



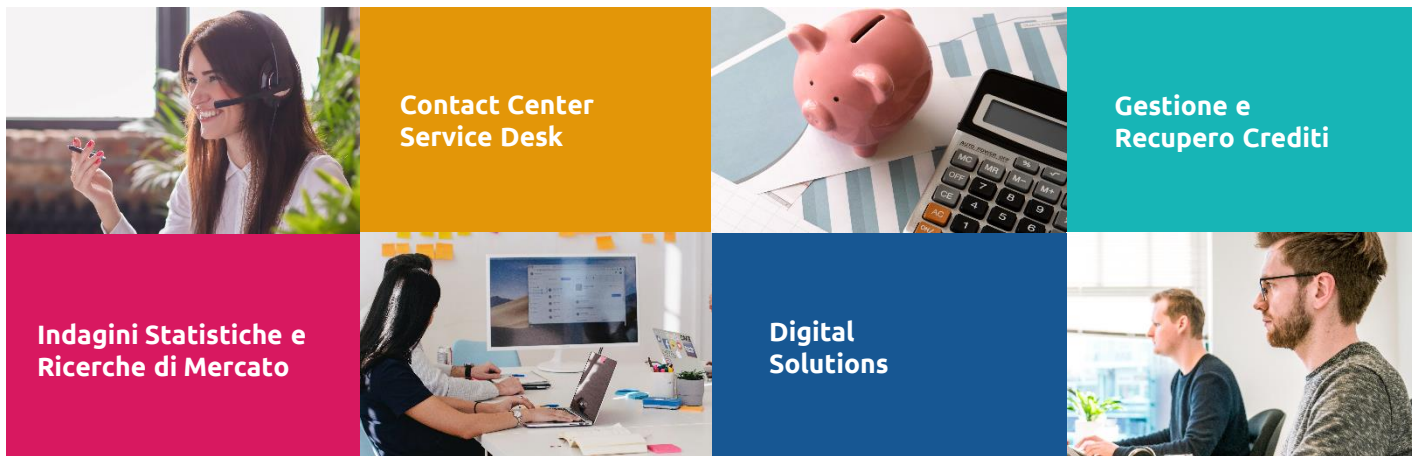
WELCOME TO MEDIACOM



CHI SIAMO

Mediacom offre il proprio supporto operativo e consulenziale, gestendo tutte le attività che coinvolgono il Cliente Finale e le **Customer Operations**. Dall'acquisizione di nuovi clienti, all'assistenza di quelli acquisiti, fino alla gestione dei clienti a rischio di abbandono, i nostri **servizi** sono **personalizzabili** in ogni fase e volti a garantire il successo delle aziende clienti.

Siamo un partner di **BPO** (Business Process Outsourcing) che permette alle aziende di liberarsi da tutte le attività esternalizzabili così da permettere una maggior concentrazione sul proprio core business.



