

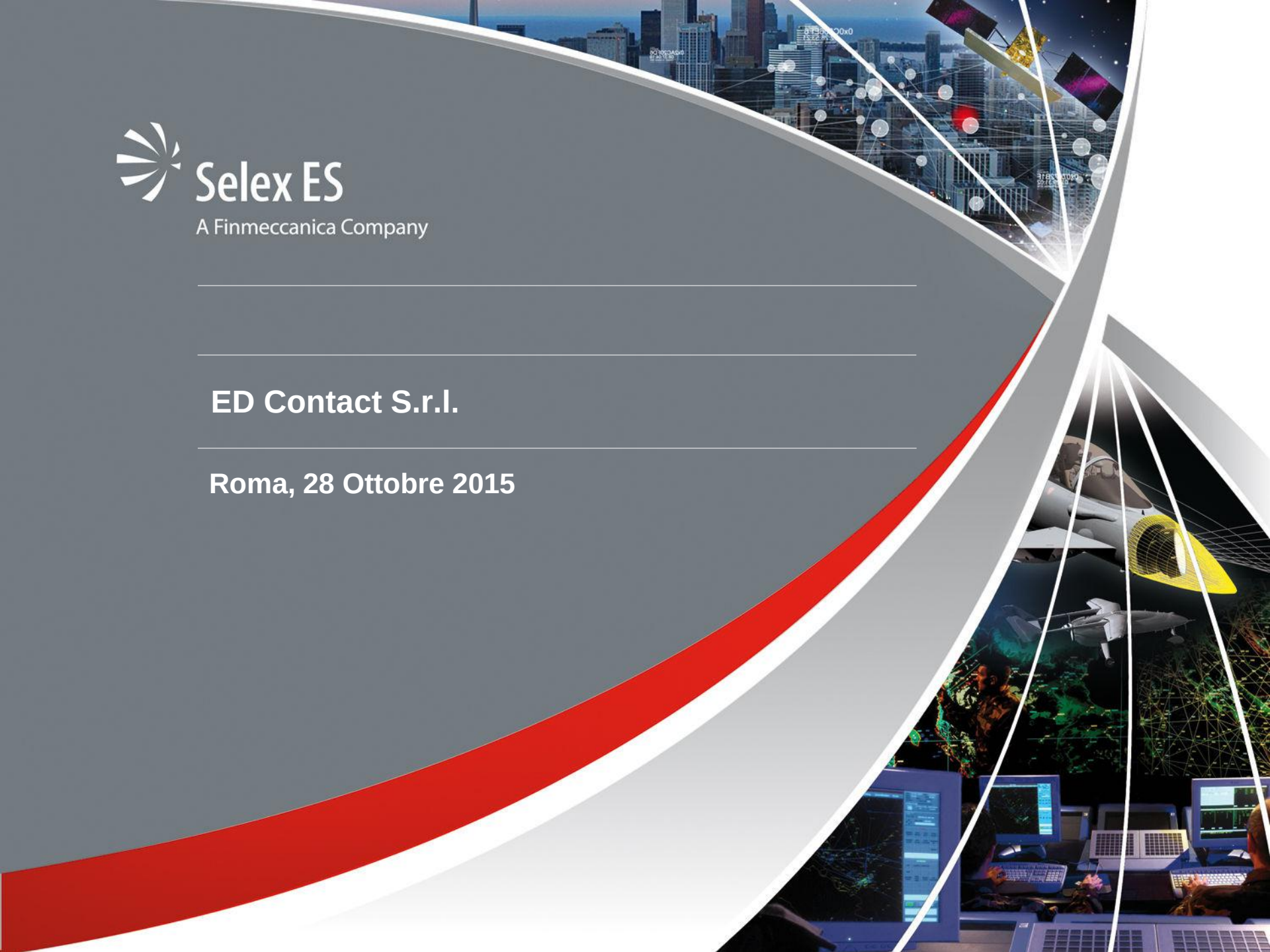


Selex ES

A Finmeccanica Company

ED Contact S.r.l.

Roma, 28 Ottobre 2015



- 17.700 persone
- Ricavi per oltre 3,5 Miliardi di euro
- Oltre il 17% di investimenti in R&D
- 70% di ingegneri e personale altamente specializzato
- Una presenza industriale e commerciale in tutto il mondo.





