

La comunicazione "accende" bisogni e richieste da parte del consumatore e Voice&Web offre velocemente le risposte: informazioni sul prodotto e sull'assistenza; indicazioni dei punti vendita e dei CAT; confronto e caratteristiche dei modelli; notizie su campagne promozionali. Le attività di pre-vendita consentono una profilazione del consumatore, mentre quelle di post-vendita rafforzano l'immagine del Brand e della sua qualità

www.voiceandweb.com

La missione di MeTmi è sviluppare progetti e servizi innovativi, che diano impulso alle attività di marketing e di vendita nelle aziende. I nostri servizi prendono vita dalla passione per l'iniziativa e per il raggiungimento di obiettivi che condividiamo con i nostri Clienti. Continui investimenti nella ricerca di soluzioni tecnologiche di ultima generazione ci consentono di raggiungere quotidianamente questi traguardi.

www.metmi.it

Italia:
Strada della Moia, 1
20020 ARESE (Milano)
Tel. +39 02 38073.1 Fax +39 02 38073.208
info@metmi.it - www.metmi.it

MeT mi

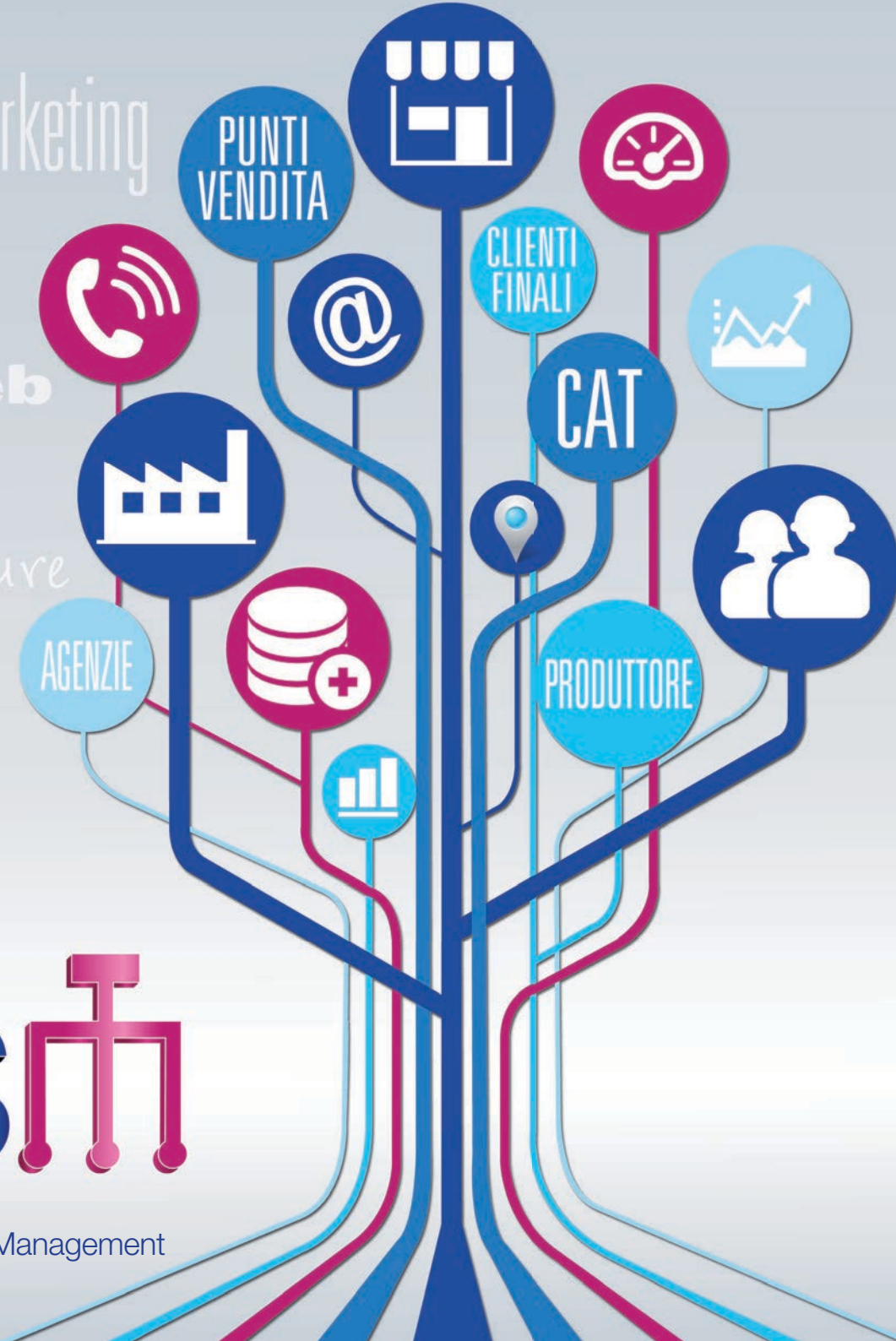
Spagna:
Carrer Marqués de Sentmenat, 54
08029 Barcelona - España
Tel. +34 934452.810 Fax +34 934452.817
info@metba.es - www.metba.es

Social & Web Marketing

voice&web

Quality Picture

Loyalty Engine



i.PS™

Integrate Post Sales Management

Finalmente un unico punto di riferimento per tutte le necessità dell'azienda

E' un sistema integrato che permette di ottimizzare e monitorare tutti i flussi e le comunicazioni che avvengono tra l'Azienda, le Agenzie, i Distributori, i Punti di Vendita, i Centri d'Assistenza Tecnica ed il Consumatore finale.

Il sistema i.PSM nasce dalla lunga esperienza diretta che MeTMI ha sviluppato in oltre 25 anni di gestione dei processi di Pre / Post Vendita e di Customer Care per importanti produttori di elettronica di consumo, termosanitari, automotive, arredamento, cosmetica, farmacia.

La funzione principale dell' i.PSM é quella di raccogliere in un unico CRM aziendale tutte le informazioni i lead, che transitano normalmente in una realtà industriale attraverso canali diversi (posta, e-mail, web, call, social network).

Il sistema i.PSM mette a disposizione dell'Azienda procedure, applicazioni e risorse lavorative che velocizzano e semplificano lo scambio delle informazioni e la loro reperibilità.

Il sistema i.PSM, offerto in outsourcing da Voice & Web di MeTMI, permette in breve indiscutibili vantaggi economici al Committente, quali:

- Budget di gestione prevedibili e garantiti (rispetto ad una struttura interna aziendale)
- Monitoraggio dei KPI predisposti dall'Azienda (attraverso dashboard on line)
- Flessibilità e dimensionamento reattivo alle necessità aziendali (risorse uomo variabili in funzione dei periodi)
- Controllo diretto del flusso e delle comunicazioni tra gli attori coinvolti (PV, Agenzie, Cat, Consumatore)

L' i.PSM, è formato da moduli integrabili a seconda delle necessità

• **iGO – Gestione Ordini**, offre un servizio di gestione e controllo totale degli ordini che provengono dalla rete di Punti Vendita e delle Agenzie di zona: Caricamento Ordine; Controllo congruità tecnica dell'ordine; Controllo scontistica applicata; Gestione difformità tra merce ordinata e consegnata; Gestione delle problematiche di trasporto e consegna della merce (ritardi e danni rilevati sul punto di consegna).

• **iDC – Dotazioni Commerciali**, Realizza azioni di merchandising presso la rete di Punti Vendita, supportando l'Azienda in



tutte le fasi: Acquisizione richieste di installazione dei prodotti da esporre presso Punti Vendita (show room); Inoltro ordini di consegna della dotazione commerciale a PV da parte del magazzino; Gestione delle difformità tra merce ordinata e consegnata; Gestione problematiche di trasporto (ritardi e danni); Aggiornamento e manutenzione della piattaforma e del database di CRM.

• **iG – Interventi in Garanzia**, offre un servizio di acquisizione, controllo e rendicontazione degli interventi di assistenza tecnica: Acquisizione richieste intervento da Cliente Finale o Trade; Accertamento validità della garanzia; Pre-screening intervento (tipologia prodotto e intervento); Eventuale gestione della sostituzione diretta di prodotto; Supporto tecnico di 1° livello (35% di First Call Resolution); Apertura ticket su CRM e trasmissione ai CAT; Verifica intervento entro 3/5 gg ed eventuale sollecito; Chiusure interventi e inserimento documentazione in CRM; Rendicontazione interventi e invio al CAT distinta per fattura; Monitoraggio spare parts inviati ed utilizzati dal CAT.

• **iQS – Quality Survey**, Indagine finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, per verificare l'immagine aziendale percepita, esplorare le aree di eccellenza ed eventualmente di criticità della struttura di assistenza tecnica: Definizione obiettivi indagine e questionario intervista; Intervista di un panel di utenti per ciascun CAT; Produzione di un rapporto tecnico a livello nazionale; Produzione di un rapporto tecnico per ciascun CAT, da utilizzare per implementare azioni locali di formazione e perfezionamento del servizio offerto.

L'ottimizzazione dei processi organizzativi del Pre/Post vendita e del Customer Care, attraverso l' i.PSM, ha permesso per alcuni nostri clienti:

- un risparmio del 37% delle risorse umane, in termini di tempo/uomo
- la riduzione degli interventi tecnici investigativi, che sono il 13% delle attività di un CAT
- il calo del 15% degli interventi tecnici reali attraverso l' incremento del FCR (First Call Resolution)

Questi tre benefici, registrati con il sistema integrato dell' i.PSM, hanno permesso ad una struttura interna di gestione del Customer Care e del post Vendita dal costo di 1.000.000,00€ di risparmiare il 29% del costo, pari a 290.000,00€.