategico

Il **marketing strategico** si basa sull'analisi dei bisogni di individui e organizzazioni con l'obiettivo di misurare aspetti quali-quantitativi dei mercati di riferimento, per individuare le opportunità presenti e creare un potenziale di crescita e di redditività per l'azienda.



Mediacom garantisce ai propri committenti la sicurezza di conoscere i clienti acquisiti e potenziali, e in generale, i mercati attraverso analisi approfondite eseguite con le **tecniche di ricerca** e le **metodologie di rilevazione** più adeguate a dare risposte tempestive per:

- offrire servizi professionali su misura in funzione delle singole esigenze del Cliente
- individuare uno sviluppo sostenibile e vantaggioso per costi e ampiezza
- assicurare la qualità degli interventi e la concretezza dei risultati



L'eterogeneità e la specializzazione delle competenze interne consente di operare in diversi ambiti di applicazione: dalla **Soddisfazione del Cliente** come azione di retention e come fattore critico di successo da monitorare nei modelli evoluti di controllo di gestione strategica (Balanced Scorecard - BSC), al raggiungimento del **Total Quality Management**, fino ad approcci di natura etica con la **Corporate Social Responsibility - CSR** - e il **Bilancio Sociale**.

### Lo Staff & le tecnologie

Tutte le attività richiedono la massima cura in ogni aspetto e in ogni fase, per le quali Mediacom si avvale di personale specializzato, in grado di dare valore aggiunto all'attività che svolge:

- Professionisti con esperienze pluriennali
- **Ricercatori** nel campo delle analisi di mercato e sondaggi d'opinione, in grado di utilizzare i metodi quantitativi per la gestione e l'analisi di dati, analizzare dati **multidimensionali** di natura qualitativa, quantitativa e testuale
- Consolidato gruppo di **intervistatori qualificati**
- Programmazione della piattaforma CATI/CAWI, web based e personalizzabile
- Work station con assistenza diretta di supervisor

### PIANO DI LAVORO

#### Piano di Lavoro

Mediacom offre un servizio completo che va dalla realizzazione del progetto di ricerca alla stesura del rapporto finale. Elevati standard di qualità sono garantiti attraverso l'allineamento ai codici deontologici Esomar e Assirm, nonché alla norma UNI ISO 20252 per le ricerche. Inoltre, Mediacom ha consolidato prestigiose partnership accademiche e si avvale del coordinamento scientifico di professori dell'Università di Napoli Federico II.

### STEP OPERATIVI

- Definizione di obiettivi, metodi di campionamento e tecniche di rilevazione
- Approvvigionamento e normalizzazione di liste profilate
- Redazione di questionari e informatizzazione call sheet
- Creazione e gestione database (access, excel, spss, spad, xlstat)
- Formazione field, area test, briefing
- Somministrazione delle interviste
- Controlli di editing e di robustezza
- Ascolto da remoto e registrazione interviste
- Elaborazione e analisi dati

### Marketing operativo

L'ascolto della clientela interna ed esterna acquisisce un senso compiuto nella misura in cui diventa lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi offerti e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, per garantirne una crescente qualità. Il **marketing operativo** è la finalizzazione dell'intero processo di marketing, ne rappresenta la **componente tattica** con il compito di realizzare concretamente le strategie definite nelle fasi di analisi e studio, disponendo delle risorse economiche, professionali e tecnologiche nel modo più efficace. Mediacom individua gli strumenti in base alle specifiche esigenze dell'azienda, mettendo in campo le strategie migliori con una sapiente combinazione del **marketing mix**, ovvero le azioni concrete per raggiungere gli obiettivi prefissati. La divisione fornisce il proprio supporto progettuale alle operations outbound per lo sviluppo di campagne di Direct Marketing (ad esempio script comunicazionali, supporto e-mailing, etc.)

### PLUS

La divisione Marketing e Ricerche lavora sinergicamente con le altre, offrendo supporto consulenziale per lo sviluppo di progetti innovativi e l'ottimizzazione di quelli esistenti. Ad esempio, la divisione Contact Center costituisce un prezioso supporto alle attività di ricerca:

- Aggiornamento anagrafica
- Acquisizione di informazioni sulle abitudini di consumo, anche tramite indagini in modalità Inbound
- Help Desk per campagne di autocompilazione su web
- Customer Satisfaction in inbound (questionario, anche automatizzato, al termine delle telefonate)

### VANTAGGI COMPETITIVI

- Segmentazione ottimale del target
- Conoscenza dei mercati e dei competitors
- Contatto e comunicazione con i clienti finali
- Fidelizzazione e conservazione del portafoglio clienti
- Miglioramento delle prestazioni
- Miglioramento della qualità totale
- Miglioramento della Brand Image



## Il filo diretto con il cittadino

Nuovi scenari e nuovi interlocutori hanno cambiato il volto delle **Pubbliche Amministrazioni e delle Aziende Speciali** (ex municipalizzate), rendendole di fatto delle **imprese strategiche** che contribuiscono a soddisfare i fabbisogni essenziali del cittadino/cliente/utente finale nella sua **dimensione sovranazionale e comunitaria**, lo supportano nella rivendicazione di nuovi diritti di cittadinanza e nella sperimentazione di nuove forme di socialità, anche attraverso i new media. **L'ascolto diretto** diventa una questione strategica in grado di influenzare le performances. Mediacom riesce a **colmare il gap** con i cittadini attraverso servizi che sostengono le istituzioni nella realizzazione di una governance multilivello, al fine di raggiungerli anche nel proprio ambiente domestico. Già nel 1999 Mediacom, prima in Italia e anticipando le tendenze, lancia il servizio innovativo **"Filo diretto con il Cittadino"** per avvicinare, attraverso il contatto telefonico, gli utenti all'ente pubblico.

