



PARTECIPAZIONE A PREMI CMMC 2024

CATEGORIA PARTNERSHIP

04/10/2024



Mediacom

Mediacom è un'azienda multiservice nata nel 1998 che 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 servizi offerti:

- Contact Center Inbound e Outbound;
- Gestione e Recupero Crediti;
- Indagini Statistiche e Ricerche di Mercato;
- Digital Solutions.

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.



Gori

Gori è l'azienda che gestisce il Servizio Idrico Integrato in 75 comuni della Campania situati tra le province di Napoli e Salerno: captazione, adduzione e distribuzione presso l'utenza, fino ai servizi di fognatura, collettamento, depurazione e rientro in ambiente, operando su un territorio con un'estensione di circa 900 km², in cui vivono circa 1.400.000 abitanti (541.537 utenze servite), pari al 25% dei residenti in Campania.

La salvaguardia dell'ambiente è uno dei principi fondamentali di Gori, che protegge le fonti di approvvigionamento idrico, riducendo le dispersioni in rete e garantendo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge, a difesa di fiumi, del mare e dell'intero ecosistema.

Gori è tenuta ad applicare agli utenti del Servizio Idrico Integrato la tariffa determinata, ai sensi di legge, dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sulla base delle predisposizioni tariffarie che le sono sottoposte dall'Ente Idrico Campano (EIC).



Partnership

La partnership tra Mediacom e Gori nasce con una visione comune: migliorare l'esperienza del cliente finale e ottimizzare le performance aziendali.

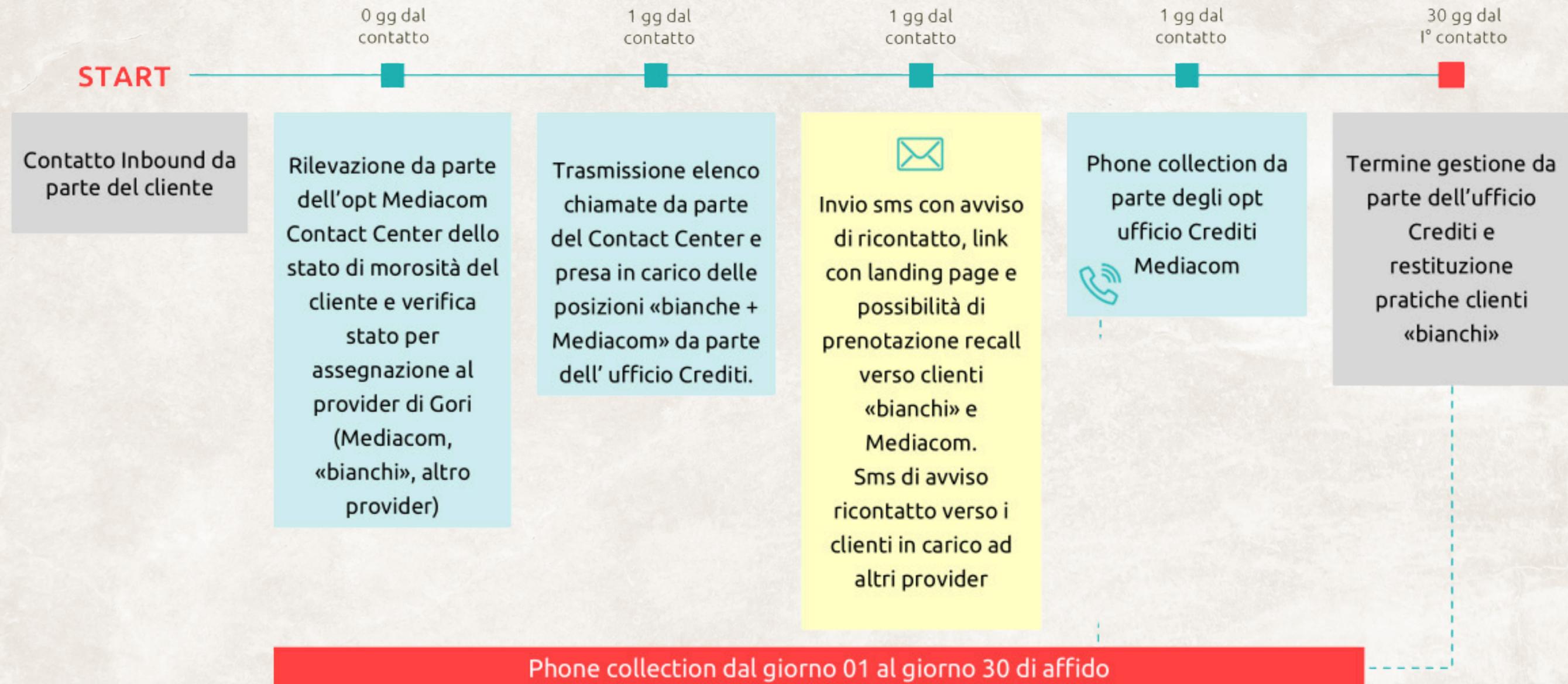
Attraverso un approccio orientato all'innovazione, abbiamo unito le competenze di Mediacom nei settori del Customer Care e del Recupero Crediti all'expertise di Gori, implementando un'automazione sul flusso di contatto verso il cliente/debitore.

