



I SERVIZI DI CUSTOMER CARE E DI MARKETING RELAZIONALE DI PHONETICA PER EXERGIA



Exergia nasce nel 2002 come evoluzione di un affiatato "gruppo di lavoro" composto da consulenti appartenenti a categorie eterogenee (tra i quali ingegneri e dottori commercialisti) con ventennali competenze, altamente specializzate e complementari, nella gestione delle problematiche che caratterizzano le forniture di energia elettrica e di gas naturale. La società diventa presto leader nell'ambito del libero mercato dell'energia elettrica e del gas naturale, sviluppando servizi di consulenza ad alto valore aggiunto, in qualità di fornitore e di partner tecnico delle imprese, dei gruppi e dei consorzi alla ricerca di soluzioni mirate all'ottimizzazione della gestione degli approvvigionamenti energetici e dei relativi costi. Nel 2005, grazie a un team di lavoro specializzato e focalizzato allo studio dell'efficienza energetica, ad Exergia viene accreditata la qualifica Esco (Energy Service Company).

La strategia aziendale è orientata a offrire una gestione sicura, trasparente e affidabile degli approvvigionamenti energetici di tutte le categorie di imprese: dal cliente retail (partita Iva) fino alle medie e grandi realtà aziendali. Le soluzioni contrattuali e tecniche, studiate da un team di specialisti,

sono infatti proposte in base alla tipologia del cliente, alle sue peculiari esigenze di produzione e di consumo e agli obiettivi a medio termine prefissi nell'ambito della gestione dei costi energetici. A partire dal 2006 Exergia è partecipata da un importante gruppo, completamente italiano, del quale fanno parte società produttrici di energia da fonti rinnovabili e che distribuiscono gas naturale. Exergia, con sede a Gallarate in provincia di Varese, ottiene così una nuova e rilevante dimensione con un organico di circa 50 dipendenti.

Le garanzie che da sempre "fanno la differenza" per i clienti Exergia, rispetto agli altri protagonisti del mercato energetico, si traducono nella profonda affidabilità che contraddistingue l'azienda varesina, nell'assoluta convenienza delle offerte proposte e, infine, nell'ampia gamma di servizi disponibili (energia verde prodotta da fonti rinnovabili e relativa certificazione, check-up energia, overosia l'analisi degli utilizzi per evidenziare le possibilità di miglioramento dei rendimenti contribuendo alla tutela ambientale, consulenza per sfruttare le chance offerte dal libero mercato e altro ancora).

La necessità di rivolgersi a un Outsourcer

Exergia ha deciso di rivolgersi a PhonEtica e alla sua decennale esperienza nelle soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, per affidare in outsourcing la gestione del proprio numero verde di assistenza ai clienti, fino a quel momento di competenza delle risorse interne. L'esigenza si è manifestata nel marzo 2008 a seguito della vittoria, da parte della società varesina, della gara d'appalto indetta dall'Acquirente Unico, per l'affidamento del servizio di fornitura di elettricità in regime di salvaguardia, per il periodo dal primo maggio al 31 dicembre 2008, in Piemonte, Valle D'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia ed Emilia Romagna. In previsione, quindi, di un repentino aumento del parco clienti e del conseguente incremento del flusso telefonico verso il proprio numero verde, data l'impossibilità di dedicare a tale struttura un adeguato numero di risorse interne, Exergia ha deciso di dotarsi del servizio di customer care di PhonEtica per garantire oltre a una risposta professionale e precisa dell'informazione erogata anche l'abbattimento del numero di chiamate perse. Il progetto, partito ad aprile 2008 e sviluppato grazie alla preziosa collaborazione e supervisione di Gianluca Perlangeli, Responsabile Vendite Indirette della società di Gallarate, è stato gestito dal project management delle due divisioni di PhonEtica: Business Concierge, specializzata nella gestione di flussi telefonici in ingresso, e Accelera, che vanta un'esperienza specifica nelle attività di marketing relazionale.

Gestione del Numero Verde

Dopo l'opportuna formazione in aula degli operatori della divisione Business Concierge di PhonEtica, è stato attivato un servizio di customer care remoto per la ricezione delle chiamate dei clienti già acquisiti (per fornire delucidazioni sulle fatture emesse o registrare richieste di variazioni delle utenze dei contatori) e di quelli potenzialmente interessati a conoscere la società e i suoi servizi.



