

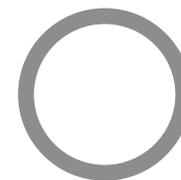
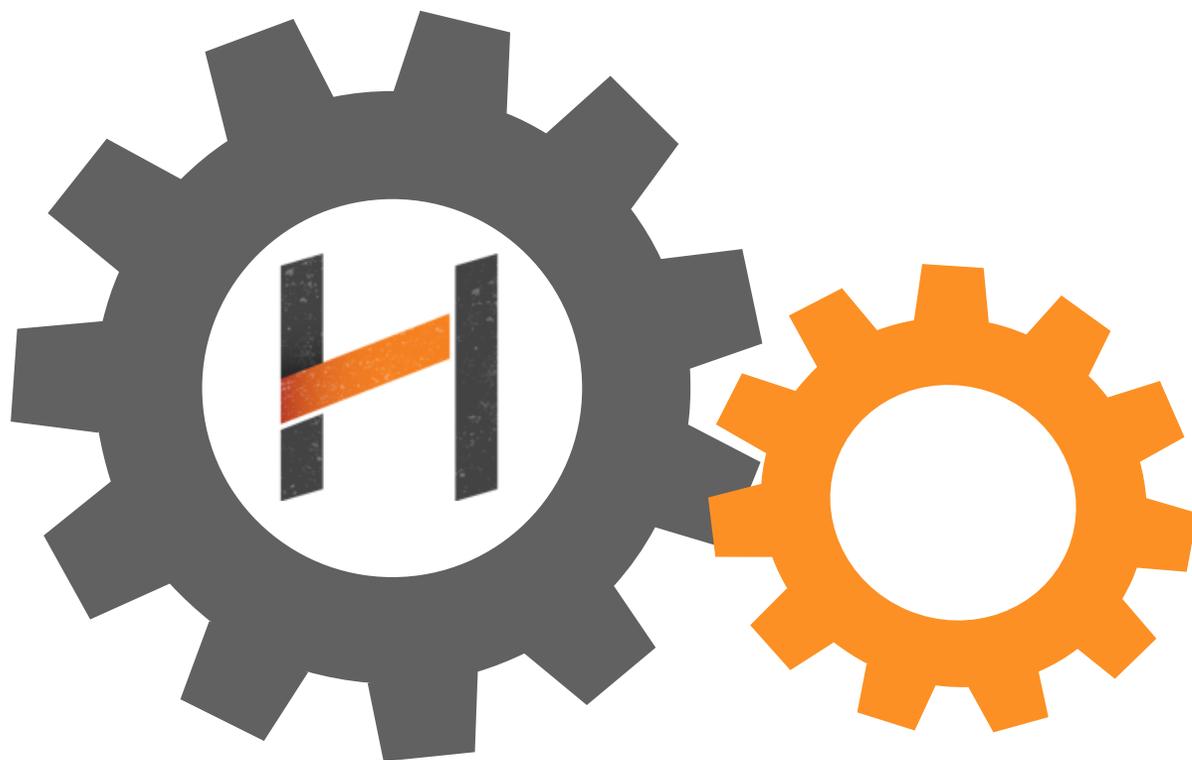
HEXA Credit Care

SERVIZI PER LA GESTIONE
CARING DEL CLIENTE E DEL
CREDITO



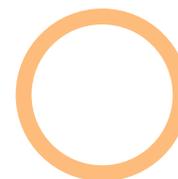
COMPANY PROFILE

Hexa Credit Care è un brand di Esafactoring, società nata nel 2007 per offrire 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.



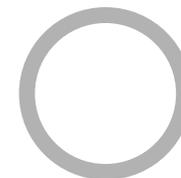
Customer Care

Gestione dei servizi inbound di 1° livello, campagne commerciali e di up selling, servizi di retention e contenimento del tasso di churn, gestione del servizio Goodbye in fase di cessazione/disdetta del contratto



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 consumatori



Back office

Supporto in fase di order entry, bonifica e normalizzazione anagrafiche, gestione incassi e scarti pagamenti manuali, gestione fasi di sospensione/riattivazione forniture, gestione evidenze di pagamento, gestione e bonifica dinieghi SDD/revoche/insoluti, monitoraggio IBAN, gestione e presidio delle caselle inbox

LA NOSTRA VISION

Tutelare il credito e la customer experience del cliente oggi è possibile!