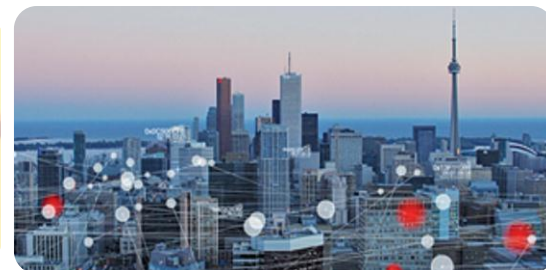
Airborne & Space Systems

- Radar and Advanced Targeting
- Air Systems, Unmanned Systems and Simulators
- Electronic Warfare
- Avionics
- Space Systems
- Support and Service Solutions



Land & Naval Systems

- Naval & Air Defence Systems
- Land & Battlefield Systems
- Optronics Systems
- Defence Communications Systems
- Support & Service Solutions



Security & Smart Systems

- Homeland Security & Critical Infrastructures
- Cyber Security & Information Assurance
- Air & Vessel Traffic Management Systems
- Automation Systems
- ICT & Networking
- Smart Solutions

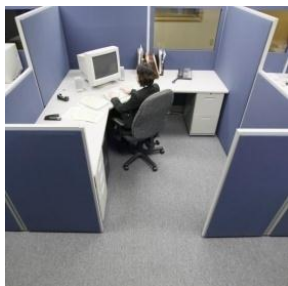


E' stato costituito nel **1998**

Ha sede a **Roma** con **200 postazioni**

e **250 operatori** telefonici

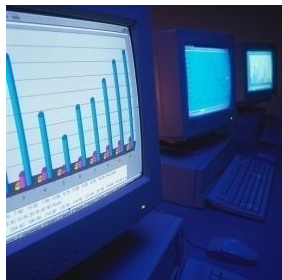




Fornire in Outsourcing **servizi integrati di Contact Center**, Customer Service, Telemarketing, Teleselling e Back Office ad elevato contenuto qualitativo



Costruire **business partnership** di lungo termine con i clienti per il raggiungimento dei loro obiettivi strategici e di conto economico



Offrire **soluzioni tecnologiche** all'**avanguardia** facendo leva sul know-how del gruppo

Selex-ES

ISO 9001:2008 – Sistemi di gestione per la qualità

ISO 27001:2005 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS)

ISO 14001:2004 Sistemi di Gestione Ambientale

BS OHSAS 18001:2007 – Salute e sicurezza sul lavoro

SA 8000 – Responsabilità etica e sociale di impresa.

