



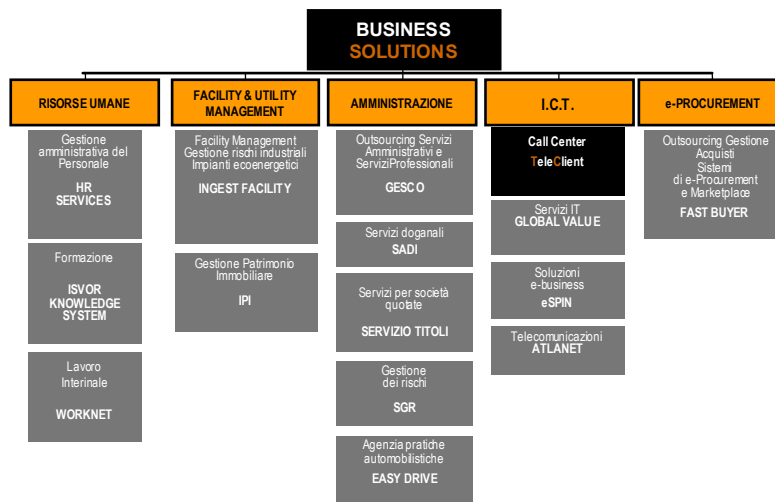
Perché Fiat entra nel Mercato dei Servizi

a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

www.teleclient.it

Settore Servizi



a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

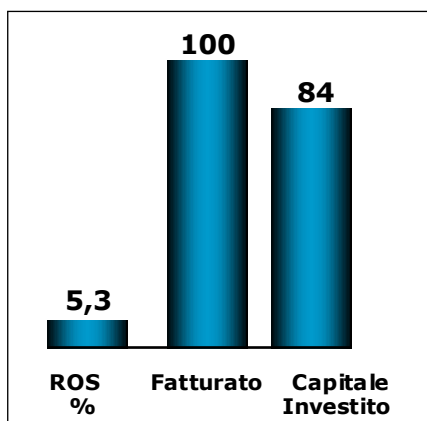
www.teleclient.it

Il mercato dei servizi

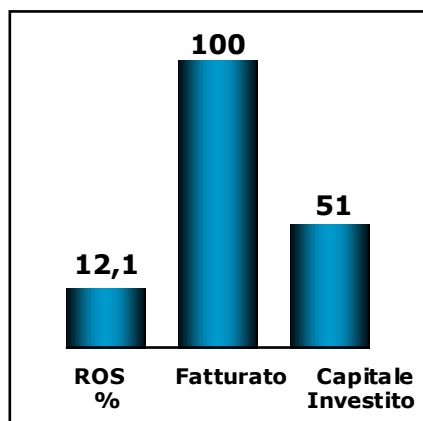


- Permette di valorizzare le competenze acquisite internamente
- È un mercato in forte crescita
- Permette di diversificare in una Attività anticiclica
- È un'attività con capitale investito contenuto

Settore "Automotive"

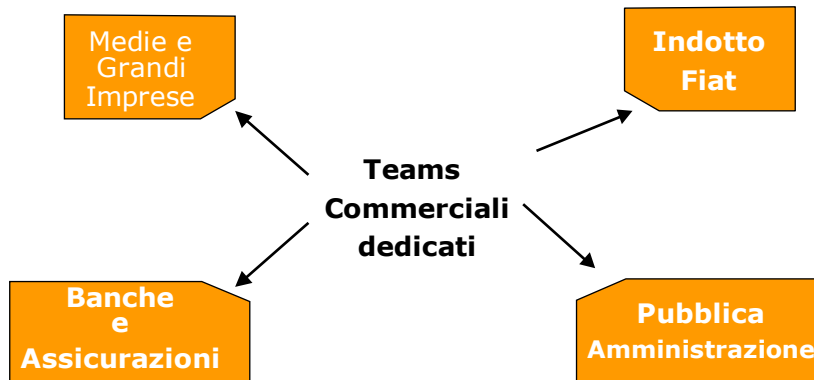


Settore "Business Services"