I NUMERI PRINCIPALI



6

Sedi



460

Postazioni



27.500 ore

Formazione annua



500

Professionisti



35.000.000

Di interazioni annue



155

Clienti



9

Certificazioni



4,9 su 5

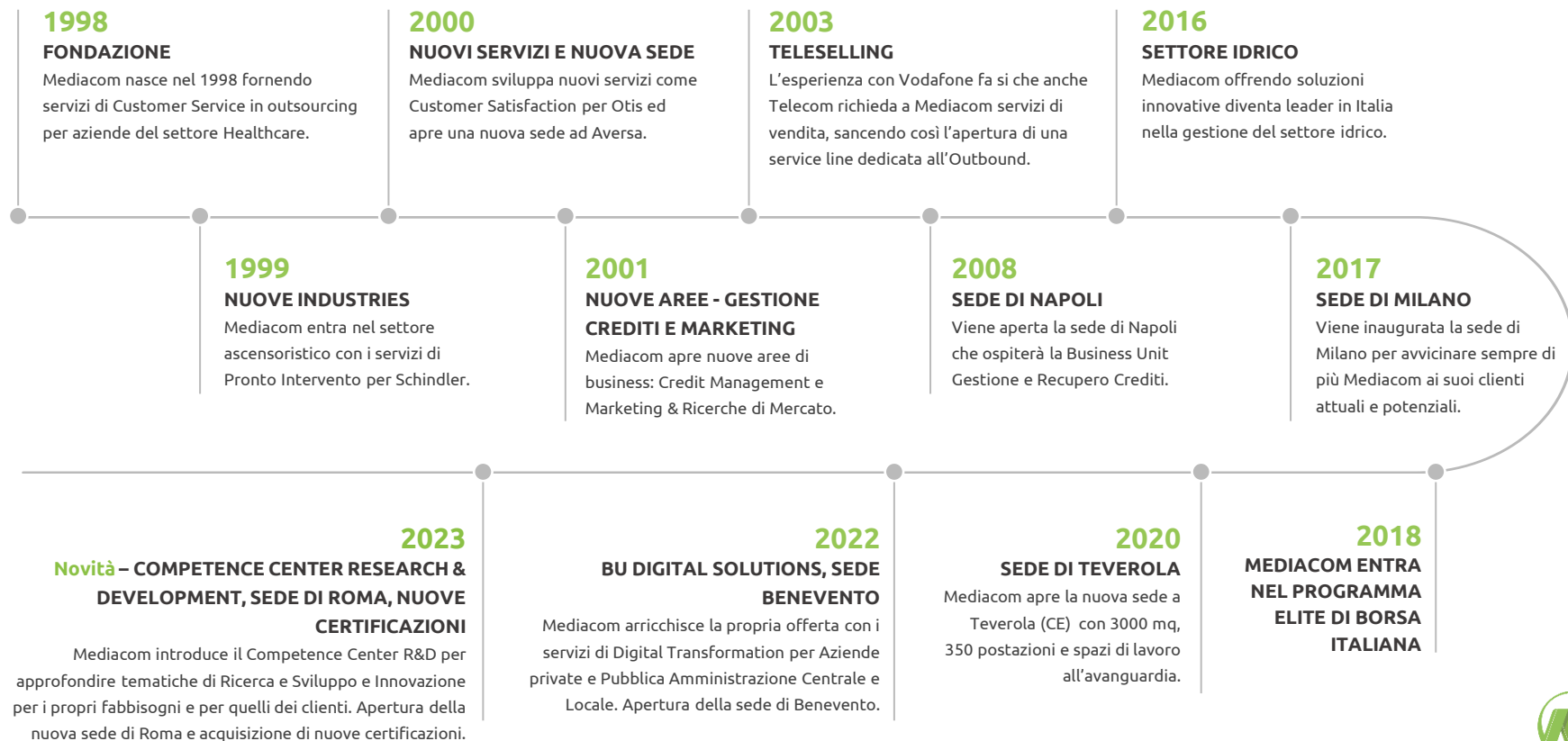
Giudizi qualitativo sui servizi



6 SEDI IN ITALIA

- MILANO
- TEVEROLA
- NAPOLI
- ROMA
- BENEVENTO
- COSENZA

TIMELINE



PRINCIPALI CLIENTI

EDITORIA & E-COMMERCE

GEDI Gruppo Editoriale S.p.A. Lafeltrinelli.com S.r.l.
Direct Channel S.p.A. Mondadori Editore S.p.A.

CONSULENZA

ABACO S.p.A. Ernst & Young S.p.A.
Almawave S.p.A. Exprivia S.p.A.
Deda Next S.r.l. Mediatica S.p.A.
Deloitte Consulting S.r.l. Sopra Steria Group S.p.A.

