TRANSCOM vince il premio come miglior Contact Center in outsourcing del 2014

Il prestigioso premio è stato assegnato da una giuria di esperti del Club CMMC, un'associazione che raggruppa le aziende e i fornitori di servizi che operano nella filiera di relazione con i clienti.

Milano, 16 febbraio 2015. Transcom Italia ha ottenuto il premio come miglior contact center in outsourcing del 2014. In particolare sono stati premiati la gestione e l'approccio innovativo di un contact center dedicato ai cittadini e alle aziende per la gestione di servizi e per l'assistenza, anche multilingua, di previdenza, assistenza sociale, assistenza sanitaria, welfare e riscossione tributi. Si tratta del principale e il più articolato sistema europeo, con il quale **nel 2014 sono stati gestiti più di 22 milioni di contatti.** Per il mercato privato è stato molto apprezzato il modello operativo messo a punto presso il contact center che da cinque anni gestisce la clientela di un leader globale nel settore dei pagamenti online e che delega alla front-line la responsabilità della soddisfazione del cliente finale, affidando al management un ruolo di supporto per facilitare la risoluzione dei problemi più critici e migliorare il servizio.

Questo premio, che rappresenta un vero e proprio Oscar per il settore dei contact center, viene assegnato secondo il giudizio di una commissione di esperti che individua i vincitori in base a una graduatoria definita mediante criteri specifici e distinti. Per l'edizione di quest'anno un valore importante è stato attribuito alla "innovazione", oltre naturalmente alla soddisfazione di tutti gli attori, in particolare i clienti e fruitori del servizio.

Le motivazioni della giuria hanno riconosciuto molti fattori di eccellenza, tra cui: l'innovazione introdotta grazie ad un'ampia collaborazione con i clienti-partner, l'attenzione verso il proprio personale attraverso l'utilizzo di strumenti di knowledge management e la gestione multicanale-multipiattaforma delle interazioni utente-istituto. Significativi anche la standardizzazione di informazioni e servizi erogati in modalità multicanale, la tracciabilità delle interazioni con incremento nell'accessibilità dei servizi. Infine è stato considerato l'aspetto occupazione per il mercato del lavoro italiano.

"Siamo molto orgogliosi di questo premio e ringrazio tutto il management, i dipendenti e i collaboratori di Transcom Italia che hanno lavorato per farci riconoscere come azienda leader di mercato" ha dichiarato Roberto Boggio, Regional General Manager Central e South Europe, che recentememte è stato nominato anche Chief Commercial Officer ad interim di Transcom Worldwide. *"Ora il nostro obiettivo strategico è replicare in Europa questo modello di made in Italy per offrire soluzioni e servizi altamente innovativi ai cittadini che vivono sul territorio europeo".*

Per ulteriori informazioni:
Stefania Melosi – Marketing Communications – Telefono +39 345 0962401

Transcom in Italia e nel mondo

Transcom è lo specialista globale della Customer Experience: rappresenta il partner ideale per la gestione delle relazioni con i clienti attraverso diversi canali di comunicazione e conta su un esteso network di contact center in Italia e nel mondo.

Transcom è presente in Italia dal 1999 e fornisce servizi di assistenza clienti, supporto tecnico e commerciale e back office amministrativo a importanti clienti locali e internazionali nei settori Pubblica Amministrazione, Telecomunicazioni, Banche e Assicurazioni, Farmaceutico, Media e Internet Companies.

Attualmente, Transcom opera per il mercato italiano da otto diverse sedi con una capacità complessiva di circa 2.500 postazioni. A livello globale Transcom, conta su circa 29.000 professionisti della Customer Experience e opera da 54 contact center in 23 paesi, offendo servizi in 33 lingue a oltre 400 marchi internazionali di primaria importanza in diversi settori. Le azioni di Transcom WorldWide AB sono quotate alla NASDAQ Nordic Stock Exchange di Stoccolma con il simbolo TWW.