



Servizi per la gestione caring del cliente e del credito

HEXA, IMPROVE YOUR BUSINESS!

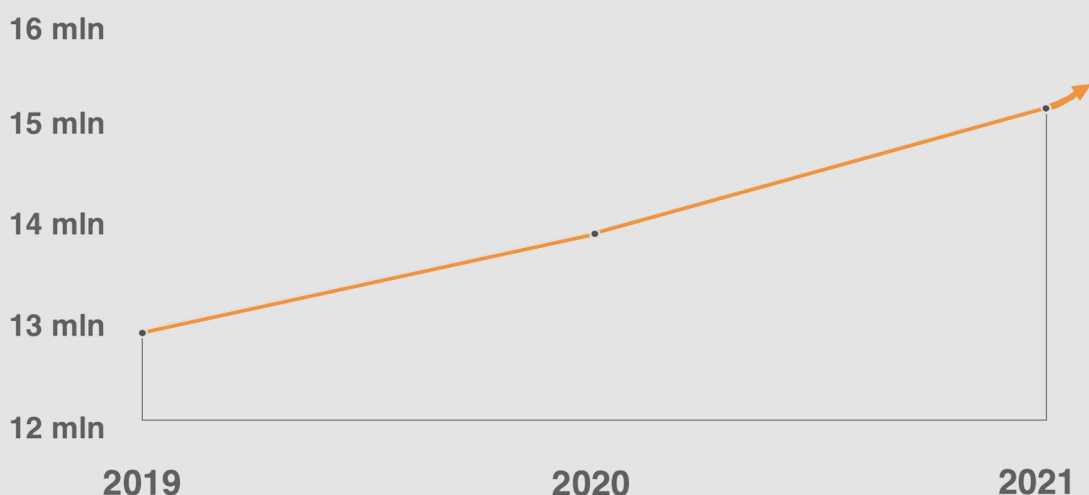
Roma • Italy

Company Profile

Hexa Credit Care, nata nel 2007, offre ai propri Business Partner servizi di Customer Management in grado di garantire la gestione efficace dell'intero ciclo di vita dei propri clienti, dalla fase di acquisizione fino alla loro cessazione contrattuale.

Nell'ambito del recupero crediti, Hexa propone una vasta gamma di servizi, articolato in una serie di interventi ad incisività crescente sviluppati tramite personale specializzato, per un'azione di recupero rapida, efficace e progettata sulla base delle specifiche esigenze dei clienti, supportandoli sia nella fase stragiudiziale che in quella legale.

Andamento fatturato:



* Comprensivo di H2Com Srl società del gruppo

La corretta gestione di tutte le fasi del ciclo di vita di un cliente può delineare la linea di confine tra un cliente insoddisfatto spesso quindi insolvente, che determinerà l'incremento del tasso di churn, ed uno virtuoso al quale un corretto supporto fornito sarà di stimolo per acquistare un nuovo servizio.



Servizi

Hexa si pone come partner di Aziende che desiderano ottimizzare l'efficienza del processo interno di gestione del credito (prevenzione e recupero) attraverso un'azione integrata, finalizzata a massimizzare il cash flow e di salvaguardare la base clienti (churn prevention).

● Credit Management

Gestione caring in tutte le fasi del dunning per l'abbattimento tasso di unpaid e DSO, gestione multicanale del contatto verso il cliente, campagne di sponsorizzazione, modalità di pagamento automatiche SDD, gestione ad-hoc dei portafogli clienti alto consumanti.

● Customer Care

Gestione dei servizi inbound di 1° livello attraverso un back office specialistico, campagne commerciali e di up selling, servizi di retention e contenimento del tasso di churn, gestione del servizio Goodbye in fase di cessazione e disdetta del contratto.

“

*Professionalità e cordialità sono all'ordine del giorno con Hexa.
Mi sento di consigliarlo a chi necessita di un recupero crediti affidabile ed efficiente!*

Valentina Tozzo
Financial Controller Fellowes Leonardi Spa



Specializzati in

- **Recupero legale**

Team di legali specializzati nel campo del recupero crediti legale

- **Phone Collection**

Sollecito caring con particolare focus sui clienti attivi, gestione piani di rientro

- **Gestione SDD e MDP**

Verifica qualitativa IBAN, bonifica dinieghi SDD, gestione revoke ed insoluti SDD, sponsorizzazione pagamenti automatici

- **Gestione incassi**

Allocazione e rendicontazione dei flussi bancari e postali giornalieri (scarti pagamenti manuali non allineati), gestione evidenze di pagamento

- **Reclami**

Gestione reclami amministrativi ed emissione rimborsi, monitoraggio reclami social

- **Customer experience**

Servizi di survey per monitoraggio loyalty CB

- **Campagne retention**

Servizio inbound 1° livello per abbattimento tasso di churn e up selling sul cliente

Technology

Il nostro Gruppo ICT lavora costantemente all'ottimizzazione di tutti i nostri servizi attraverso lo sviluppo di sistemi in grado di garantire rapidità di esecuzione, qualità, monitoraggio dell'efficacia degli strumenti utilizzati real time e interazione con i CRM delle Committenti.