TRASPORTI VERTICALI E ORIZZONTALI

Aquilana Ascensori S.r.l. Paravia Elevators Service S.r.l.
Emergenza Lift S.r.l. TecnoLift S.r.l.
GIA Ascensori TK Elevator Italia S.p.A.
Grandi Stazioni Rail S.p.A. Vimec S.r.l.

BANCHE E FINANZIARIE

Fineco Bank S.p.A.

TELECOMUNICAZIONI

Vodafone Italia S.p.A.
Wind Tre S.p.A.

UTILITIES E PA

Abenergie S.p.A. AUSL Modena Enel Energia S.p.A.
Acqualatina S.p.A. Caltaqua S.p.A. Gori S.p.A.
Amap S.p.A. Condotte Nord S.p.A. Net S.p.A.
Asec Trade S.r.l. Consac Padania Acque S.p.A.
Asia Napoli S.p.A. Como Acqua S.r.l. Servizi Ambientali S.p.A.

MEDICALE E FARMACEUTICO

A. Menarini Industrie Movi S.p.A. Linde Medicale Srl
Farmaceutiche S.r.l. Nippon Gases Magaldi Life S.r.l.
BSI S.p.A. SIAD S.p.A. Medicaire Italia S.r.l.
Life Cure Srl Sapio Life S.r.l. Medigas Italia S.r.l.

SERVIZI

ANAS S.p.A. I'Mprinting S.r.l. Telepass S.p.A.
Dussman Service S.r.l. Infocert S.p.A. Verisure Italy S.r.l.
Ecostrade Italia S.r.l. SisalPay S.p.A.

FORMAZIONE & ASSOCIAZIONI

Consorzio Leonardo Servizi & Lavori
Touring Club Italiano
Università degli Studi di Napoli
Federico II

INDUSTRIA

Antipanic S.p.A.
DOM-CR S.p.A.
Oxy Live S.r.l.
Viro S.p.A.



QUALITÀ CERTIFICATA

Mediacom aderente a



Standard: ISO 9001:2008
Certificato: N° 9175-MDCM

UNI EN 9001:2015

Sistema di gestione della qualità



ISO 20000-1:2018

Erogazione di servizi IT



ISO 37001:2016

Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione



UNI EN ISO 18295-1:2017
UNI EN ISO 18295-2:2018

Specifiche per i Contact Center



ISO 45001:20018

Sistema di gestione salute e sicurezza sul luogo di lavoro



RATING DI LEGALITÀ



UNI/PdR 125:2022

Politiche di parità di genere



ISO 14001:2015

Sistema di gestione ambientale



ISO/IEC 27001:2023
ISO/IEC 27017:2021
ISO/IEC 27018:2020

Sistema di gestione di sicurezza delle informazioni

PARTNERSHIP



Mediacom ha stretto una partnership con **Genesys**, l'azienda leader nel mondo per soluzioni tecnologiche di **Contact Center e Customer Experience**.

Riesce così a rafforzare la propria presenza nel mondo della **Digital Transformation**, potenziando le connessioni e rendendo più fluido il lavoro, mediante un'esperienza all-in-one.



Mediacom è **Microsoft Partner** con **competenza Gold** in Data Analytics e Datacenter. La partnership attesta il livello di qualità e specializzazione raggiunto dalle nostre soluzioni, il cui obiettivo è continuare ad aiutare le imprese a sfruttare le opportunità offerte dalla **Digital Transformation**.



Il programma VMware Partner Connect, flessibile ed efficiente, ci aiuta a cogliere le crescenti opportunità del multi-cloud.