EN 9100:2009 - sistemi di gestione per la qualità nel settore aereo spaziale

ED Contact

Certificazione **ISO 9001:2008**

Infrastruttura è residente nel perimetro Selex-ES, avvalendosi di un

CED certificato ISO 27001

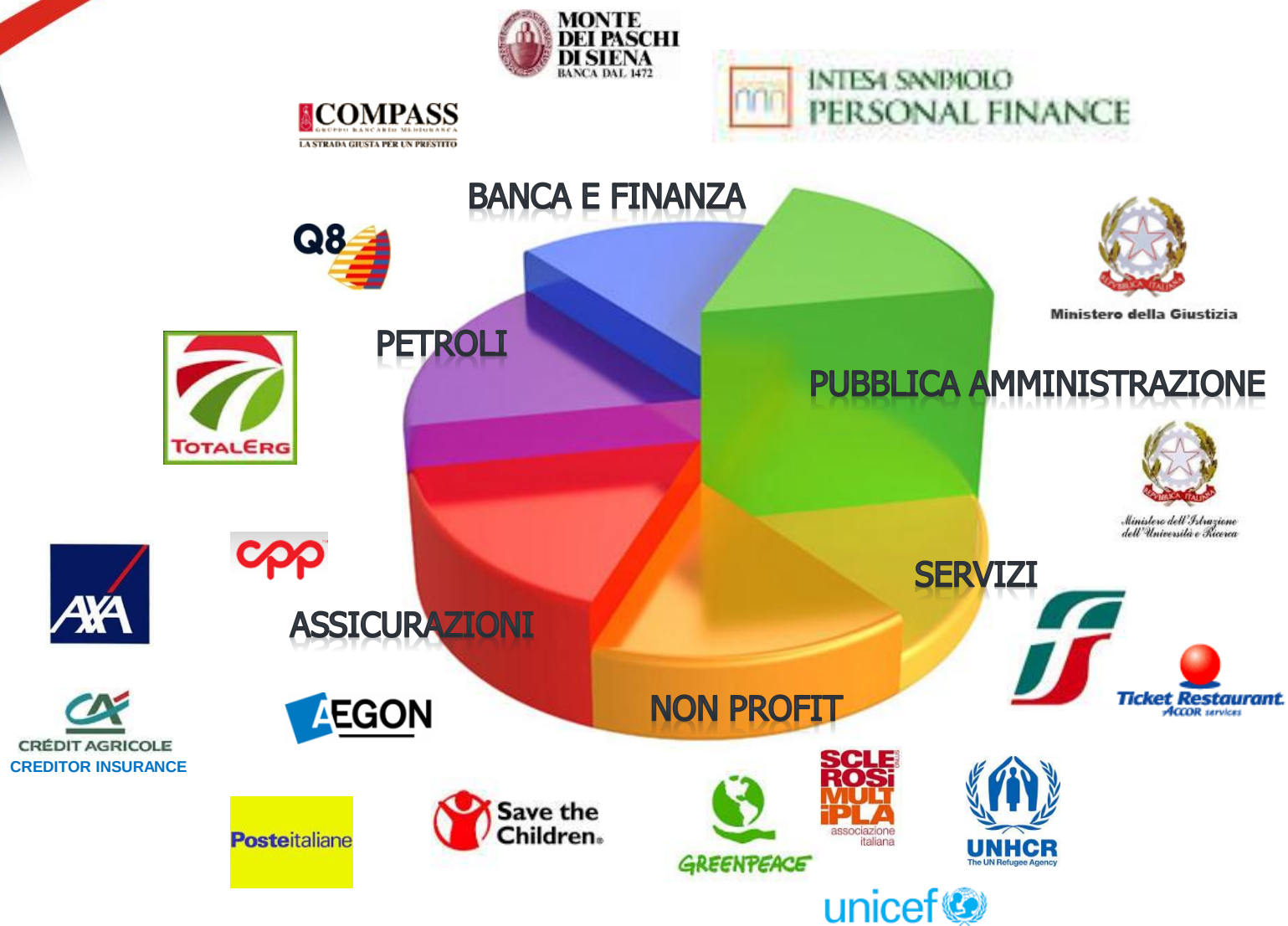
Certificazione **UNI EN 15838:2010** per i Contact Center entro il 2016

Recepisce le direttive della controllante e Finmeccanica quali:

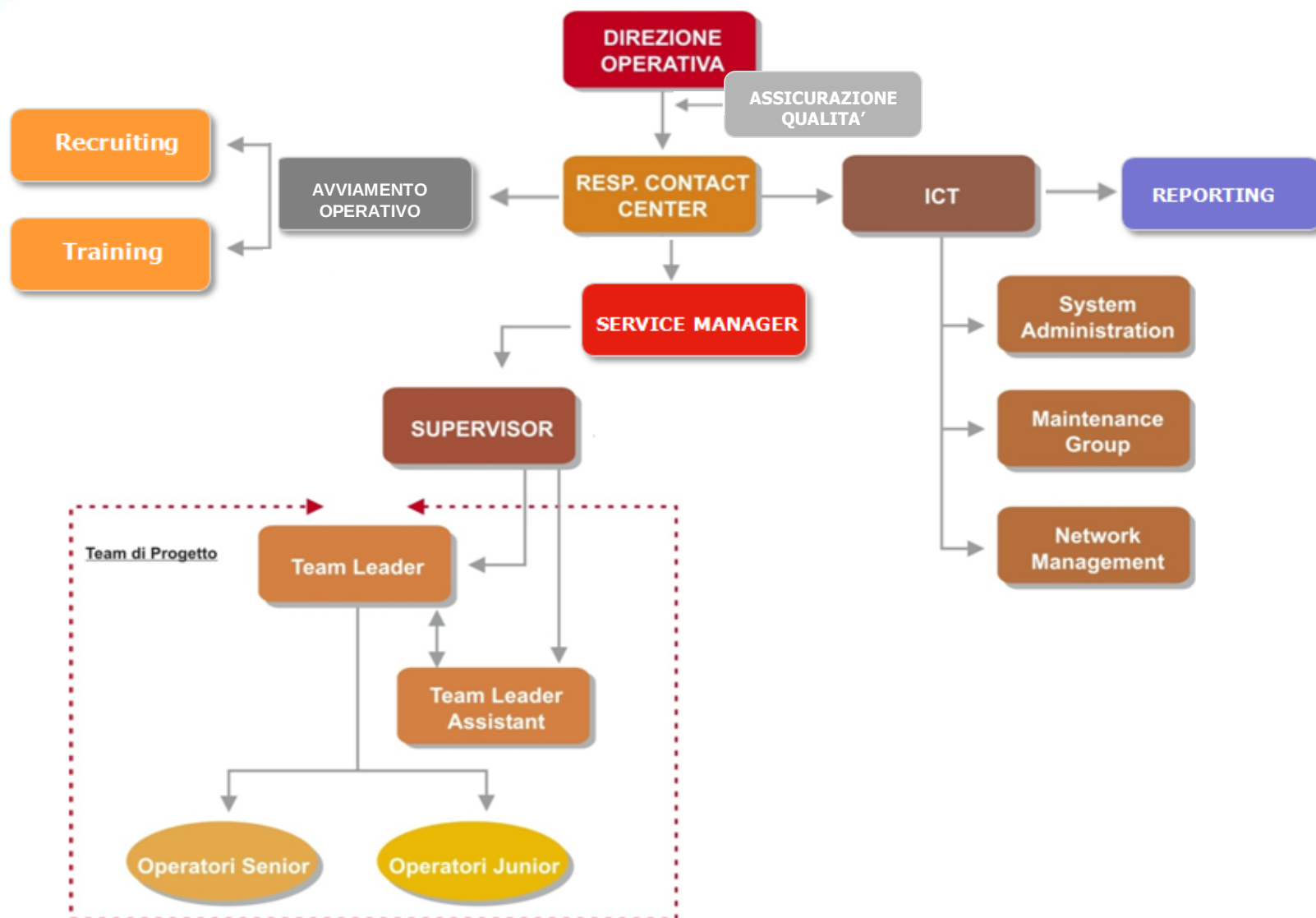
- gestione compliance 262/05
- organismi di vigilanza D.Lgs. 231/2001
- tutela ambientale
- salute e sicurezza sul lavoro

Compliance alle Direttive Finmeccanica









AREA IT:

**ARCHITETTURA
TECNOLOGICA DEL
SERVIZIO, FLUSSI DI
INPUT ED OUTPUT**

AREA OPERATION:

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO
(TELESELLING OUTBOUND),
COACHING "IN CALL",
QUALITY MONITORING**

AREA START-UP OPERATION:

**SELEZIONE E FORMAZIONE
DEL PERSONALE DEDICATO,
TRAINING ON THE JOB,
COACHING MIRATO**

AREA ANALYSIS E REPORTING:

**MONITORAGGIO
QUALI-QUANTITATIVO
DEI RISULTATI DI
CAMPAGNA**



Aree di intervento

comunicazione

modalità operative

 **Individuazione del fabbisogno formativo:** analisi dei feedback post monitoraggio (affiancamento, mystery call) e/o acquisizione di nuove modalità operative (cavvass, procedure, nuovi prodotti)

