



Premio CMMC 13 - Ottobre 2023



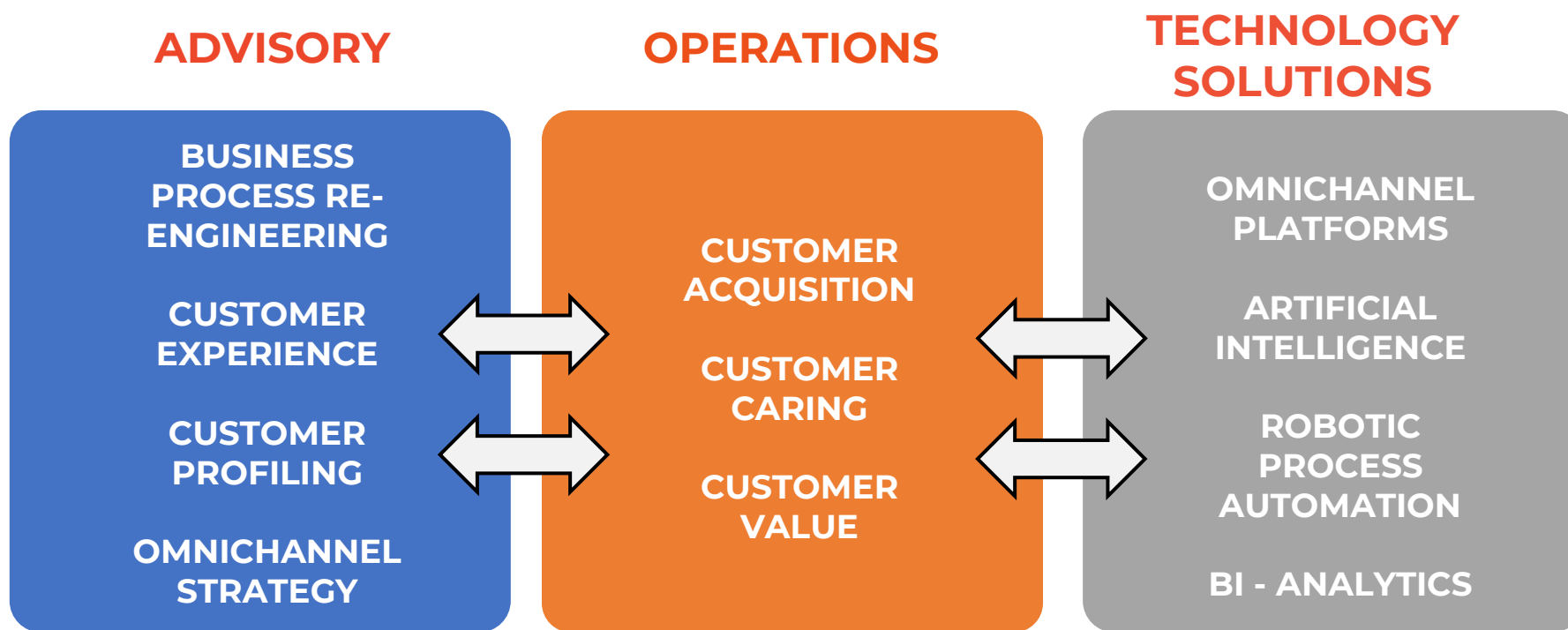
Una Partnership vincente

il Digital Contact Center per la gestione delle attività di training per i Clienti che utilizzano MyDHL+



Linetech Italia da oltre 30 anni è un leader nel settore del **Business Process Outsourcing (BPO)**, gestito da una proprietà Italiana, che attraverso le proprie aziende e le aziende partner è in grado di offrire **Consulenza, Servizi e Tecnologia** per assistere il Cliente nei processi di **Customer Experience** e **Digital Transformation**.

Linetech fornisce un'**offerta integrata e completa** di



VALUE PROPOSITION

5
Sedi del Gruppo

+500
Operatori Specialisti

+600
Postazioni

11
Sportelli fisici



▶ nel 2020 (in piena pandemia) DHL ci ha chiesto di rilanciare le attività di training per i nuovi Clienti che cominciano ad utilizzare il portale MyDHL+.

- 100 nuovi clienti al giorno
- Contact Rate 85% (4 tentativi)
- Durata media training 15 minuti

▶ in aggiunta al training di onboarding, il team Linetech di Pola, supporta DHL nel:

- Utilizzo dei servizi doganali da parte dei Clienti
- Formazione sui moduli / connettori eCommerce
- Attività di set up dedicato





► Il supporto consulenziale, la professionalità e la proattività del partner Linetech sono stati elementi fondamentali, per far partire velocemente le attività.



Start

Progettazione

Selezione

Infrastruttura

Formazione

Avvio Servizio





▶ Il clima di lavoro è perfetto, si lavora in piena sinergia, grazie alla continua collaborazione tra le figure di supervisione Linetech e DHL, che ha la possibilità di essere presente in sede ogni qualvolta sia necessario per SAL, affiancamenti e/o formazione





- ▶ Outbound e Inbound
- ▶ Voice e Chat
- ▶ eCommerce
- ▶ Portale on demand
- ▶ Co - Browsing
- ▶ Campagne di incentivazione dedicate



- ▶ NPA Rate (87)
- ▶ 5.000 call mese
- ▶ 1.000 chat mese
- ▶ Cortesia e professionalità





Contatti

Filippo Quaglia
filippo.quaglia@dhl.com
+39 348 0176313
www.dhl.com

Contatti

Iuri Del Bono
Iuri.delbono@linetech.it
+39 335 7106808
www.linetechitalia.com