MEDIACOM È PERSONA

IN MEDIACOM

LE PERSONE SONO UNICHE E FANNO LA DIFFERENZA. **SEMPRE.**

Per affrontare le sfide puntiamo sul capitale umano attraverso:

- **Orari di lavoro flessibili e smart working;**
- **Convenzioni** ad hoc per servizi alla persona;
- **Polizza sanitaria integrativa;**
- Riconoscimento anzianità di servizio con **cerimonia di consegna targa e premio;**
- **Biblioteca aziendale.**

MEDIACOM È FORMAZIONE

Formazione in ingresso

FORMAZIONE A DISTANZA - FAD

- **Certezza** dei contenuti;
- Valutazioni oggettive;
- Know how aziendale **consolidato**;
- **Ottimizzazione** dei costi;
- Ottimizzazione dei tempi di **formazione**;
- **Monitoraggio** del processo di formazione;
- Test sul processo di **apprendimento**.

Formazione in itinere

MEDIACOM KNOWLEDGE SCHOOL

- Una vera e propria scuola d'azienda con **percorsi formativi** interni, dove accrescere e formare tutte le risorse umane;
- **Formazione** continua;
- Circa **27.500** ore di formazione all'anno.



Formazione

Analisi Fabbisogni
Formativi

IN INGRESSO:
FAD – e-learning
Affiancamento on the job

IN ITINERE:
Piano Formativo
Annuale

 **Mediacom School**
Processi standardizzati e codificati



BUSINESS UNIT
CONTACT CENTER
HELP & SERVICE DESK



BUSINESS UNIT

CONTACT CENTER – HD & SD

Ci distinguiamo per le nostre competenze nella **costruzione e gestione delle relazioni con il cliente finale**, attraverso i nostri servizi di **Help & Service Desk**, servizi **Inbound, Outbound**.

La cura del cliente incide positivamente sulla **Customer Experience** e aiuta le aziende a migliorare la relazione, la comunicazione, la vendita e la qualità di prodotti e servizi.

Tecnologie all'avanguardia permettono di coordinare e gestire, con efficacia e sicurezza, processi, procedure e competenze che ci consentono di gestire servizi **H24 e 7 giorni su 7**, per **tutto l'anno**.

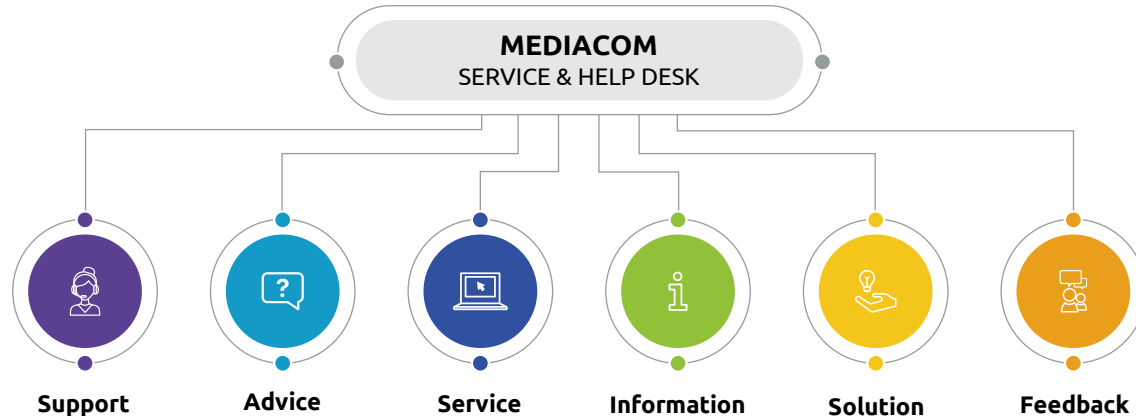
Uno staff altamente qualificato e multilingua viene costantemente formato sulle esigenze specifiche delle aziende clienti.



