



Mediacom



Siamo il partner strategico ed operativo delle aziende per la gestione dei servizi di **Business Process Outsourcing.**

Le aziende possono contare su di noi per lo sviluppo e l'organizzazione di tutti i processi che coinvolgono il Cliente Finale e le Customer Operations.

Mediacom è membro di







MISSION

Il nostro **obiettivo** è chiaro:
essere al fianco delle aziende
che vogliono dare il massimo.

Puntiamo sul potenziale umano e sull'innovazione
per garantire l'offerta di servizi di outsourcing e di
consulenza specialistica, con standard qualitativi e livelli
di personalizzazione elevati.



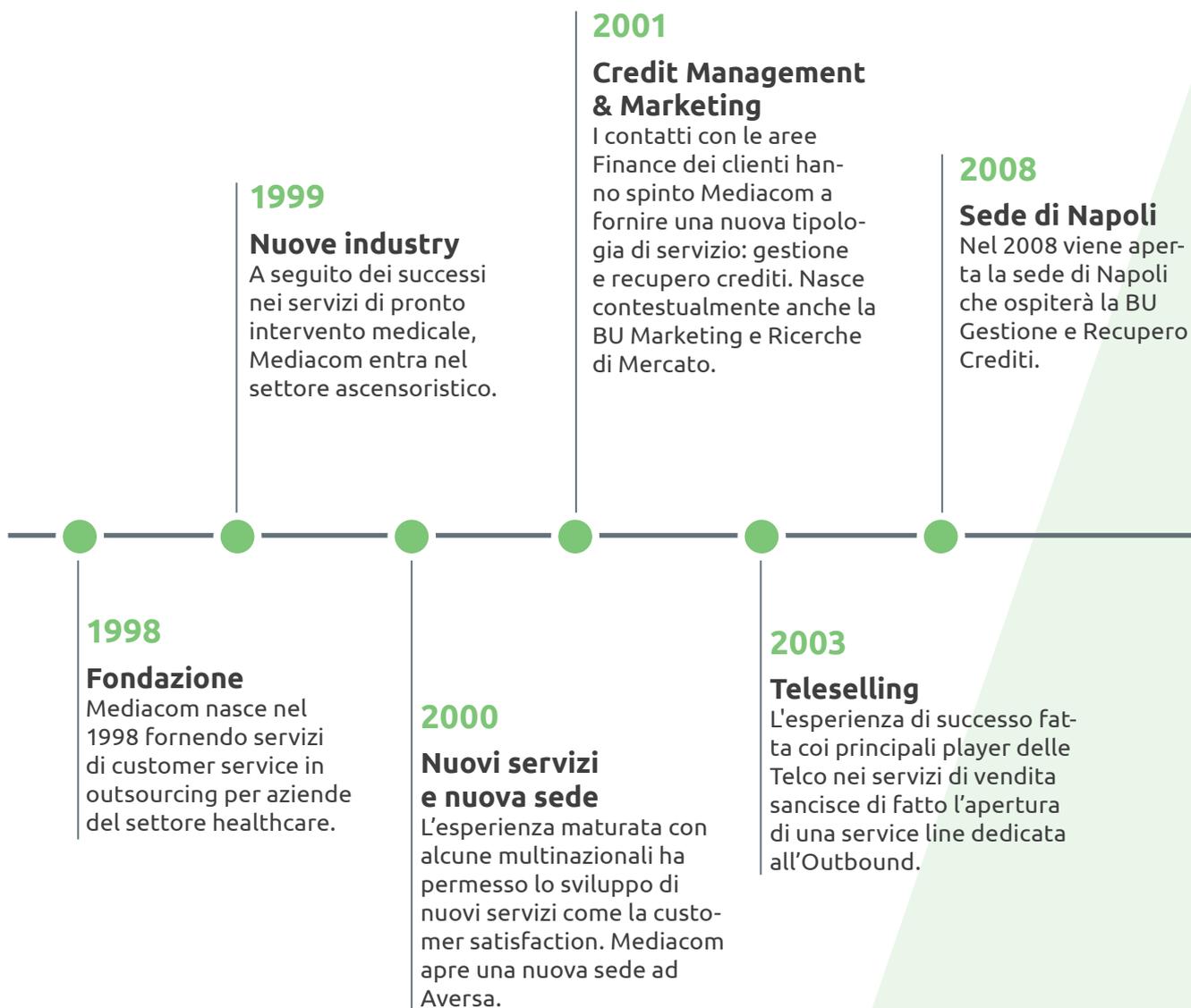
BPO

Aiutiamo le aziende a **competere ai livelli più alti.**

I servizi di **BPO** semplificano la gestione dei processi aziendali, consentono di ridurre i costi gestionali e di liberare le risorse interne alle aziende committenti.

Delegare le attività che non sono legate direttamente al core business significa avere più tempo e più risorse per la crescita e lo sviluppo dell'azienda.

Il supporto esterno può fare la differenza ed è qui che entra in gioco il nostro contributo fondamentale, perché affidarsi a professionisti esterni può rappresentare un vantaggio strategico per tutta l'azienda: ridurre i costi, aumentare la produttività e avere accesso a competenze e conoscenze specialistiche costantemente aggiornate.



La storia
di un successo.

2017

Sede di Milano

Nel 2017 viene inaugurata la nuova sede di Milano per avvicinare sempre più Mediacom ai suoi committenti e a potenziali nuovi clienti.

2020

Sede di Teverola

L'attenzione costante all'innovazione e al benessere delle persone spinge Mediacom a fare il salto di qualità. La sede di Teverola (CE) è distribuita su 3000 mq, con 500 workstation e spazi di lavoro all'avanguardia.