Call Interactive Voice Response (IVR)

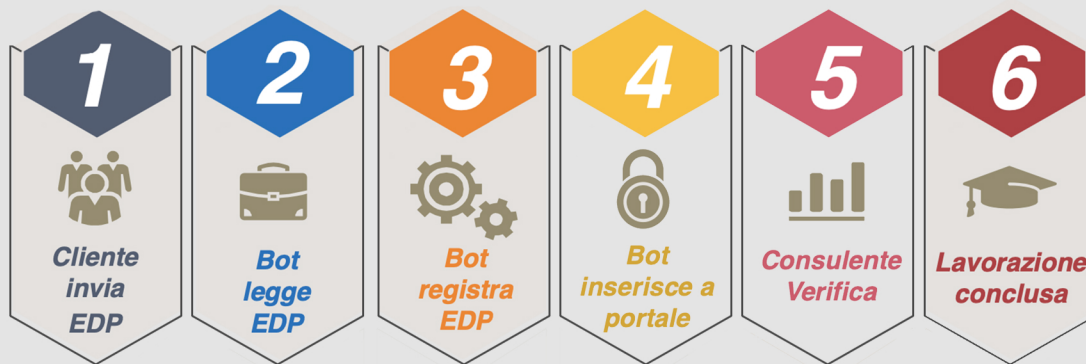
Call IVR di Hexa Srl è in grado di interagire con i debitori pronunciando frasi in maniera naturale, senza la necessità registrare testi preimpostati e adattandosi in tempo reale al caso concreto.

Può acquisire le informazioni richieste al debitore intercettando la pressione dei tasti sul telefono o traducendo il linguaggio naturale dell'interlocutore in concetti chiave.

BOT e OCR system

L'innovation lab di Hexa sviluppa BOT per adattarli alle mutevoli esigenze dei processi garantendo una adeguata gestione dei volumi indipendentemente dallo staffig, le risorse vengono in questo modo impiegate in attività meno ripetitive.

Esempio funzionamento BOT relativo alle evidenze di pagamento (EDP)



Il cliente può seguire il processo da un apposito tracking aggiornato in tempo reale





Click to pay è una versione ridotta di VISUAL IVR che consente solo l'accesso ad una pagina di pagamento dedicata al singolo debitore che non richiede alcuna autenticazione e, nel rispetto della normativa sulla privacy, non pubblica alcuna informazione personale.

È la soluzione ideale da usare successivamente alla fase di contatto con il debitore, per consentirgli il pagamento della posizione debitoria rapidamente e senza margine d'errore.



GOOD TO KNOW:

Il pagamento via link è un sistema a fruizione immediata che può essere utilizzato anche durante la chiamata vocale.

L'operatore invia in tempo reale un messaggio al debitore e può rapidamente guidarlo nella fase finale del pagamento. All'esito della transazione, la notizia dell'accredito è immediatamente disponibile sulla schermata del gestionale.



Le nostre sedi

Durazzo



Albania
50 addetti

Roma



Italia
400 addetti



Back Office Specialist
50 OPERATORI SENIOR



Management
20 TEAM MANAGER QUALIFICATI



Certificazioni e Governance
GDPR - SECURITY - UNIREC - ISO 9001:2008 e 231/2001



Software House Interna
5 BUSINESS INFORMATION



Best Practice

Il suggerimento è di avviare sempre il rapporto con Hexa mediante le attività stragiudiziali di recupero crediti. Attraverso i nostri consulenti, sarà possibile rintracciare la lavorazione ritenuta più idonea per ogni tipologia di pratica, in un corretto rapporto di efficacia e contenimento costi, tenendo conto dei seguenti parametri, in ordine di importanza:

- Anzianità fattura
- Importo
- Attività pregressa
- Categoria merceologica
- Volumi del cliente

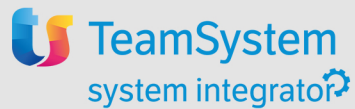
Per ogni singola posizione affidata espleteremo tutte le azioni ritenute necessarie al raggiungimento del risultato, che auspicabilmente può essere rappresentato dall'incasso ma, non meno trascurabile, dal nostro suggerimento sullo step successivo da seguire, in una sintesi coerente tra costi e opportunità di recupero. In questo senso non dovrebbe mai venire meno il rapporto costante.



PORTALE ONLINE

Per il monitoraggio dello stato di avanzamento delle lavorazioni e interagire con le risorse dedicate.

Partner



Lorenzo Massa

CEO

l.massa@hexacreditcare.com | 340.6760390

Marco Massa

Responsabile Operativo

m.massa@hexacreditcare.com | 340.9606729

Stefano Massa

Responsabile recupero crediti

j.massa@hexacredit.com | 346.6898607



Info:

info@hexacredit.com | 06.90256568

www.hexacredit.com



Hexa Srl

Via della Nocetta 109 | 00164 Roma

Tel: 06.90256568

info@hexacredit.com | hexacredit.com

FOLLOW HEXA ON:

