



Chi Siamo

Net Field è una società giovane ma formata da un team di professionisti con diversi anni di esperienza.

Siamo la "voce" di aziende che affidano a **Net Field** la parte operativa del loro customer care.

Il nostro core business è l'attività di contact center in outsourcing.

Quello che ci contraddistingue è il metodo di lavoro, che si può così sintetizzare:

ANALISI: Una forte collaborazione con l'Azienda Cliente permette uno studio approfondito delle esigenze e degli obiettivi strategici.

PIANIFICAZIONE: L'accurata organizzazione del progetto, la verifica della sua efficacia, l'approfondita preparazione degli operatori sul prodotto/servizio e sugli obiettivi della campagna sono per l'Azienda Cliente la garanzia del successo dell'operazione nel rispetto della sua strategia di marketing.

CAMPAGNA: Il preciso coordinamento delle singole fasi grazie al supporto di avanzati strumenti tecnologici, sono la base per soddisfare ogni esigenza di qualità nei tempi richiesti dal Cliente.

REPORT: La raccolta dei dati in tempo reale su supporto informatico permette a **Net Field** di fornire in qualunque momento della campagna statistiche chiare ed esaurienti, infatti, con la nostra soluzione è possibile avere oltre 100 report preconfigurati in grado di soddisfare la maggior parte delle esigenze.

Il risultato di questo nostro modo di operare si traduce nel raggiungimento degli obiettivi e nel successo dell'operazione.

Il Crm

Il **Customer Relationship Management** (CRM) ha l'obiettivo di massimizzare il valore del portafoglio clienti delle Aziende *attraverso azioni di marketing, vendita e customer service*. Il Crm si basa sulla riformulazione del modello di business aziendale in un'ottica customer oriented, in cui i clienti e le loro esigenze sono portati al centro della propria organizzazione in modo da trasformare il rapporto con il cliente in un vantaggio competitivo attraverso azioni basate sulle loro esigenze con un approccio "one-to-one"

Le azioni:

- *Censire e segmentare la propria base dati clienti* per individuare i gruppi verso cui orientare le attività di marketing, vendita e customer service
- *Attrarre e conquistare i clienti (customer redemption) attuando campagne mirate, fidelizzare il cliente (customer retention) ed evitare che si rivolga ai concorrenti (customer churning).*
- *Accrescere il valore del cliente* vendendo più prodotti (cross-selling) o prodotti a maggior margine di profitto (up-selling).
- *Analizzare i dati* di ritorno dalle azioni di marketing, commerciali, di customer service e le mutazioni delle preferenze dei clienti (business intelligence)

I Servizi

I nostri servizi **inbound** sono:

- Gestione numeri verdi
- Gestione ordini e prenotazioni
- Help-desk
- Servizi audiotel
- Web survey

I nostri servizi **outbound** sono:

- Telemarketing
- Customer satisfaction
- Sondaggi e ricerche di mercato
- Qualificazione e gestione database
- Acquisizione appuntamenti

Progettiamo, realizziamo e gestiamo *azioni di **direct marketing*** veicolate tramite telefono, posta (mailing), fax, e-m@il, sms e Ivr.

Utilizziamo diverse modalità di comunicazione: invio cataloghi, spedizione

materiale promozionale o pubblicitario, solleciti al rinnovo abbonamenti, auguri, inviti a fiere ed eventi, couponing, trasmissione aggiornamenti ed informazioni dirette alla clientela.

Infrastruttura tecnologica

Per lo svolgimento delle attività descritte **Net Field** si avvale della soluzione di Contact Center IFM (Infomaster) basata sulla suite **Phones Enterprise**, un'architettura scalabile, modulare e innovativa che permette di monitorare in tempo reale la performance del front office tramite ricercate *visualizzazioni grafiche e analisi statistiche*.

Nessun dato è perso o trascurato, l'attività del Contact Center diventa parte permanente della business intelligence aziendale, permettendo efficaci e puntuali decisioni strategiche. Il nostro Contact Center permette avanzate funzioni di [Inbound](#), [Outbound](#), [Enterprise/Network Routing](#), [Unified Queueing](#), [Monitoring](#):

- la soluzione è basata su un communication server che combina ed integra le funzioni di PBX, IVR (Interactive Voice Responce), ACD (Automatic Communication Distributor), CTI (Computer Telephony Integration).
- la soluzione per campagne outbound è un applicativo CATI che permette di automatizzare e ottimizzare le chiamate in uscita.
- La soluzione per la gestione dei contatti è Selma

Con **Phones Enterprise**, ogni flusso di gestione del contatto può essere implementato con naturalezza: accodamenti intelligenti, skill-based routing, identificazione del chiamante, overflow, fidelizzazione del cliente, call-back.

La nostra soluzione di outbound impiega sofisticati algoritmi statistici per massimizzare il tempo di occupazione degli agenti. Con questa tecnica il sistema effettua delle predizioni sul numero di contatti e automaticamente emette chiamate anche quando tutti gli agenti sono ancora impegnati in conversazione. La precisione dell'algoritmo è accresciuta dalla possibilità di controllare esattamente la durata residua della conversazione, verificando in ogni momento quante delle schermate dello "script" che guida la telefonata sono state già completate.

I nostri report statistici permettono di avere sempre una visione a largo raggio delle chiamate che arrivano al Contact Center; essi sono uno strumento essenziale per aiutarti a cogliere le minime tendenze del tuo business.

Costruiti grazie ad una partnership con **MicroStrategy** la nostra soluzione offre oltre 100 report preconfigurati in grado di soddisfare la maggior parte delle esigenze. Su richiesta del cliente con poche semplici azioni si possono programmare report personalizzati.

Il nostro Contact Center può essere perfettamente integrato nel tessuto aziendale, infatti, il sistema prevede integrazioni standard con i seguenti

applicativi: Siebel Call Center, SAP CRM, Remedy, Applix, BroadVision, SuperOffice, PAT Help Desk Advanced, Galileo CRM, ecc.

Clienti

Gestione Numeri Verdi: Gestione di tre numeri verdi (Linea Banca, Linea Mutui, Linea Promotori Finanziari) per un istituto di credito; Gestione numero verde per il servizio clienti di un'importante catena della GDO.

Telemarketing: Campagne per diverse case automobilistiche anche multilingua.

Customer satisfaction: Campagne per banche (Carta di credito revolving, Pos), assicurazioni e case automobilistiche.

Acquisizione appuntamenti: Gestione appuntamenti per diversi clienti.

Indagini di mercato: per un'azienda produttrice di macchine fitness in lingua francese, inglese e tedesca.

Net Field

Rif. Nicola Farinato

Cell. 3497569548

E-mail: n.farinato@netfield.it