MARCO DURANTE
AMMINISTRATORE DELEGATO DI PHONETICA

Il Marketing Relazionale di Accelera

Parallelamente al servizio di customer care, ha preso il via l'attività di marketing telefonico, a cura della divisione Accelera di PhonEtica, che ha riguardato la lavorazione, ancora in corso, di un database di circa 16.000 nominativi di aziende appartenenti al mercato di salvaguardia, con l'obiettivo di illustrare telefonicamente ai singoli contatti i servizi di Exergia e inviare direttamente all'azienda interessata, via e-mail o fax, una copia del contratto.

Un ulteriore servizio affidato nel novembre 2008 e ripreso poi a febbraio 2009 da Exergia alla stessa divisione di PhonEtica è il recupero dei propri crediti, in cui agli operatori è stato

richiesto di intervenire telefonicamente nei confronti dell'azienda morosa, tramite la proposta di una soluzione della controversia, prima dell'indirizzamento su un piano prettamente legale della stessa. Attualmente il Centro Servizi milanese si occupa anche della gestione di alcune pratiche di back office dell'azienda varesina, tra le quali: la registrazione dei dati bancari del cliente che sceglie il pagamento attraverso l'operazione di domiciliazione bancaria, la verifica della corretta compilazione e del veloce ricevimento, da parte dei clienti, dei contratti spediti via mail o fax e, infine, il controllo della compilazione dei vari moduli di richiesta dei clienti come ad esempio la domanda di chiusura di un contatore, di modifica della potenza contrattuale oppure di voltura delle utenze.



PhonEtica, condotta da Marco Durante e protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, rappresenta la risposta concreta alle esigenze di qualità, flessibilità e competitività richieste dal libero mercato. I servizi personalizzati delle divisioni Business Concierge e Accelera consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna di attività non strategiche, di concentrarsi sul core business ottimizzando specifici costi aziendali.

I servizi di Business Concierge includono: terzizzazione del centralino, customer care, front & back office, attività di segreteria e reception. La divisione Accelera pianifica, organizza e realizza piani di Marketing Relazionale che prevedono attività di ricerche di mercato, sondaggi d'opinione, aggiornamento e gestione dei marketing database, attività di supporto alle vendite, nonché promozioni e concorsi.



[800 - 00 68 96]
SERVIZIO INFORMAZIONI

PhonEtica S.p.A.
Via A. Manzoni n.44
20095 Cusano Milanino -MI
02. 61 311 1
info@phonetica.it

www.phonetica.it

L'importanza della tecnologia

L'attuazione dei servizi studiati da PhonEtica per Exergia è stata resa possibile anche grazie alla flessibilità operativa dei due software proprietari della società milanese: l'ETM, applicativo utilizzato per le attività telefoniche outbound (in uscita), e il CCM, strumento ideale per gestire i flussi di comunicazione inbound (in ingresso). I due strumenti informatici presentano il vantaggio di costituire una tecnologia immediatamente utilizzabile, poiché non richiedono modifiche agli impianti o ai software aziendali esistenti. Nell'esecuzione del compito affidatole, la società milanese si è poi avvalsa di un applicativo direttamente fornito da Exergia, per poter visionare e inviare ai clienti, quando richiesto, le fatture relative alle loro utenze.

Un progetto vincente di integrazione delle risorse

"La nostra collaborazione con PhonEtica si è rivelata fondamentale - ha commentato l'Ing. Sergio Ercoli, Amministratore Delegato di Exergia - La tecnologia e l'esperienza della società milanese ci hanno consentito di padroneggiare efficacemente e da subito una situazione che ha visto un incremento notevole dei nostri numeri in generale. Ad oggi, per l'importanza e l'alta qualità dei vari servizi commissionati a PhonEtica, possiamo affermare che la società di Cusano Milanino rappresenta un più che valido sostegno allo sviluppo nostro business".

"I servizi che abbiamo progettato per Exergia rappresentano un esempio di integrazione ideale tra azioni inbound e outbound - ha dichiarato Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica - Le nostre divisioni Business Concierge e Accelera hanno saputo, infatti, coordinare al meglio i propri sforzi per garantire a Exergia un intervento che soddisfacesse esigenze la cui integrazione presentava un discreto grado di complessità. Lo sviluppo di tale progetto ci ha, inoltre, consentito di accumulare uno specifico know-how nel settore.

Ci sentiamo, perciò, pronti per allargare la nostra collaborazione a tutte quelle realtà operanti nel campo dell'energia e intenzionate a esternalizzare particolari processi aziendali per meglio dedicarsi al proprio core business".