2016

Settore idrico

La strategia di specializzazione sugli effetti della nuova normativa per il settore idrico ha permesso a Mediacom di offrire soluzioni innovative per gli operatori di questo settore.

2018

Programma Elite

Mediacom entra a far parte del network Elite, la global community di Borsa Italiana che fornisce alle aziende il supporto e l'accesso ad una rete internazionale di rapporti per lo sviluppo organizzativo e manageriale.

2022

Nuova BU Digital Solutions

Mediacom arricchisce la propria offerta con i servizi di Digital Transformation per Aziende e Pubblica Amministrazione Centrale e Locale.



4
sedi in Italia



600
postazioni



120
clienti



95%
clienti soddisfatti



30.000.000
interazioni annue



35.000 ore
di formazione annua

LA QUALITÀ

La qualità è un **concetto globale** che investe ogni aspetto della nostra organizzazione.

Così assicuriamo il rispetto di elevati standard dei servizi e la soddisfazione i nostri clienti.

I processi interni certificati permettono di custodire in modo sicuro il patrimonio informativo, garantendo la privacy e salvaguardando il portafoglio clienti.

Grazie all'adozione di un Sistema di Gestione Integrato della qualità, abbiamo ottenuto le più importanti certificazioni:



ISO 9001:2015

UNI EN 9001:2015

Sistema di Gestione per la Qualità



UNI EN ISO 18295-1:2017

UNI EN ISO 18295-2:2018

Specifiche per i Contact Center



ISO 14001:2015

Sistema di Gestione Ambientale



ISO 45001:2018

Sistema di gestione salute e sicurezza sul luogo di lavoro



ISO/IEC 20000-1:2018

Erogazione di servizi IT



ISO/IEC 27001:2013

Gestione della sicurezza delle informazioni



LE PARTNERSHIP

Creiamo **sinergie strategiche**
e innovative per migliorare
costantemente le nostre
skills.



