



ASC
aftersalesconsulting



ASC
aftersalesconsulting

Via Savoia, 78 - 00198 Roma
Via Nazionale delle Puglie, 199 - 80026 Casoria (NA)
Tel +39 081 0177310 - Fax +39 081 0177325
contact@aftersales.it - www.aftersales.it

un mondo di servizi **a portata di mano**

“Competenze specifiche, tecnologie avanzate e cortesia per offrire ai vostri clienti finali la sicurezza e l’assistenza di cui hanno bisogno, sempre”.

In un mondo di servizi, la soluzione è a portata di mano: **AfterSales Consulting srl.**

Affidare a professionisti i propri servizi permette di concentrarsi sul **core business** e sullo sviluppo e la crescita della propria azienda, senza sottovalutare l’aspetto economico: una struttura centralizzata permette di abbattere i costi di gestione ed offrire servizi professionali con maggiore efficienza ed efficacia organizzativa.

AfterSales Consulting è un’azienda specializzata in servizi di Customer Care e Assistenza a Distanza, Telemonitoraggio, Telecontrollo.

Nata dall’esigenza di molte aziende di esternalizzare e di dare continuità alle proprie attività, la nostra struttura di Contact Center, certificata **UNI EN ISO 9001:2008**, è attiva **H24 tutto l’anno** ed è formata da operatori e postazioni dedicate per servizi altamente personalizzati, un’infrastruttura tecnologica ridondata, modulare e scalabile, una centrale telefonica di ultima generazione supportata da sistema VOIP e stazioni di alimentazione elettrica per la stabilità del servizio.

SERVIZI PER SETTORI AD ELEVATO RISCHIO: ASCENSORI E OSSIGENOTERAPIA

I nostri servizi di Contact Center per settori sensibili, come quello **ascensoristico** e quello **medicale** (in particolare **l’ossigenoterapia domiciliare – OTD**), sono pensati per rispondere alle necessità di attività fortemente tecnologiche e ad elevato rischio potenziale: **reperibilità, tempestività, competenza ed affidabilità.**

Il vantaggio di avere personale qualificato e costantemente formato permette di velocizzare i processi di intervento in presenza di macchinari ed apparecchiature sempre più complessi. ASC offre il supporto primario con **Help Desk di I livello** per alleviare il carico del Committente, risolvendo numerose problematiche senza **interventi sul posto.**

Infatti i nostri operatori possono fornire una prima assistenza telefonica per limitare gli interventi dei tecnici ai soli casi necessari.

Un’**assistenza a distanza** che argina i **costi** organizzativi e gestionali e amplia il raggio di azione del Committente,



il quale riesce così a gestire emergenze o situazioni critiche da un’unica centrale di controllo, garantendo il benessere e la sicurezza dei clienti finali. Nell’OTD, il **Telemonitoraggio** permette di raccogliere i dati dei pazienti sul territorio nazionale, tenendo continuamente sotto controllo i parametri ritenuti sensibili ed in caso di emergenza di contattare tempestivamente il soccorso. Nel settore **ascensoristico**, il **Teleallarme** consente di monitorare lo stato dell’impianto da remoto ed intervenire in caso di blocchi o altre situazioni critiche, attivando la rete di contatti fino alla completa risoluzione dell’urgenza.

AfterSales Consulting risolve le criticità nella comunicazione tra i Committenti e i clienti finali per offrire soluzioni anche per la gestione organizzativa delle attività: ad esempio, con i servizi di **segreteria a distanza** anche gli uffici non presidiati o che non possono gestire il traffico telefonico entrante (anche in particolari fasce orarie) possono essere **sempre raggiungibili e performanti** (informazioni amministrative e commerciali, attivazioni contratti, nuove forniture, ecc).