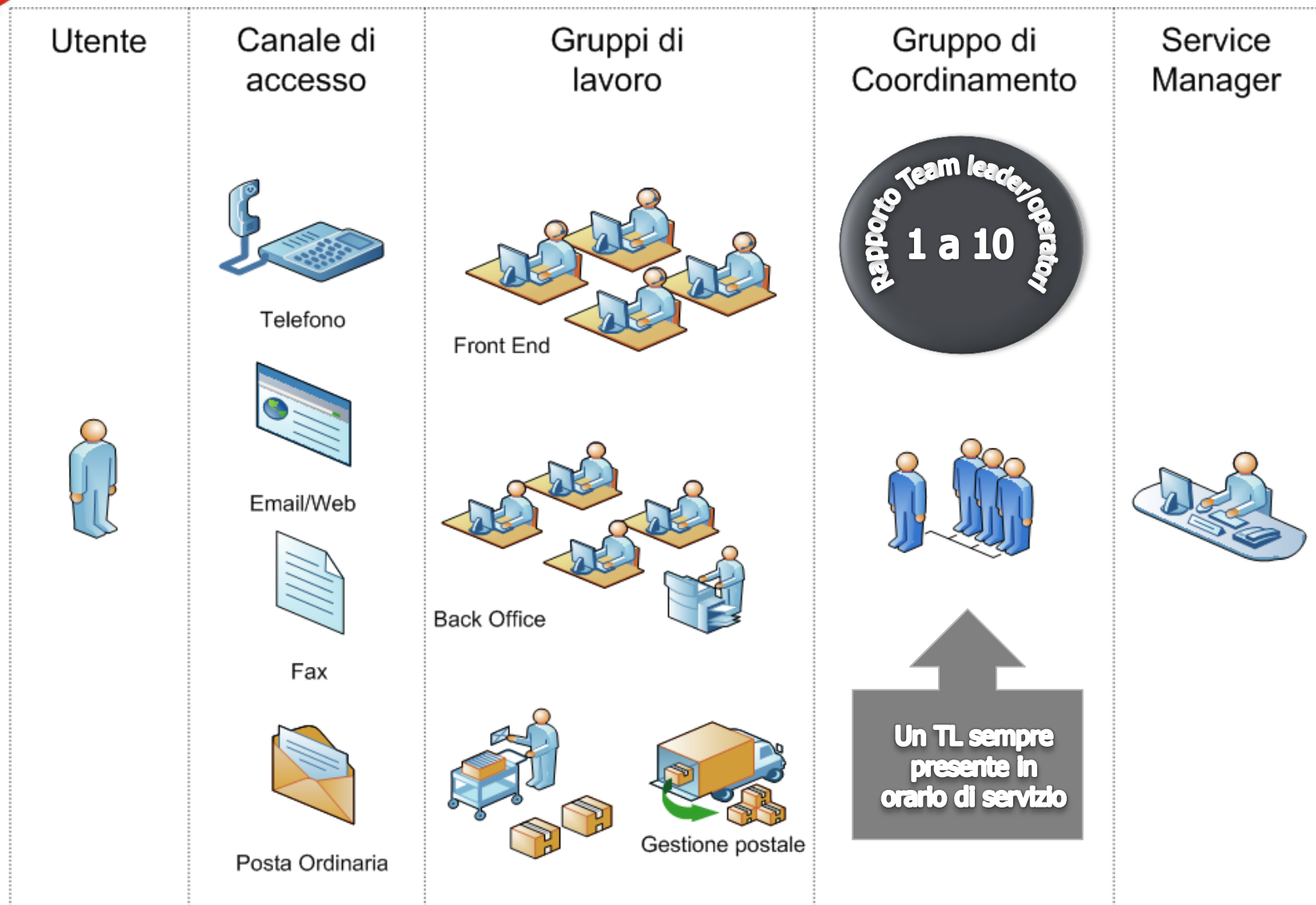
Programma e modalità di intervento

- definizione e sviluppo dei macro argomenti
- formazione di gruppi di lavoro
- didattica di aula (questionari, esercitazioni, etc)
- training on the job

Analisi post intervento

- valutazione dei questionari di apprendimento e dei feedback d'aula
- acquisizione e condivisione schede di affiancamento
- definizione delle eventuali aree di intervento lato cliente







ED Contact offre un approccio innovativo ai propri clienti mettendo al centro **soluzioni** e **progetti ad hoc** in grado di migliorare la Customer Experience della Committenza.



La partnership con Ed Contact

La **partnership** con **Ed Contact** permette di avviare progetti di business in outsourcing con l'ausilio di personale di staff qualificato (expertise decennale), il supporto di tecnologie d'avanguardia, l'accurata selezione e formazione delle risorse.



La **fase di progettazione** consente inoltre al Committente di analizzare le proprie esigenze attraverso il supporto di Ed Contact nella definizione dei processi, nella realizzazione della piattaforma tecnologica, nel piano di sviluppo del servizio e di formazione delle risorse.

L'**erogazione del servizio** viene accompagnata dal costante monitoraggio dei livelli di servizio richiesti, mediante report, analisi, supporto in cuffia, training on the job, nell'ottica del miglioramento continuo.



Grazie dell'attenzione!

ED Contact