SERVICE & HELP DESK

Mediacom offre alle Industries, alle Utilities e alle Aziende del Retail, Fashion & Luxury, **servizi multilingua di Customer Care e Supporto Tecnologico** specializzati, quali:

- **eCommerce End User Support** (pre e post vendita);
- **Service Desk di Primo e Secondo Livello** su tecnologie hardware e software;
- **Coordinamento Attività on-site** (IMAC);
- **Command Center e Infrastructure Monitoring**;
- **Staging di Postazioni di lavoro, Terminali di vendita, Device mobili.**



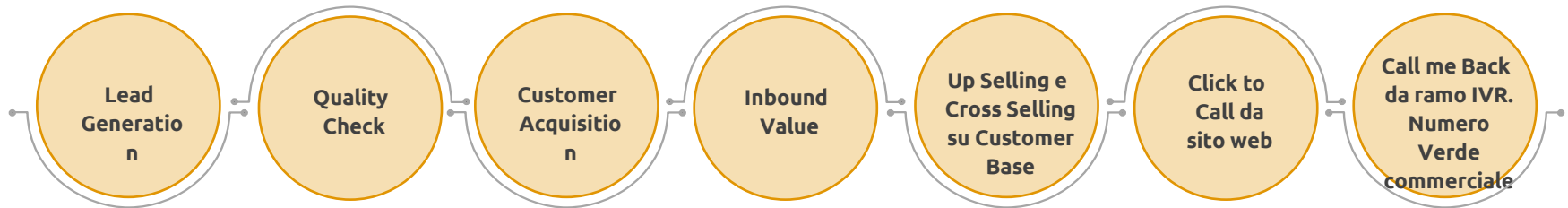
CONTACT CENTER OUTBOUND

Utilizziamo strategicamente le leve del **marketing mix** per integrarci con i sistemi produttivi dei nostri clienti e rafforzarne le capacità commerciali, attraverso azioni di promozione e vendita.

Mettiamo in contatto le aziende con clienti potenziali e acquisiti, **soddisfacendone le esigenze, elaborando le strategie e definendo le soluzioni** operative di Direct Marketing più **efficaci** in base agli obiettivi prefissati.

Inoltre, **gestiamo** l'intero piano operativo: dalla formazione degli operatori, all'individuazione del target, alla qualificazione del database, alla definizione degli script, fino al monitoraggio della qualità.

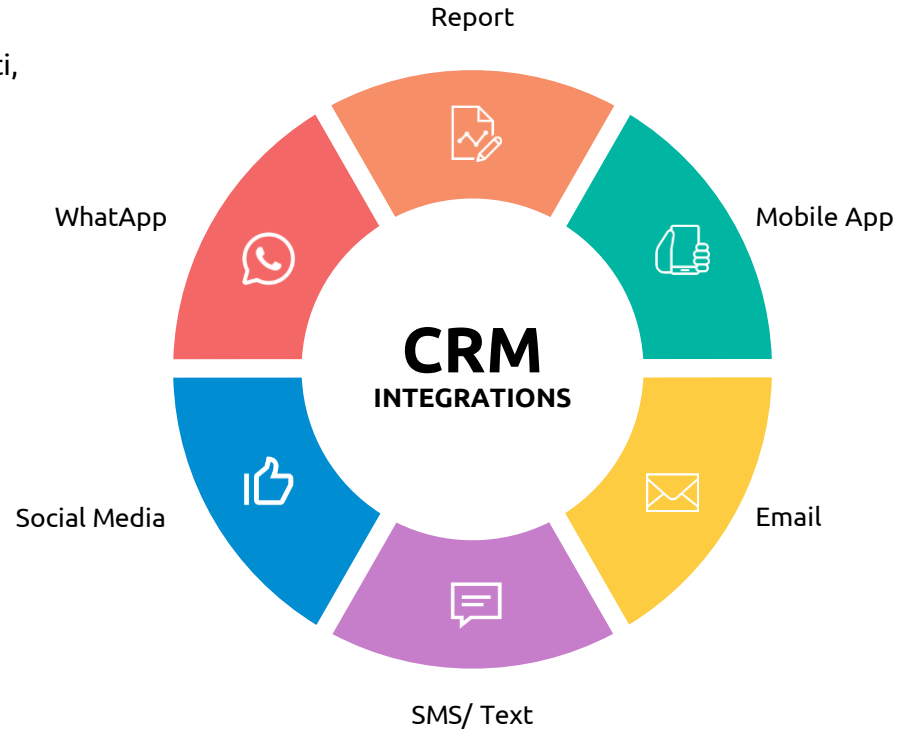
Servizi di post vendita ti permettono di **monitorare** il tasso di abbandono da parte dei clienti finali con specifiche iniziative di Customer Churn.