Oltre trent'anni di esperienza nel mondo del credito del nostro Gruppo, ci hanno offerto la consapevolezza che una buona gestione di tutte le fasi del ciclo di vita di un cliente, può generare l'opportunità per far di lui un buon cliente su cui investire e non un debitore.

La sua corretta gestione può infatti far la differenza tra un cliente insoddisfatto ed insolvente che incrementa il tasso di churn, ed uno virtuoso a cui risolvere un problema e proporre nuovi servizi.

Personalizzazione delle strategie in funzione dello stato del cliente e del suo valore, diversificazione dell'approccio e degli strumenti tecnologici a supporto

Tutela del rapporto di fiducia con il cliente, dell'immagine della Committente e del suo credito



Gestione sinergica con la Committente ed i suoi sistemi per garantire una vision real time dello stato del cliente e scongiurare qualunque tipo di danno reputazionale



LE NOSTRE SEDI



CONTAC CENTER SPECIALIST

400 OPERATORI MULTISKILLS



BACK OFFICE SPECIALIST

50 OPERATORI SENIOR



MANAGEMENT

20 TEAM MANAGER QUALIFICATI



SOFTWARE HOUSE INTERNA

5 BUSINESS INFORMATION



CERTIFICAZIONI E GOVERNANCE

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



Italia

400 addetti



Roma



Albania

50 addetti



Durazzo

I PUNTI DI FORZA

1

COMPETENZA E KNOW HOW

Consolidata esperienza nella gestione end to end di grandi e medie customer base sui principali settori di mercato: Telco, Utility, Industry. Formazione costante delle risorse sulle norme che regolamentano i diversi settori

2

DINAMICITA'

Capacità di rispondere prontamente alle mutevoli esigenze dei diversi mercati, di adeguare le proprie strategie alle necessità della Committente, di far fronte tempestivamente ai picchi di volume con staffing multiskills

3

TECNOLOGIA

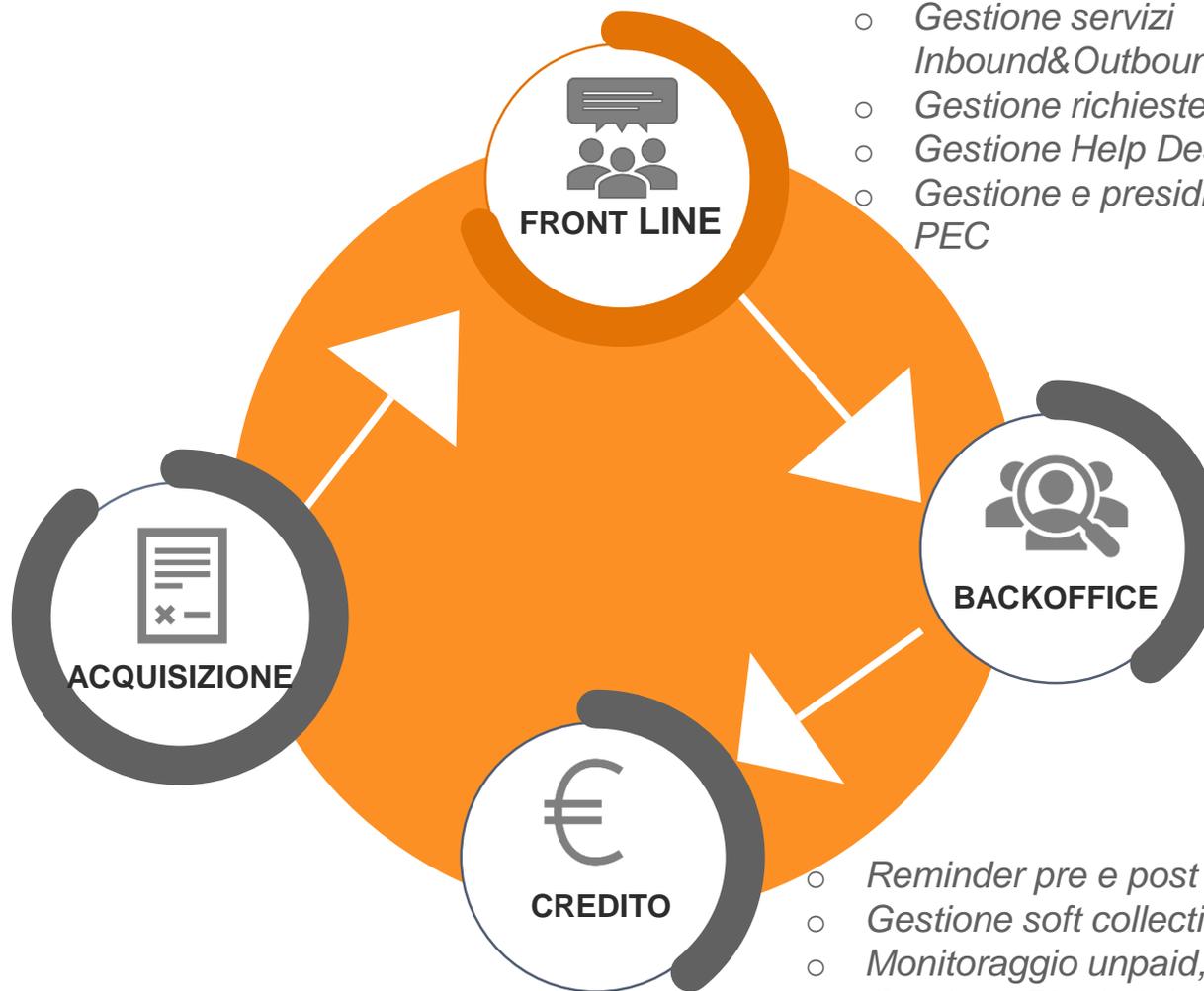
Investimento continuo su tecnologia avanzata in grado di prevenire le esigenze del mercato, di apportare innovazione negli strumenti di contatto verso il cliente e le sue modalità di interazione e pagamento



NOI COSTRUIAMO PER TE LA MIGLIOR SOLUZIONE

BUSINESS PROCESS

- *Acquisizione e attivazione*
- *Welcome&Quality Call*
- *Verifica qualitativa IBAN*
- *Data entry contratti*



- *Gestione servizi Inbound&Outbound*
- *Gestione richieste e reclami*
- *Gestione Help Desk 1° livello*
- *Gestione e presidio caselle inbox e PEC*

- *Backoffice Specialistico Utility*
- *Gestione incassi e bonifica SDD*
- *Aggiornamento sistemi CRM della Committente*
- *Fatturazione @*

- *Reminder pre e post scadenza fattura multicanale*
- *Gestione soft collection*
- *Monitoraggio unpaid, DSO e tasso di churn*
- *Gestione Piani di rientro*



CUSTOMER CARE

*Campagne inbound e outbound dedicate,
gestione "goodbye" del cliente in fase di
uscita*

CAMPAGNE RETENTION

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

CUSTOMER EXPERIENCE

*Servizi di survey per monitoraggio
loyalty CB*

WEB SALES & UP SALES

*Gestione "Call me later" & "Call me
know", campagne di up-selling e cross
selling su CB*

RECLAMI

*Gestione reclami amministrativi ed
emissione rimborsi, monitoraggio
reclami social*

SERVIZI

SOFT COLLECTION

*Sollecito caring con particolare focus
sui clienti attivi (1° ftr insoluta),
gestione piani di rientro*

GESTIONE SDD E MDP

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

GESTIONE E PRESIDIO INBOX

*Gestione delle caselle inbox ed eventuale
smistamento delle richieste ai comparti di
competenza, presidio puntuale delle PEC*

GESTIONE INCASSI

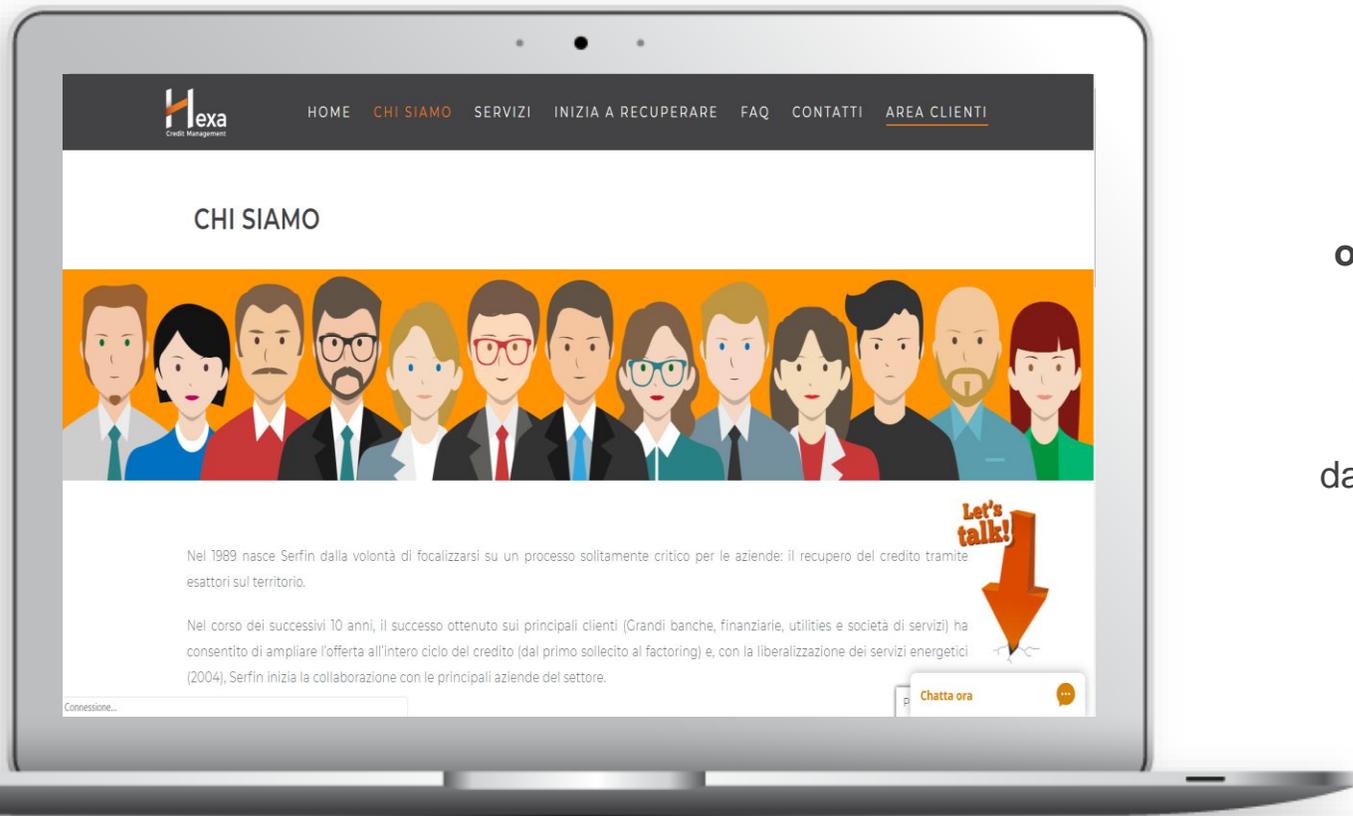
*Allocazione e rendicontazione dei flussi
bancari e postali giornalieri (scarti pag manuali
non allineati), gestione evidenze di pagamento*

FATTURAZIONE @

*Gestione dei processi di elaborazione e
scambio dei flussi di fatturazione con il SDI,
Arricchimento PEC e bonifica anagrafiche*



TECNOLOGIA & INNOVAZIONE



Il nostro punto di **forza** è la ricerca continua dell'equilibrio tra i processi industriali, con cui **ottimizziamo** le risorse ed i tempi nella gestione dei grandi volumi, e la **garanzia** di un approccio **sartoriale** nel contatto con il cliente in qualunque fase. L'integrazione dei nostri servizi all'interno dei processi delle nostre Committenti è resa efficace dalla **sinergia** tra la nostra **tecnologia** e gli applicativi già in uso (es: SAP, SIEBEL, ORACLE, SALESFORCE) anche grazie a sistemi di aggiornamento real time



LE NOSTRE SOLUZIONI

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, interazione con i CRM delle Committenti

CRM INTERNO

RETE DATI-
FONIA INTEGRATA

WEB CHAT &
BOT – CRAWLER

TEXT TO SPEECH – SMS –
LETTERE – MAIL

PREDICTIVE – REMOTE
WORKING

VISUAL IVR

TEXT RECOGNITION

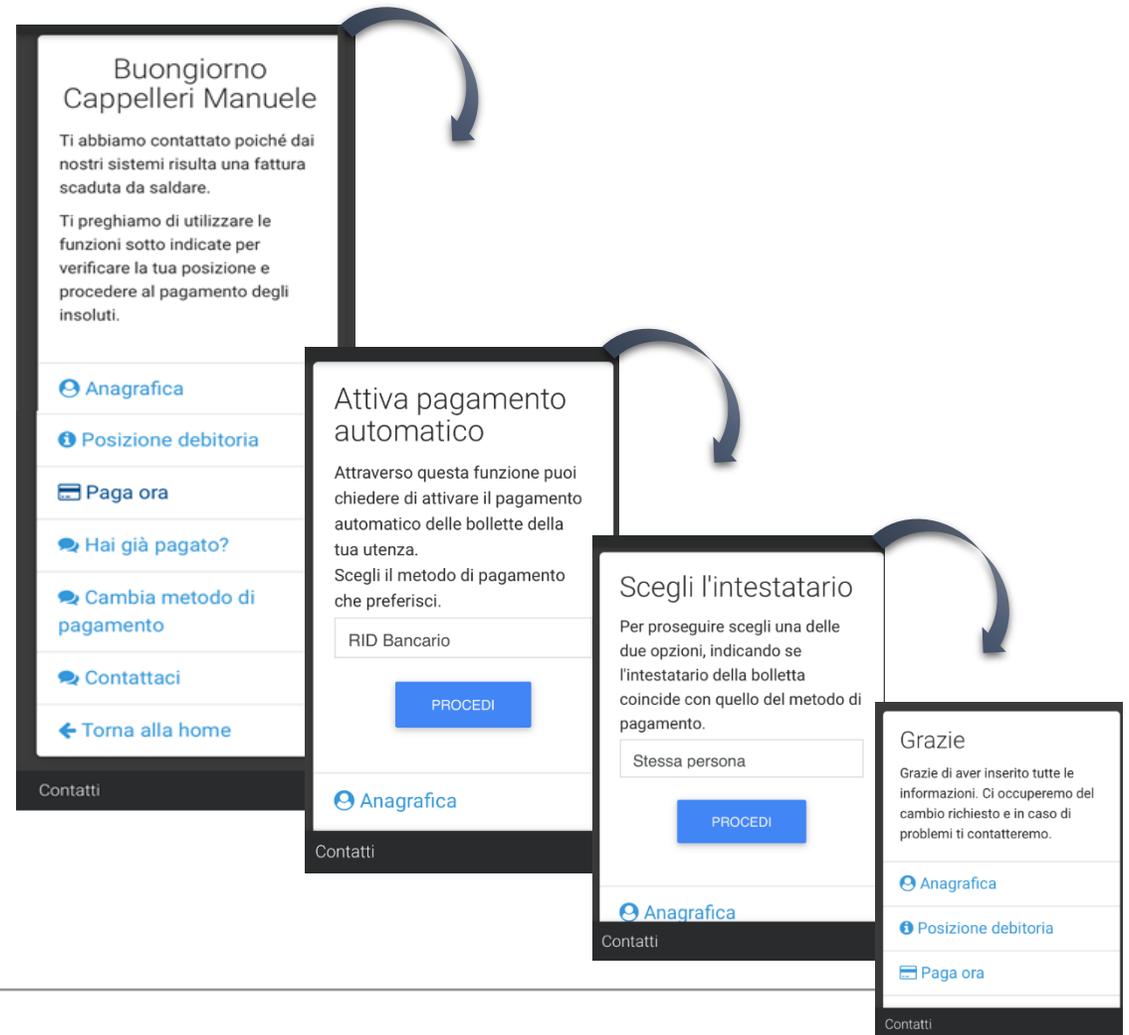
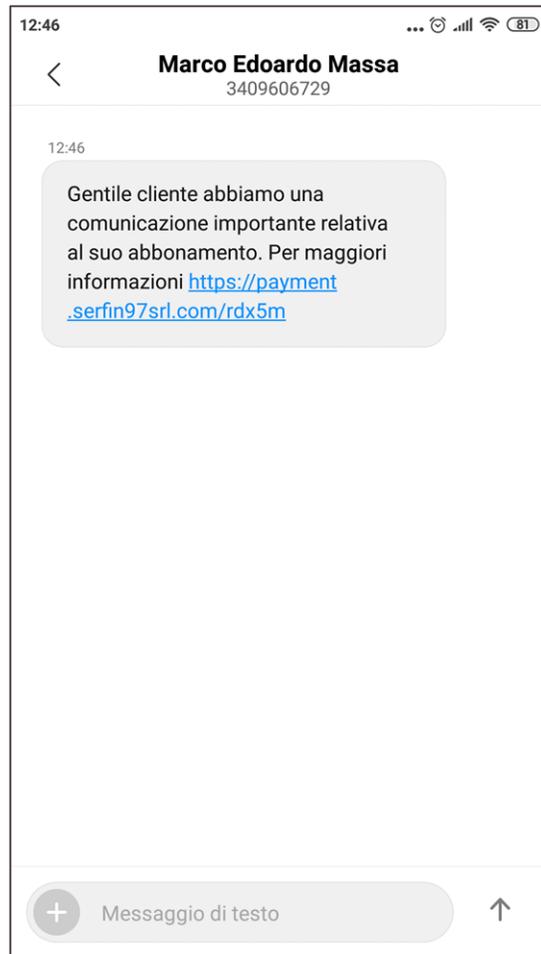


UN ESEMPIO PRATICO VISUAL IVR

Web Application per Smartphone e PC che consente l'interazione efficiente con I clienti per rilasciare informazioni, inviare documentazione o sollecitare il saldo di un insoluto, eseguire un pagamento sicuro

Link con reindirizzamento su pagina dedicata al:

- sollecito di una fattura
- pagamento di una fattura
- raccolta dati per (Iban o CDC) per addebito SDD automatico



UN ESEMPIO PRATICO

AUTOMATIZZAZIONE

BOT - CRM interni per la gestione automatizzata di dati. Rapido, preciso e customizzabile per la gestione dei dati e/o archiviazione

CRAWLER – Software di ricerca semantica. Ricerca Online di numeri e indirizzi da database pubblici, per il data enrichment

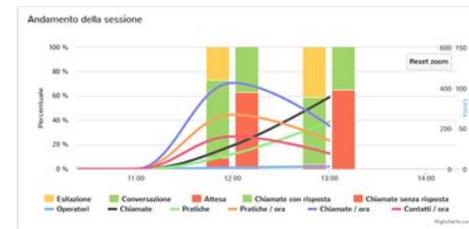
```
59 int D[600];
60 int P[600];
61 int V[600];
62
63 int FD[600][600];
64 int n2n[600];
65
66 int Floyd(){
67     for(int i=0; i<cnt; i++){
68         for(int j=0; j<cnt; j++){
69             if(i==j)
70                 FD[i][j] = 0;
71             else
72                 FD[i][j] = 12001;
73         }
74     }
75     for(int i = 0; i<cnt; i++){
76         for(int j=0; j<G[i].size(); j++){
77             for(int k=0; k<G[i][j].to; k++){
78                 FD[i][G[i][j].to] = G[i][j].cost;
79             }
80         }
81     }
82 }
```



WEB CHAT – Sistema per proactive engagement con i clienti

- Phone Collection
- Customer Care
- Web Sales
- Recruiting

PREDICTIVE REMOTE WORKING - II Dialer integrato nel CRM fornisce le chiamate a cui i clienti rispondono agli operatori, abbattendo i tempi di attesa e incrementando la reperibilità.



HAPPY CLIENTS



Mercedes-Benz





Hexa Srl
+39 06.90256568



info@hexacredit.com



Via Della Nocetta 109, 00164 Roma (RM)



<https://www.hexacredit.com/>