

TXT



ENNOVA



• 2011 ————— • 2024

Ennova nasce come startup nel 2011 nell'incubatore I3P del Politecnico di Torino. Si specializza nello sviluppo di servizi e soluzioni digitali di **ASSISTENZA TECNICA AVANZATA** per la gestione dell'intero ciclo di vita degli apparati digitali* delle PMI.

Mediante un **INNOVATIVO MODELLO di ADVANCED CARING** Ennova gestisce ogni anno più di **25 MILIONI DI CONTATTI** attraverso operatori multi skill distribuiti sul territorio.

Ennova oggi è un Partner per le imprese che vogliono affrontare l'Evoluzione Digitale.

Dotata di **SOLUZIONI TECNOLOGICHE PROPRIETARIE e INNOVATIVE** per una gestione completa di piattaforme IOT, cloud, cyber security, infrastrutture di networking, dispositivi digitali e piattaforme mobile.

* Smartphone, tablet, internet TV, dispositivi tecnologici.



Una storia da raccontare

• OTT22



Ad Ottobre 2022 Ennova entra a far parte del Gruppo TXT
portando nuove competenze all'intero gruppo.

*Una multinazionale leader nella digital innovation,
End-to-End provider di soluzioni software, consulenza e servizi a supporto
della trasformazione digitale di prodotti e processi.*

WWW.TXTGROUP.COM



Tre linee di offerta INTEGRATE

1. ADVANCED CARING



CUSTOMER LIFECYCLE MGMT

Servizi di Business Process Outsourcing ai clienti, dalle PMI fino alle aziende Enterprise.

2. TECH ON SITE



PRODUCT LIFECYCLE MGMT

Copertura del territorio nazionale con un Network di Tecnici altamente specializzati

3. TECHNOLOGY



DIGITAL & TECHNOLOGY EVOLUTION

Capacità di sviluppare tecnologie innovative a supporto dei processi di Customer Assistance



Sedi di Contact Center e Volumi



500 Customer Agent



400 Customer Agent di II Livello specialistico



150 Sales Agent e Digital Selling con approccio customer driven



Infrastruttura omnicanale di Contact Center



5 SEDI DI CONTACT CENTER
Oltre 1.000 PdL



CARING EVOLUTO
Oltre 25 milioni di Contatti/Annuì Gestiti



CONTATTI ASINCRONI
4 milioni di Pratiche/Annue Gestite



BPO Advanced Caring



L'approccio Ennova

Siamo specializzati nello sviluppo di servizi BPO e soluzioni digitali.

Ci proponiamo al mercato come Partner industriale per **Imprese** e **Pubbliche Amministrazioni** che vogliono affrontare la Digital Transformation realizzando una modalità di servizio innovativo, in grado, attraverso l'integrazione di consulenza specialistica, strutture operative di eccellenza e tecnologie proprietarie evolute, di anticipare le esigenze del Cliente e proporre modelli di re-ingegnerizzazione dei processi che portano trasformazione e miglioramento al business aziendale.



Nuovi Modelli Operativi e di Differenziazione

Tools



Utilizzo di Tools Tecnologici volti alla creazione di Lead Generation per:
aumentare i Ricavi da Vendita (Smart Easy, MyEnnova) a costi contenuti
Ed in sostituzione della attività tradizionali ormai inesorabilmente in
contrazione (Caring)



Che riducano i Costi E2E di Gestione del Cliente e Creino Valore
(Sfruttare ogni contatto) lavorando nell'integrazione dei processi in
ottica orizzontale (call center all inclusive e modello HAIH)

Sviluppo risorse e attività



Continuare nella Specializzazione delle risorse creando:

- skill evoluti ed integrati, in particolare sulla vendita (Area Caring);
- evolversi vs offerte di Valore e Teciche
- Associare all'HW (bassa Marginiltà) I servizi





VALORE



PERFORMANCE



NUOVI MODELLI OPERATIVI

► MODELLO ADVANCED CARING

Assistenza Tecnica Innovativa sul processo di gestione di dispositivi digitali ed il caring evoluto con forte spinta vs creazione di Ricavi e recupero credito operativo clienti consumer e business

► MODELLO GESTIONE CLIENTI A PORTAFOGLIO

Gestione Integrata a Portafoglio spostando il focus dai KPI Operativi verso gli indicatori di Business, garantendone un miglioramento continuo.

► NUOVO MODELLO HAIH e NBA

Gestione del "tempo" Call Center All inclusive

- Gestione Integrata Commerciale
- Tecnica e Generazione Cross dei Clienti Potenziali
- Credito ante e post sospensione

Oltre **25 Mio**
di contatti
gestiti

500 Operatori
Integrati su Caring
evoluto



400 tecnici on line
su assistenza tecnica
premium Fisso e Mobile,
Service Desk, NOC



150 Operatori
Su vendita Canali
Digitali



20 Specialist
su Presales,
Progettazione, BPO





Il **sistema WFM** (Workforce Management) di Ennova è una piattaforma progettata per ottimizzare la gestione delle risorse umane, garantendo un impiego efficiente del personale attraverso l'automazione di processi come la pianificazione dei turni, la gestione di ferie, permessi e malattie. Il sistema offre anche funzionalità avanzate di reportistica in tempo reale e previsioni, consentendo un controllo preciso dei costi operativi e una maggiore produttività aziendale.



SOLUZIONE INTEGRATA



Accesso personalizzato: Il sistema garantisce un controllo degli accessi in base ai ruoli e alle esigenze operative, migliorando la gestione delle autorizzazioni.



Reportistica in tempo reale: Report dettagliati e aggiornati su attività, costi e presenza, con possibilità di esportazione dei dati per analisi approfondite.



Scalabilità e flessibilità: Il sistema è progettato per adattarsi alle esigenze future, con configurazioni flessibili per i diversi gruppi di utenti e attività.



Definizione di Regole e Contratti Personalizzati: Possibilità di configurare differenti forme contrattuali, prescrizioni specifiche e consuetudini aziendali.



Integrazione nei Flussi di Previsione e Controllo: Monitoraggio e controllo del flusso paghe per una previsione accurata delle spese.





© TXT e-solutions –All rights reserved. Confidential and proprietary document.

This document and all information contained herein is the sole property of TXT e-solutions . No intellectual property rights are granted by the delivery of this document or the disclosure of its content. This document shall not be reproduced or disclosed to a third party without the express written consent of TXT e-solutions . This document and its content shall not be used for any purpose other than that for which it is supplied. The statements made herein do not constitute an offer. They are based on the mentioned assumptions and are expressed in good faith. Where the supporting grounds for these statements are not shown, TXT e-solutions will be pleased to explain the basis thereof.