L'innovazione dei processi e dei servizi si concretizza attraverso il lavoro sinergico delle diverse business unit con prestigiose partnership istituzionali:

- **ELITE** private market del Gruppo London Stock Exchange, promosso da Borsa Italiana;
- **CHORUS NET** 1° consorzio stabile di Global Service nell'Information Technologies fino al 2022;
- **CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI** Unione di imprese che offrono al mercato l'attività di global service;
- **I-TEL** azienda specializzata in sistemi di comunicazione multicanale;
- **INNOVAMBIENTE** sistema informatico per la gestione, il controllo e la misurazione del ciclo di raccolta e lo smaltimento differenziato dei rifiuti;
- **FONDAZIONE OPERATE** per la promozione degli obiettivi dell'economia circolare e della gestione sostenibile;
- **MIUR** Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;
- **OUT Osservatorio Universitario sul Turismo** in collaborazione con l'Università degli Studi di Napoli Federico II.



LA TECNOLOGIA

L'innovazione tecnologica è sempre la scelta giusta per rispondere ai bisogni di un mercato in continua evoluzione.

Le soluzioni innovative, i software avanzati e un moderno sistema di Customer Relationship Management consentono di soddisfare le richieste delle aziende per far fronte alle esigenze dei clienti e dei mercati.

Tutte le nostre infrastrutture tecnologiche sono sicure ed affidabili per garantire sempre la continuità dei servizi, grazie a rigide procedure di Disaster Recovery.

Scalabilità, sicurezza e gestibilità sono dei must per noi: i sistemi hardware, software e organizzativi sono improntati a criteri di Risk Management.

Tecnologia e innovazione sono il nucleo di ogni attività, proprio per questo abbiamo messo al servizio del mercato anche le nostre esperienze nel campo della Digital Transformation, con la creazione della Business Unit Digital Solutions.



LE PERSONE

Le **persone** sono **uniche** ed insostituibili e fanno la differenza. Sempre.

Puntiamo sul valore del capitale umano, una qualità **fondamentale** per affrontare le sfide.

Ma per ottenere il massimo bisogna dare il massimo, in termini di crescita e di benessere, con percorsi di formazione e aggiornamento continui e con programmi di welfare aziendale.

Disponiamo di un sistema professionale certificato e adottiamo politiche di **Inclusion & Diversity Management** per la valorizzazione delle diversità, perché solo l'inclusione e il rispetto consentono una reale crescita umana e professionale.

Nel tempo abbiamo apprezzato le attitudini, le capacità e le competenze del mondo femminile, infatti Mediacom è un'azienda al femminile (**circa il 70% delle risorse è donna!**).

I SERVIZI

Offriamo consulenza e servizi personalizzabili per migliorare la gestione di tutti i processi aziendali e del rapporto con i clienti finali.

Servizi certificati e di altissima qualità, grazie a tecnologie avanzate e professionisti competenti. L'eccellenza dei nostri servizi è certificata **UNI EN ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2018** (miglioramento dell'efficienza dei Centri di Contatto).



```
inspiktor  Konsola  Debugger  {} Edytor stylów  Wydajność  Sieć  Szukaj w kodzie HTML  Filtry  Wyliczone  Czcionki  Model pod...  
<div class="description" class="form-control description" style="clear: both; rows="2" tabindex="2"  
spellcheck="true" lang="en"></div>  
</div>  
<div style="float: left; margin-top: 25px; margin-left: 5px;"></div>  
</div>  
<div style="clear: both; padding-top: 8px;">  
<div class="keywords_info_bar">  
<label style="float: left; for="keywords">Keywords</label>  
<div class="field_information_container" style="padding-top: 5px;">  
<div id="keywords_count_info" class="field_information label label-default" title="Maximum 50 words recommended"  
style="margin-top: -3px;"></div>  
<div id="keywords_log" class="field_information label label-default hide" title="" style="margin-top: -3px;">  
</div>  
<div style="float: right; padding-top: 7px;"></div>  
</div>  
<div style="clear: both;"></div>  
<div class="keywords" class="tag-editor-hidden-src" tabindex="3"></div>  
<div class="tag-editor-ul-sortable">  
<ul style="width: 1px;"></ul>  
<div class="placeholder">  
<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 5px;">  
<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 5px;">  
</div>  
</div>  
<div class="keywords_for_clipboard" style="position: absolute; left: -9999px;"></div>  
<div class="keywords_container" style="margin-top: 10px;"></div>  
<div class="keywords_feedback" style="clear: both; padding-top: 5px;"></div>  
</div>
```