Oggi, **personale multilingua, disponibile H24 365 giorni l'anno**, ascolta le esigenze e raccoglie le richieste attraverso un numero verde, offrendo le informazioni e l'assistenza necessaria a rafforzare il rapporto di cittadinanza.

## Contattando il cittadino

Grazie alle tecnologie all'avanguardia di cui Mediacom dispone, è possibile instaurare relazioni multicanali con i cittadini/utenti e offrire servizi ad alto valore aggiunto.

**Il Web 2.0 e i servizi on-line** allargano le possibilità e le modalità di contatto tra aziende e utenti finali, aumentando di conseguenza anche le necessità di assistenza on e off-line.

Le **soluzioni TTS** - Text To Speech - consentono a Enti e aziende di personalizzare e automatizzare i servizi offerti e di ottimizzare i costi senza sacrificare la qualità. Infatti, con la sintesi vocale è possibile sviluppare applicazioni self-service, con le quali assicurare ai cittadini la capacità di interagire con i servizi, i dispositivi e le tecnologie nel modo più naturale possibile.

## Possibili informazioni da comunicare al cittadino

Ubicazione e orario di apertura uffici comunali - Gestione agenda con sindaco e assessori - Gestione richieste ritiri rifiuti solidi urbani - Informazioni in lingua (su spettacoli, manifestazioni, sagre, turismo, booking, itinerari, musei, eventi, apertura/chiusura scuole) - Emergenze sociali (bullismo, emergenza rifiuti, calamità naturali) - Aggiornamento sui lavori stradali / interventi sul territorio e la loro durata - Gare d'appalto - Informagiovani - Informazioni sulla viabilità - Assistenza - Gestione reclami - Segnalazioni disservizi o incidenti - Teleassistenza anziani e disabili, anche in videoconferenza.

## ALCUNI SERVIZI

- URP e CUP
- Campagne di sensibilizzazione
- Campagne di comunicazione/informazione
- Campagne specifiche (ad esempio per vaccinazioni)
- E-mailing
- SMS Marketing
- Help Desk
- Live Chat
- Social Media Customer Care

## Gestione servizi a elevato rischio: Emergenza gas e Telemedicina

I servizi per PA e Aziende Speciali includono la gestione di attività con un elevato rischio potenziale e con un alto flusso di contatti. La specializzazione in settori delicati - quali *Farmacovigilanza, Ossigeno Terapia Domiciliare (OTD), Elettromedicale, Impianti tecnologici e Distribuzione gas (tecnici, medicali e metano)* - garantisce il rispetto degli **standards di qualità e sicurezza** in ogni area strategica d'intervento.

I servizi di **emergenza gas metano** assicurano il **pronto intervento H24 tutto l'anno**. L'assistenza agli utenti/clienti, tramite Numero Verde, è organizzata in base alle disposizioni stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La registrazione delle telefonate è una garanzia non solo del rispetto della normativa, ma anche della trasparenza, della qualità e del controllo dei servizi offerti da Mediacom.

Nel settore sanitario, l'assistenza a distanza è la sfida del futuro per migliorare la prevenzione, il rapporto con i pazienti e ottimizzare le risorse riducendo ricoveri, tempi d'attesa e di ospedalizzazione. Importanti progetti (realizzati per ASL, Aziende Ospedaliere e strutture private) legati alla **Telemedicina**, come l'ADI - Assistenza Domiciliare Integrata - vedono Mediacom coinvolta nella creazione e nella gestione di centrali di **monitoraggio H24** con funzioni di assistenza medica, telemetria e refertazione in real time.





## Il marketing e le ricerche di mercato nel settore pubblico

Al pari delle aziende private, le Istituzioni necessitano di strumenti d'indagine per orientarsi al **mercato**, **analizzare** le esigenze della comunità, **monitorare** la soddisfazione e **ascoltare** le esigenze dei propri utenti. La specializzazione in **Ricerche socio/demografiche** e **Customer Satisfaction** consente di realizzare progetti e analizzare sul territorio fenomeni sociali, nonché il grado di soddisfazione di cittadini, utenti e personale interno (Employer Satisfaction). Il monitoraggio costante nel tempo, attraverso tecniche di rilevazione quali/quantitative (CATI, CAPI, CAWI, focus group, face to face), consente di ottenere un valore assoluto circa la qualità del servizio offerto. Le indagini e le ricerche sono frutto di appositi studi sul campo, realizzati tenendo conto delle specifiche esigenze del committente.

