Whirlpool assegna a Transcom il servizio di assistenza multilingue in 19 Paesi europei.

Milano 26 ottobre 2015. - Transcom ha stretto un accordo con Whirlpool Corporation, il maggiore produttore di elettrodomestici al mondo, per la realizzazione di un progetto di Call Center Integration in Europa. Obiettivo è garantire un servizio coordinato ed eccellente di assistenza clienti ai mercati di Svezia, Danimarca, Norvegia, Finlandia, Grecia, Spagna, Portogallo, Germania, Paesi Bassi, Belgio, Austria, Ungheria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Polonia, Bulgaria, Romania, Lituania e Croazia.

Transcom fornirà assistenza tecnica e commerciale su tutta la gamma di prodotti di primari marchi commercializzati dal Gruppo Whirlpool, con attività inbound, outbound e di backoffice, condotte attraverso diversi canali di contatto. Il progetto è attualmente in fase di start up in quattro dei centri multilingua di Transcom (Budapest, Danzica, Olsztyn e Porto), che sono in grado di rispondere a tutte le esigenze linguistiche previste dal contratto. Si prevede che il piano di roll out sarà completato a inizio 2016, con un team internazionale che conterà in tutto circa 130 FTE.

La soluzione proposta da Transcom si fonda su di una piattaforma tecnologica altamente performante, che supporta una rete coordinata di contact center multilingue in grado di servire virtualmente gli utenti di qualunque nazione del globo. Con quattro sedi operative dislocate in diversi Paesi europei, la soluzione di contact center virtuali di Transcom garantisce solidità e continuità per tutti i servizi forniti ai clienti del nostro committente, in tutta in Europa.

"Sono molto lieto di questa nuova importante partnership con un grande leader globale, poiché ci permette di dimostrare ancora una volta i punti di forza dell'offerta Transcom in termini di customer experience. Abbiamo un'eccellente capacità di delivery multilingue, basata su un mix calibrato di contact center onshore, near shore e offshore. Le nostre soluzioni sono progettate per offrire agli utenti finali una customer experience eccezionale, riducendo al contempo i costi e favorendo la crescita dei nostri clienti" ha commentato Roberto Boggio, General Manager per la regione centro e sud Europa, da dove saranno erogati i servizi per tutti i Paesi oggetto dell'accordo.

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 30.000 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.