LA PIATTAFORMA CRM

La suite utilizzata in **Mediacom** comprende l'insieme delle soluzioni per la gestione del contatto **omnichannel** con clienti, utenti, collaboratori, distributori, partner e fornitori.

- Web based e Multicanale;
- Monitoraggio in Tempo Reale;
- Modulare e personalizzabile;
- Disaster Recovery con server ridondati;
- Sistema di backup giornaliero.





BUSINESS UNIT
GESTIONE E RECUPERO CREDITI

BUSINESS UNIT

GESTIONE E RECUPERO CREDITI



LA CONOSCENZA DEL DEBITORE

L'approccio innovativo alla Gestione del Credito di Mediacom ha un obiettivo preciso: **conoscere il debitore e guidarlo verso una corretta gestione dei pagamenti.**

Per fare questo, Mediacom mette a disposizione le proprie conoscenze e le competenze trasversali: la Business Unit «Digital Solution» consente beneficiare di servizi integrati per la Trasformazione Digitale delle aziende.

Grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate, come l'Intelligenza Artificiale, gli esperti del Team Mediacom **raccolgono e analizzano i dati** in modo da ottenere una **visione approfondita delle abitudini, delle preferenze e dei comportamenti dei debitori.**

Ciò permette di **adattare le strategie di recupero in base al "profilo" di ogni debitore**, garantendo un approccio personalizzato per un risultato efficace.

Inoltre, studiando accuratamente le informazioni economico-finanziarie e le tendenze di pagamento dei debitori, **l'AI si rivela un prezioso alleato nella rilevazione tempestiva di segnali di pericolo** della situazione finanziaria, così è possibile suggerire azioni tempestive e preventive per contrastare il rischio di insolvenza e salvaguardare la situazione economica dell'azienda.





I NOSTRI SERVIZI

LE FASI DI RECUPERO

I servizi per la Gestione e Recupero dei Crediti comprendono ogni fase del **Credit Management**, dal **Contact Management** alla **Phone Collection**, dal **Recupero Stragiudiziale** al **Master Legal**.

Creiamo strategie e procedure **su misura**, collaborando sinergicamente con i nostri clienti per **soddisfare** al meglio le loro specifiche esigenze per ogni tipologia di credito. Operiamo in tutto il territorio nazionale e ci consideriamo non solo fornitori, ma veri e propri **Partner dei nostri clienti**.

COURTESY COLLECTION – PRESCADENZA

Ci occupiamo del servizio di **Customer Care a nome dell'azienda committente**, svolto su tutti i clienti attivi prima della scadenza della fattura, per garantire la corretta ricezione e registrazione della fattura. Infine, viene svolta un'**accurata verifica** della mancanza di reclami e della disponibilità a pagare l'importo dovuto.

SOFT COLLECTION - SCADUTO RECENTE

Effettuiamo attività di sollecito sui clienti attivi a nome della Committente, per monitorare le fatture con **scaduto recente** tramite l'invio di e-mail ed sms di reminder massivi e, successivamente, la phone collection, la **verifica** dell'insussistenza di contestazioni ed infine l'invito al pagamento dell'importo dovuto.





I NOSTRI SERVIZI

RECUPERO STRAGIUDIZIALE

Svolgiamo attività di recupero del **credito insoluto** a nome di Mediacom sui clienti cessati, con un approccio più grintoso rispetto ai precedenti, per ottenere il **pagamento delle fatture** insolute. Il nostro team di esperti si impegna a implementare un efficace flusso di lavoro, seguendo strategie di recupero personalizzate in accordo con l'azienda committente.