## La sfida ai mercati per le Aziende Speciali

L'attuale sistema dei servizi di interesse generale ha cambiato il volto delle "vecchie società municipalizzate". Parallelamente alla riforma del settore pubblico, la mission delle **Aziende Speciali** è cambiata radicalmente, ampliando visioni e ambiti territoriali di riferimento. L'Europa è diventato il principale interlocutore e finanziatore, con principi e direttive. Il cittadino/cliente è diventato il centro della programmazione degli obiettivi grazie a strumenti precisi, come la **Customer Satisfaction**, e principi d'azione, come la **trasparenza**. Mediacom, attenta alle diverse dinamiche del processo, si pone l'obiettivo di supportare le aziende per vincere le sfide della competitività del Paese e del suo sistema di piccole e medie imprese, radicato territorialmente, attraverso politiche e strumenti orientati all'utente/cliente (**Citizen/Customer Oriented**).

## Bilancio sociale

Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario in quanto rappresenta la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima moralmente il ruolo di un soggetto agli occhi della comunità di riferimento. Un documento che indica come un'azienda, perseguendo i propri obiettivi, migliori la qualità della vita nell'ambiente in cui è inserita. Il bilancio sociale è tra i più importanti **strumenti di comunicazione istituzionale**. La divisione Marketing e Ricerche progetta, realizza e supporta la realizzazione di bilanci sociali, che evidenziano i risultati ottenuti, l'identità aziendale, il valore aggiunto creato, la performance economica, l'impatto sull'ambiente, la performance sociale.

Comunità - Risorse Umane - Azionisti - Fornitori - Clienti

Per coinvolgere gli **stakeholders** nelle dinamiche istituzionali, è necessario instaurare una comunicazione chiara e trasparente. In quest'ottica, il Bilancio Sociale si pone come strumento di comunicazione e di controllo di gestione efficace ed evoluto per integrare pienamente i tre aspetti che costituiscono la **"Responsabilità sociale dell'impresa"**: Economica - Ambientale - Sociale.

## Gestione del credito

L'Europa chiede di **garantire la qualità**, **riducendo i costi**. L'ottimizzazione delle risorse economico-finanziarie diventa così imprescindibile anche per enti pubblici e Aziende Speciali e pone l'accento non solo sul recupero dei crediti vantati, bensì su una diversa gestione delle risorse finanziarie e del cash flow.

Molti Comuni hanno iniziato a intraprendere la strada di affidare in outsourcing le attività di recupero stragiudiziale (attraverso l'emanazione di Regolamenti comunali). Mediacom svolge il servizio di recupero in via stragiudiziale dei crediti derivanti da tributi ed entrate patrimoniali che non prevedono (pur trattandosi di riscossione di entrate degli Enti Locali) l'iscrizione all'albo prevista dall'art. 52 del d.lgs. n. 446/1997, ma solo quella di **abilitazione** al recupero dei crediti prevista dal **T.U.L.P.S.** (ad esempio, canoni idrici, IMU e successive, TARI, sanzioni amministrative, ecc.), **senza oneri aggiuntivi a carico del contribuente**, in applicazione dello statuto del contribuente per l'attività di riscossione. Mediacom svolge inoltre servizi di consulenza per l'attività di riscossione di tributi ed entrate proprie dell'Ente Locale.

**La Divisione Crediti** interviene con trasparenza, rapidità ed efficacia. **La remunerazione è legata al risultato ottenuto**, rispondendo così alle esigenze delle Istituzioni di contenere i costi e creare liquidità. Integrando molteplici competenze professionali (consulenti legali, analisti finanziari, phone collector), spiccate doti relazionali e metodologie gestionali consolidate, i crediti vantati vengono incassati e il complesso rapporto di cittadinanza con i clienti/utenti salvaguardato.

# Mercati

Associazioni di categoria

Elettromedicale

Farmaceutico

Finance & Insurance

Food and Beverage

Gas tecnici e medicali

Impianti tecnologici

Pubblica Amministrazione e Aziende Speciali

Retail & GDO

Telecomunicazioni e ICT

Trasporti marittimi e nautica

Trasporti verticali e orizzontali

Turismo

Università

Utilities

**M E D I A C O M   S . r . l .**

**Sede Legale:** Via Calamandrei, 5  
Centro Direzionale, Isola F4 - 80143 **Napoli**

**Altre Sedi:** Viale Jenner, 51 - 20159 **Milano**

Via Gramsci, 54 - 81031 Aversa, **Caserta**

PARTITA   IVA:   03467031211

**Customer Service 800.023.123**

[www.soluzionimedia.com.com](http://www.soluzionimedia.com.com)



**Quality   Management   System**

UNI   EN   ISO   9001:2008   N°   9175.MDCM

UNI EN 15838:2010 (UNI 11200:2010) N° 018BZ/0

Rendimento Tecnologico Aziendale N° 000004 del 08/11/2013