Fontremedi (1995 - 1999), mercato americano

I Clienti target

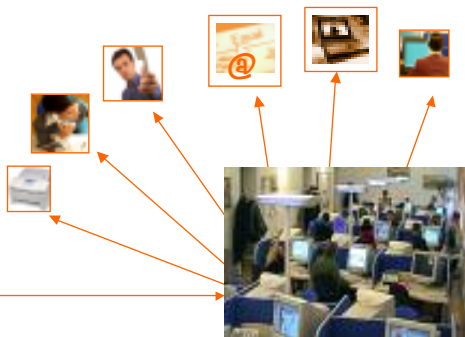


TELECLIENT

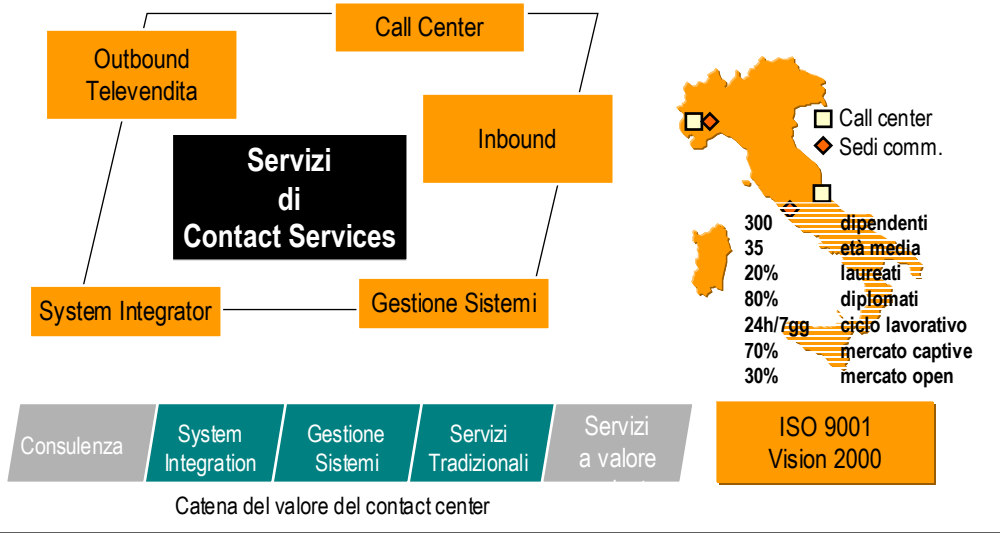


OUTSOURCING dei Servizi di CONTACT CENTER

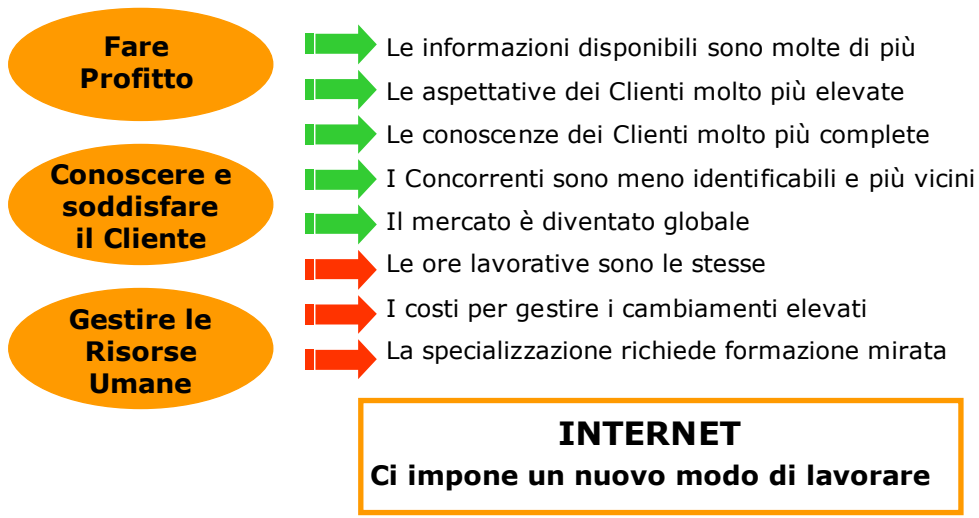
**System Integration
e
Gestione Infrastrutture
Tecnologiche**



Teleclient oggi



Perché l'Outsourcing



Perché l'Outsourcing



Ma l'Azienda può fare tutto da sola ?!?

> 60% risponde: **Outsourcing!**

I principali vantaggi dell'Outsourcing



- Permette di concentrarsi sul proprio core business
- Trasforma i costi fissi in variabili
- Esalta la specializzazione delle Risorse Umane

Outsourcing dei servizi di Contact Center



Modalità di erogazione

Outsourcing parziale

- ✓ Operatori specializzati di TeleClient svolgono la loro attività presso l'azienda Cliente



Full Outsourcing

- ✓ Completo trasferimento delle attività dal Cliente a TeleClient



Co-sourcing

- ✓ Integrazione di attività svolte all'interno dell'azienda Cliente con servizi erogati in Outsourcing da TeleClient presso le proprie sedi operative (Gestione picchi/overflow, Copertura festiva, Copertura 24h, ...)