Un sodalizio che ci ha consentito di trasformare ogni interazione del cliente che si rivolge ai canali di assistenza in un'opportunità concreta.

Uno dei punti di forza di un'azienda multicanale è la possibilità di integrare i dati raccolti da ciascun canale di contatto (chat, sms, e-mail, telefono) per costruire una visione più completa del cliente.

Questo consente di ottimizzare le strategie aziendali: rispondendo in modo tempestivo ed efficace alle esigenze dell'utente, abbiamo migliorato la sua soddisfazione, favorendo al contempo la fidelizzazione e il recupero del credito.

Il processo



I vantaggi della partnership

Grazie a questa collaborazione, Gori può contare su:



Miglioramento della customer experience: influisce significativamente sulla fedeltà del cliente, sulle raccomandazioni positive e sul successo complessivo dell'azienda. Un cliente soddisfatto è il miglior promoter che si può avere;

Efficienza nel processo di recupero crediti: Mediacom gestisce le attività velocizzando il processo di riscossione; una gestione del credito basata sulla sensibilizzazione del debitore riguardo i benefici del pagamento, per favorire la creazione di un rapporto stabile e continuativo tra l'azienda e il suo cliente finale.

Miglioramento della puntualità dei pagamenti: il processo integrato di recall viene utilizzato per ricordare ai clienti morosi le scadenze, evitando ulteriori ritardi nei pagamenti;

Riduzione dei crediti insoluti: l'obiettivo a lungo termine è ridurre sensibilmente i crediti in sofferenza, minimizzando l'impatto negativo sulla liquidità di Gori.