Le aziende che vogliono costruire rapporti profondi e duraturi con la propria clientela devono valorizzare ogni momento di contatto: **ascoltare i propri clienti** è fondamentale per comprenderne le reali esigenze e trasformare anche un normale richiesta di intervento o reclamo in un’opportunità di miglioramento della qualità. I nostri **Numeri Verdi** sono pensati per coniugare le esigenze del Committente con le richieste dei clienti finali: essere sempre presenti e disponibili ad ascoltare la voce del cliente e soddisfarne le richieste nel modo più veloce ed economico possibile.

Con il servizio di **gestione reclami**, gli operatori possono offrire una prima risposta alla lamentela di un cliente



Non bisogna mai dimenticare che **un cliente ascoltato è un cliente fedele, un cliente fedele è un cliente soddisfatto.** Pertanto, un ascolto attivo contribuisce a fidelizzarlo e migliorare la qualità dei prodotti/servizi. La **Customer Satisfaction** è un fattore determinante, che va monitorata costantemente per analizzare la qualità del rapporto tra l’Azienda Committente e i suoi clienti.

Inoltre, grazie alle più aggiornate tecnologie informatiche sviluppiamo e creiamo **CRM** altamente customizzati basati sul web per una gestione semplificata dei clienti: software gestionali con accessi dedicati e personalizzati per la gestione delle richieste dei clienti, per la chiusura delle chiamate e la produzione di statistiche, per monitorare in tempo reale il flusso di chiamate, l’apertura e la chiusura ticket.

Per il Committente, **ASC** rappresenta il partner ideale per una gestione organizzativa che **ottimizza le risorse umane ed economiche** dell’azienda committente, ad esempio con interventi sui processi di **scambio delle informazioni (palmari, smartphone, SMS, e-mail)** tra i tecnici e le centrali di ascolto attraverso sistemi di **geolocalizzazione** o con azioni proattive, come le **calls di conferma** dell’appuntamento di intervento tecnico/riparazione e ridurre così le uscite ed i ritorni a vuoto.

SERVIZI PER IL SETTORE MEDICALE – OTD
Con la nostra forte esperienza nel settore dell’ossigenoterapia domiciliare, diamo supporto H24 ai pazienti con servizi di:

- Gestione ordini
- Farmacovigilanza
- Gestione delle emergenze
- Help Desk di I livello (istruzioni all’uso, avvertenze, controllo accessori e supporto per la ricarica delle unità portatile)



È possibile la registrazione di tutte le conversazioni telefoniche nel pieno rispetto della privacy.

SERVIZI PER IL SETTORE ASCENSORISTICO

- Gestione numeri verdi/urbani per acquisizione richieste da parte di clienti/tecnici
- Smistamento in tempo reale delle richieste pervenute
- Statistiche complete per tipologia di manutenzione, tecnico e zona geografica
- Apertura e chiusura ticket di manutenzione/guasti, solleciti e supporto persone bloccate
- Gestione clienti H24 o nelle fasce in cui i gli uffici sono chiusi (pausa pranzo/serale e notturno)
- Servizio di segreteria (richieste di contatto di natura amministrativa e commerciale smistandole poi ai destinatari, sia in forma scritta (e-mail o SMS) che telefonica) Servizio SMS (Invio e ricezione simultanea SMS per comunicare la stessa notizia in modo veloce a un gruppo di operai o di clienti)

Programmazione e gestione Teleallarmi e sistemi d’allarme bidirezionali

Il personale è qualificato per programmare i Teleallarmi da remoto e per dare supporto agli installatori sul posto, in ottemperanza a quanto previsto dalla **UNI EN 81-28 (Test delle 72 ore)**: le segnalazioni vengono gestite in regime **H24** per i maggiori protocolli adottati dalle case produttrici. Un report istantaneo viene inviato qualora alla scadenza delle 72 ore il combinatore non abbia effettuato il test previsto.

Inoltre, con canali telefonici dedicati gestiamo anche sistemi d’allarme direzionali che mettono in comunicazione la cabina con la centrale d’ascolto.