a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

www.teleclient.it

Il mercato di riferimento



	1999/2001	2002/2004	Vantaggi
Clients	Settore Pubblico Banche-Assicurazioni	Tutti	Alta potenzialità mercato
Tipologia servizi	In sourcing	Out sourcing	
Operatori	Esuberi	Specializzati	Cultura outsourcing
Tecnologia	Telefonia (voce)	Integrazione Web-telefono	
Obiettivi	Assistenza ai clienti	Fidelizzazione clienti e sviluppo del loro valore	Specializzazione del personale
	Call/Contact Center	CRM	

a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

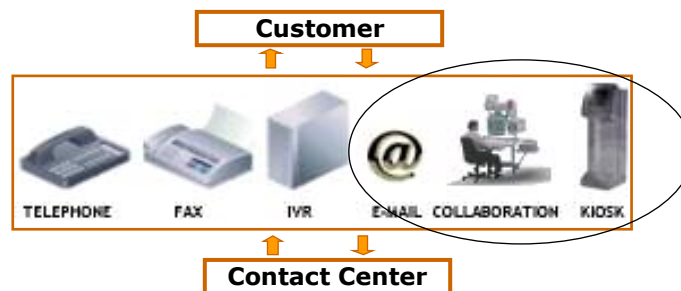
www.teleclient.it

Outsourcing dei servizi di Contact Center



Contact Center Multicanale

- consente l'interazione in tempo reale tra Clienti, Fornitori e Partner attraverso media tradizionali ed innovativi, come



a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

www.teleclient.it

Outsourcing dei servizi di Contact Center



Consulenza

System
Integration

Gestione
Sistemi

Servizi
Operativi

Servizi a
a Valore Aggiunto

- **Integrazione di nuove tecnologie con sistemi aziendali esistenti**
- **Configurazione** e dimensionamento del **Servizio**
- Definizione, condivisione ed ottimizzazione **S.L.A.**
- Ricerca, assunzione, addestramento e gestione del **personale del Contact Center**
- Tutte le **attività di start-up** tecnico ed operativo
- **Multicanalità** del Contatto (**Multilingua**)
- Disponibilità **24** ore per **7** giorni
- Funzioni di **monitoraggio** e report di **statistiche**
- **Professionalità e specializzazione** nella gestione delle relazioni

a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

www.teleclient.it

Alcune Referenze



- AEM TORINO
- AUCHAN
- AUGUSTA ASSICURAZIONI
- BANCA INTESA
- BANCA MEDIOLANUM
- BMW ITALIA
- BRICO CENTER
- CENTRO STUDI PROMOTOR
- CITYPER
- CONSIP
- CST
- EDS
- EUROPE ASSISTANCE
- FAST BUYER
- FIAT
- FL ITALIA
- FRAMFAB
- GESCO
- GRN
- HUMAN RESOURCES SERVICES
- IPI
- ISVOR
- IVECO
- JUVESTORE
- KOINET
- LA STAMPA
- LA RINASCENTE
- LOQUENDO
- MAGNETI MARELLI
- METRO
- NUOVA TIRRENA
- POSTE ITALIANE
- S. PAOLO INVEST
- SAVA LEASING
- SISTEMI SANITARI
- SMA
- TARGA ASSISTANCE
- TARGASYS
- TELE2
- TELECOM ITALIA LAB
- TORO ASSICURAZIONI
- TORO TARGA
- UPIM
- WEBLINEA
- WORKNET

a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

www.teleclient.it

Quattro iniziative strategiche



Persone

Specializzazione

Crescita	75%
Operatori multilingue	48%
Operatori laureati	26 %
Livelli organizzativi	≤3

Processi

Visibilità e preparazione

Internet:	Web-advertising
	Web-recruitment
	Web-customer services
Intranet:	Sales force automation
	Formazione

Sinergie

Partnership e tecnologia



Forze commerciali e Know-how

IBM **SIEMENS**

Customer focus

Passione per il cliente

- Rafforzamento strutture commerciali e tecniche
- Customer satisfaction index
- Doxa

01	75/100
02	85/100

a BUSINESS SOLUTIONS Company

© Copyright 2001 Teleclient SpA

www.teleclient.it



TeleClient
FIAT GROUP

Specializzazione

Visibilità e preparazione

Innovazione

Passione per il Cliente

Catena del valore completa

Tecnologia

800-980101

a **BUSINESS SOLUTIONS** Company © Copyright 2001 Teleclient SpA www.teleclient.it

The advertisement features a central white box with the TeleClient logo and 'FIAT GROUP' text. Surrounding this box are six orange, pill-shaped callouts containing the following text: 'Specializzazione', 'Visibilità e preparazione', 'Innovazione', 'Passione per il Cliente', 'Catena del valore completa', and 'Tecnologia'. Below these callouts is a green-bordered box containing a telephone handset icon and the number '800-980101'. The entire content is set against a background of orange and yellow light trails. At the top right, there is a small version of the TeleClient logo. The footer contains the text 'a BUSINESS SOLUTIONS Company', '© Copyright 2001 Teleclient SpA', and 'www.teleclient.it'.