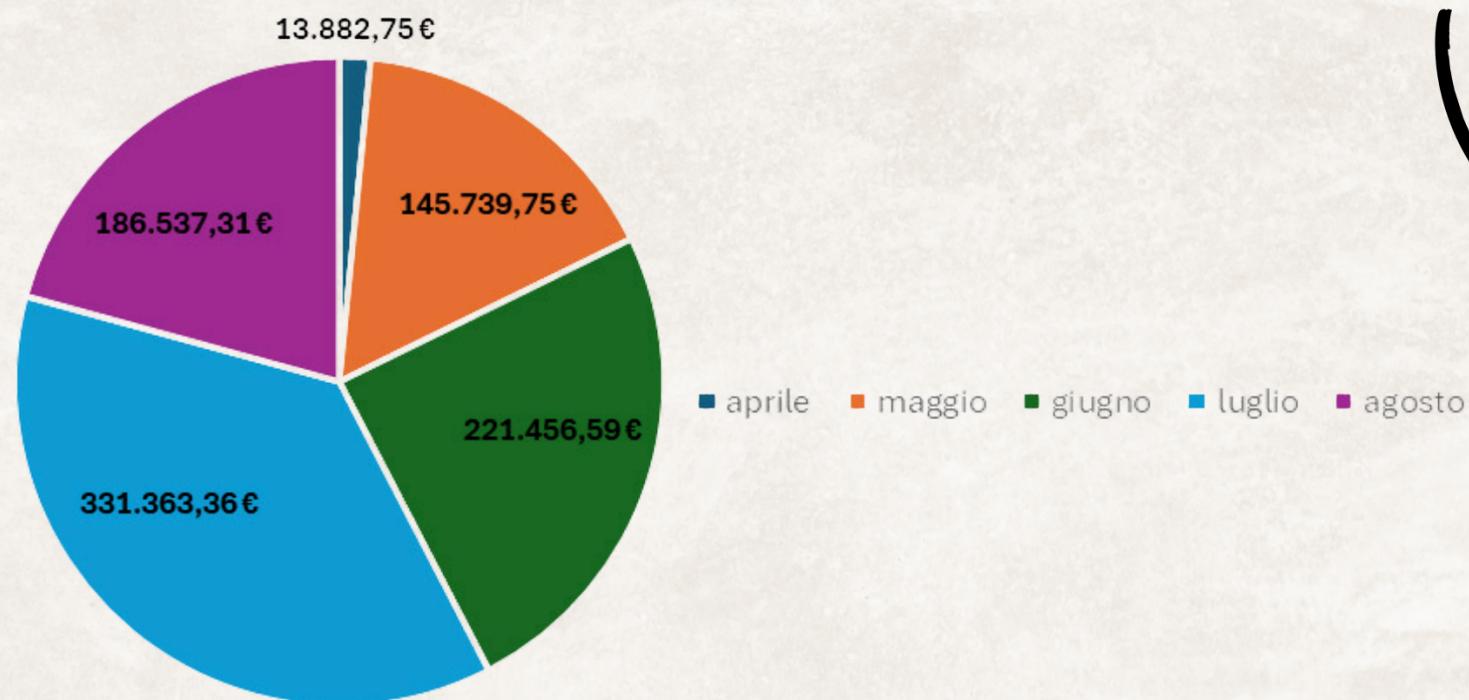
MESI	CLIENTI UNIVOCI	RECUPERO FATTURE
Aprile	25	13.882,75 €
Maggio	236	145.739,75 €
Giugno	648	221.456,59 €
Luglio	942	331.363,36 €
Agosto	919	186.537,31 €
Totale	2770	898.979,76 €

Performance del servizio Recall

I dati evidenziano un incremento costante degli importi recuperati nel corso dei mesi, riflettendo l'efficienza crescente del processo di recupero crediti e l'impegno profuso nel risolvere le situazioni di insoluto.

Grazie all'efficace implementazione del servizio di Recall, da aprile ad agosto sono stati recuperati 898.979,76 €.

Un dato considerevole e a supporto dell'ottimo lavoro svolto fino ad oggi è dato anche dall'anzianità delle fatture recuperate, emesse a partire dal 2008.



ANNO EMISSIONE FATTURA	SOMMA DI IMPORTO DEI PAREGGI
2008	17,00 €
2010	150,48 €
2011	557,26 €
2012	667,00 €
2013	926,23 €
2014	2.138,91 €
2015	1.341,39 €
2016	2.066,33 €
2017	6.124,54 €
2018	14.714,87 €
2019	25.439,05 €
2020	25.425,90 €
2021	42.416,38 €
2022	69.953,98 €
2023	150.130,68 €
2024	556.909,76 €
Totale	898.979,76 €



Mediacom

CATEGORIA PARTNERSHIP



Infrastruttura tecnologica

Grazie all'integrazione tra Genesys Cloud CX 3 (la piattaforma all-in-one del nostro partner tecnologico Genesys) e Salesforce, i processi di customer experience (CX) vengono notevolmente semplificati.

Il workflow connesso al knowledge management consente di attivare l'NBA (Next Best Action): l'operatore è costantemente supportato da informazioni aggiornate che ottimizzano il processo decisionale sfruttando la tecnologia di Agent Assist.

Questa sinergia consente di automatizzare le attività e i flussi di lavoro, ottimizzando le operazioni di routine e migliorando l'efficienza complessiva.