Q, filtruj style

```
element {  
  margin-top: -3px;  
}
```

.label-default {
 background-color: #777;
}

.label {
 display: inline-block;
 padding: 2px 5px 2px 5px;
 font-size: 12px;
 font-weight: 400;
 line-height: 1;
 color: #777;
 text-align: center;
 vertical-align: middle;
 border: 1px solid #777;
}



DIGITAL SOLUTIONS

Rinnovare i **processi aziendali** e le tecnologie permette di affrontare al meglio le **nuove sfide imprenditoriali**.

Le nostre soluzioni integrate di servizi a supporto della **Trasformazione Digitale** consentono di orientare:

- **Governance e reengineering** dei processi operativi dei clienti;
- **Revisione dei processi in ottica di Digital Transformation** basata su criteri di automazione e integrazione delle funzioni;
- **Multicanalità spinta** con visione distribuita in ottica **Omnichannel**.

Mindset Agile, metodologie Scrum/DevOps e App Modernization danno valore aggiunto a tutta l'organizzazione.

Il cambiamento è sempre un'opportunità.



CONTACT CENTER

Creiamo **relazioni** che durano.

Ti aiutiamo nella creazione e nella valorizzazione del rapporto con il cliente finale in ogni fase, sia in modalità Inbound che Outbound.

La cura del cliente incide positivamente sulla Customer Experience e ti aiuta a migliorare la comunicazione, la vendita e la qualità dei prodotti e dei servizi.

Tecnologie all'avanguardia permettono di coordinare e gestire, con efficacia e sicurezza, processi, procedure, servizi e competenze H24, 7 giorni su 7, per tutto l'anno. Uno staff altamente qualificato e multilingua viene formato e costantemente aggiornato sulle esigenze specifiche delle aziende clienti.



GESTIONE E RECUPERO CREDITI

Aumenta le tue risorse finanziarie in maniera semplice ed efficace.

I servizi per la Gestione e Recupero Crediti coprono ogni fase del Credit Management, dal Contact Management alla Credit Collection fino al Recupero Giudiziale.

Un team di phone collector e di avvocati esperti ti supporta per individuare le soluzioni più adatte per prevenire le perdite, avviare attività di recupero in via legale e stragiudiziale, raccogliere informazioni dettagliate sul debitore ed educarlo al rispetto delle scadenze.

Gli interventi prevedono la gestione completa di tutti i processi, in conformità agli **artt. 115 e 120 del T.U.L.P.S.**



INDAGINI STATISTICHE E RICERCHE DI MERCATO

Conosci i tuoi clienti, pianifica strategie vincenti e **raggiungi i tuoi obiettivi.**

I nostri professionisti delle ricerche di mercato ti sono accanto per definire le strategie commerciali e di marketing più adatte alle esigenze di business, per raggiungere rapidamente e con efficacia il tuo target di riferimento.

I progetti di ricerca utilizzano metodologie, tecniche e strumenti di analisi rigorosi, in linea con i **codici deontologici Esomar e Assirm.**

Abbiamo istituito un **Comitato Scientifico** composto da ricercatori e professionisti nelle discipline statistico-informatiche, economico-aziendali e scienze sociali per garantire massimi standard di qualità durante la progettazione e la realizzazione dei lavori sulla qualità dei dati, sulle metodologie adottate e sui risultati degli studi condotti.

www.soluzionimediacom.com



Mediacom Srl

Sede legale
Viale Jenner, 51
20159 **Milano**

Altre sedi

Via Umberto Saba, 11
00144 **Roma**

Via Calamandrei, 5
CDN Isola F4 80143 **Napoli**

Strada Statale 7 bis
Km 11,700 81030 **Teverola (CE)**

NUMERO VERDE
800 023 123

comunicazione@soluzionimediacom.com
P. IVA 03467031211