MASTER LEGAL

La strategia per il recupero del credito insoluto dei clienti cessati è un **processo efficace** e integrato che coinvolge un **team stragiudiziale** e **uno legale**, che punta a massimizzare gli incassi nella fase pre-legale.

Grazie alla stretta collaborazione tra i due team, l'approccio nei confronti del debitore diventa più **"consapevole"** dal punto di vista legale, permettendo così un'azione univoca e incisiva che spesso porta al recupero del credito senza dover ricorrere all'azione legale.

Tuttavia, in caso di necessità, il passaggio dalla fase stragiudiziale a quella legale è immediato e senza **alcuna perdita di informazioni**, grazie alla prossimità del team legale ai collector e al team stragiudiziale.

DUE DILIGENCE

Mediacom mette a disposizione il **team Tax and Legal** per lo svolgimento dell'attività di **Due Diligence Legale, Fiscale, Immobiliare** per determinare la recuperabilità di ogni singola posizione creditizia, sia per il settore bancario/finanziario sia per l'analisi e la valutazione di portafogli di crediti.





BUSINESS UNIT
INDAGINI STATISTICHE
E RICERCHE DI MERCATO



LA MISSION

Il nostro obiettivo è **definire strategie commerciali e di marketing** adatte alle esigenze dei nostri clienti attraverso ricerche di mercato e indagini statistiche.



I NOSTRI SERVIZI

RICERCA QUANTITATIVA



INDAGINI CATI

Permettono di realizzare indagini di ricerca **ottimizzando i tempi e riducendo gli errori.**

Un computer assiste i nostri operatori, che possono somministrare i questionari elettronicamente e ad un target molto ampio.



SONDAGGI ONLINE

Permettono di **raggiungere facilmente il target** al quale desideri sottoporre un quesito riguardo prodotti, servizi, idee e opinioni. Sono uno strumento d'indagine rapido, efficiente e completamente personalizzabile.



INTERVISTE FACE TO FACE

Attraverso dispositivi elettronici, si registrano **le risposte in tempo reale** e, grazie ad una squadra di intervistatori esperti, di cogliere informazioni anche attraverso il linguaggio non verbale.



CUSTOMER SATISFACTION

Indagini di mercato per **monitorare la soddisfazione** dei clienti (Customer Satisfaction) e identificare gli interventi necessari per **aumentare la qualità** del servizio erogato.



I NOSTRI SERVIZI

RICERCA QUALITATIVA



INDAGINI CATI

Raccolgono informazioni utili analizzando ogni aspetto della **comunicazione non verbale** dell'intervistato. È uno dei **metodi più efficaci** e flessibili per conoscere le **esigenze più intime dei soggetti** che fanno parte del tuo mercato di riferimento.



MYSTERY SHOPPING/ CLIENT

Consentono di **monitorare i processi e le attività della tua azienda**. Un team di professionisti qualificati, definiti Mystery Shoppers si occupa di valutare tutti gli aspetti legati alla Customer Experience. Questo ti permette di avere un **riscontro completo ed efficace** sul livello di soddisfazione dei tuoi clienti.



FOCUS GROUP

Permettono di ottenere informazioni dettagliate su prodotti, esperienze dell'utente, riconoscibilità e reputazione del brand attraverso una squadra di **intervistatori professionisti**, che moderano e guidano le discussioni con competenza e professionalità.



WEB LISTENING

Analizza la presenza digitale della tua azienda attraverso il monitoraggio delle opinioni che gli utenti rilasciano spontaneamente su web e social media. Le informazioni raccolte ti aiutano a comprendere **modelli di comportamento, linguaggi dei consumatori e trend di mercato**.





