Contact Center: Transcom premiata per l'innovazione di processo

Maggiore soddisfazione clienti e migliore efficienza operativa nei servizi per Lastminute.com

Milano, 28 marzo 2017 - Transcom Italia ha ricevuto il premio migliore "**Management Relazione Cliente"** del 2016 assegnato da una giuria di esperti del Club CMMC, l'associazione che raggruppa aziende e fornitori di servizi che operano nella filiera del customer care. Con questo premio CMMC ha inteso valorizzare le imprese che, in un periodo particolarmente complesso per il settore, si sono distinte per l'eccellenza delle attività svolte per migliorare la propria organizzazione, sia nei risultati economici che nel clima interno tra i collaboratori, sviluppando rapporti di partnership e innovando i processi relativi alla relazione con i clienti.

Le motivazioni del premio

Nel corso del 2016, **Transcom** ha individuato alcune aree di ottimizzazione nei processi di assistenza clienti di **Lastminute.com**, il leader dei viaggi online per il quale gestisce dal 2015 le attività di customer care multicanale in una decina di lingue. In partnership con **Datachronic**, azienda specializzata in soluzioni di Robotic Process Automation (RPA) per l'efficientamento delle procedure aziendali, Transcom ha introdotto alcune automazioni di processo sul servizio Lastminute.com. E' stata sviluppata una nuova piattaforma web che permette il dispatching automatico delle attività di backoffice al primo agente disponibile in base alle reali priorità del cliente. Integrata alla piattaforma di dispatching, è stata creata una interfaccia web user friendly in grado di verificare in tempo reale tutti i campi compilati manualmente dall'operatore. In pratica un "Controllore Automatico" dei dati di prenotazione che – per ogni fase del processo di booking – garantisce, ad esempio, la corretta corrispondenza tra il sistema Lastminute.com e i siti web della compagnie aeree, e attraverso un alert avvisa l'agente in caso di discrepanze suggerendo la correzione.

Inoltre, dal settembre scorso, Lastminute.com ha scelto di adottare il "Transcom Quality Centre", un sistema che raccoglie e classifica tutti i risultati dei monitoraggi qualità, analizzando i punti di forza e le aree di miglioramento per ciascun progetto, team o per singolo operatore. Questa soluzione, di proprietà Transcom, permette di attivare rapidamente azioni per il miglioramento continuo, indispensabili in un settore particolarmente dinamico e in continua evoluzione.

*"Le iniziative promosse da Transcom hanno generato risultati concreti in termini di **migliori livelli di customer satisfaction, maggiore efficienza nella gestione dei contatti e riduzione dei costi operativi"*** - ha dichiarato Giorgio Bonafini, Direttore Operativo del gruppo Lastminute.com. *"Un successo che corona la nostra partnership."*

“Siamo molto orgogliosi di questo premio e ringrazio tutto il mio team, il nostro cliente Lastminute.com e Datachronic per avere concorso a questo riconoscimento - ha commentato Gianluca Gemma, General Manager di Transcom per il Centro e Sud Europa. - *In un momento in cui si parla molto di innovazione tecnologica, virtualizzazione e robotica applicati alla relazione con i clienti*, *siamo convinti che l’efficienza operativa si possa ottenere anche attraverso l’innovazione applicata ai processi, studiando soluzioni per rendere il rapporto umano con gli utenti finali più efficace e per migliorare la qualità del lavoro dei nostri operatori.”*

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, Internet Companies, Travel ed Elettrodomestici.

Attualmente, Transcom opera per il mercato italiano da cinque 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 53 contact center in 21 paesi, offendo servizi in 33 lingue a oltre 400 marchi internazionali di primaria importanza in diversi settori.