Mediacom

BUSINESS UNIT
DIGITAL SOLUTIONS



BUSINESS UNIT

DIGITAL SOLUTIONS

Le nostre soluzioni integrate di servizi a supporto della **Trasformazione Digitale** consentono alle aziende di orientare tecnologie, processi e cultura aziendale verso la creazione di nuove vision e nuovi asset produttivi.

Analizziamo esigenze e potenzialità, identifichiamo i **punti di forza** e di debolezza dei processi operativi e delle tecnologie utilizzate e individuiamo le aree di miglioramento intervenendo in attività di:

- 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 di backend aziendale;
- Multicanalità spinta con visione distribuita e ottica Omnichannel.



I NOSTRI SERVIZI

■ STRATEGY CONSULTING SERVICES

Professionisti esperti collaborano per ideare, sviluppare, implementare e valutare soluzioni innovative e processi migliorati.

■ DIGITAL ARCHITECTURE DESIGN

Progettazione di architetture per la trasformazione digitale e l'implementazione di progetti e soluzioni innovative.

■ INFORMATION GOVERNANCE SUPPORT

Supportiamo la trasformazione digitale dei clienti con Data Science, Machine Learning e Intelligenza Artificiale.

■ DIGITAL INSIDER SERVICES

Progettazione UX/UI per ottimizzare l'interazione, creando soluzioni digitali con schizzi, layout e prototipi.

■ DIGITAL TESTING SERVICES

Valutiamo e validiamo software e app web per migliorare la qualità del servizio e accelerare il time-to-market.

■ PROJECT MANAGEMENT SERVICES

Strumenti e processi per gestire progetti e raggiungere obiettivi di tempo, costo, qualità e scopo.

■ CYBERSECURITY SERVICES

Sicurezza informatica aziendale tramite test di penetrazione, monitoraggio, gestione delle vulnerabilità e conformità normativa.

■ CLOUD SERVICES

Ottimizzazione dell'ambiente cloud per migliorare efficienza e scalabilità.

■ BUSINESS INTELLIGENCE AND ANALYTICS SERVICES

Analisi dati per insight strategici, operativi e decisionali, con dashboard e soluzioni avanzate di analytics.

■ BIG DATA MANAGEMENT SERVICES

Elaborazione e analisi di grandi volumi di dati per insight aziendali, con soluzioni di gestione, analisi predittiva e visualizzazione.



PRINCIPALI COMPETENZE

PIATTAFORME, METODOLOGIE, SOFTWARE, LINGUAGGI

.NET	Dbeaver	JPA,	Python
Adobe AfterEffect	Docker	JQuery	React - React.js
Adobe Experience Design	Eclipse	JSON	RedHatDeveloper
Adobe Illustrator	EcmaScript	JSTL	SharePoint
Adobe InDesign	Fhir	Kubernetes	Spring Boot Application
Adobe Photoshop	Git – GitHub	Liferay CE	Spring Cloud
Adobe Premiere	Google Cloud Platform	Maven	Spring Data
Ajax	Hibernate/JPA	Metodologia Kanban, Scrum	Spring Framework
Angular js – Angular 2+	Html 5	NodeJS (NVM/NPM)	SQL
Asp.net	IBM Websphere	NoSql (mongoDb)	Svn
Aws cloud	Intellij	Oracle	TypeScript
Assembly architettura ARM	Jasper Report	Pascal	VBScript
Bootstrap	Java SE - EE	PHP	Visual Studio
C/C++, C#	Javascript	PlQql	Vue.js
Clipper	Jbuilder	Portainer	Web Server: Tomcat, JBoss, WebLogic
CSS3	JDBC	PostgreSQL	Web-services Rest\Soap
DB2	Jenkins	PowerBuilder 8.0	WSDL
DBMS Oracle, SQLServer, MySQL	Jersey	Project Lombok	XML





GRAZIE
PER L'ATTENZIONE!



Numero Verde 800 023 123

www.soluzionimediacom.com

Rating di Legalità

