

Call/Contact Center
Customer Relationship Management
Customer Experience Management
Customer Loyalty

Siamo una società indipendente
di consulenza e formazione.

Accompagniamo aziende ed enti,
di cui anticipiamo le esigenze,
condividendo le nostre conoscenze ed esperienze,
maturate nei paesi più sviluppati e avanzati.

I nostri interventi nelle aree
della Customer Interaction
rendono eccellente l'esperienza di contatto e
fidelizzano i Clienti.

www.vanguard.it

Concentrarsi su risorse umane, processi e tecnologie

Raggiungete risultati migliori con Vanguard Communications!

I contact center possiedono il potenziale di creare un valore a tre dimensioni: *efficienza, soddisfazione e fedeltà del cliente, valenza strategica.*

Gli obiettivi, le posizioni di lavoro, i processi e le tecnologie del vostro contact center sono stati proprio progettati e resi coerenti per assicurare il massimo valore lungo tutte le dimensioni?

In qualunque ambito o progetto, in qualunque modo abbiate necessità vi venga erogata formazione e trasferito know-how (*tramite incontri approfonditi con imprenditori, manager, consulenze, preparazione di documenti strategici, pareri scritti, conferenze, seminari, servizi via web, ecc.*), qualunque sia la dimensione del vostro budget di spesa e indipendentemente dalla dimensione della vostra azienda, Vanguard ha questa semplice missione: accompagnare la vostra azienda ed essere la fonte stessa dell'informazione, un centro di cultura innovativa e il supporto su cui contare per esser certi di avere il massimo dal contact center che avete in casa o di cui vi servite.

Vanguard ha inoltre messo in campo una gamma completa di corsi di livello eccelso e di strumenti per i contact center, per i call center manager e per i responsabili dello sviluppo del personale. Anche dentro questi piani formativi Vanguard mette un grande valore aggiunto: la propria lunga esperienza nelle case history di società di consulenza multinazionale leader di settore (sede principale negli USA).

Contattateci già oggi e fateci sapere come dobbiamo assistervi!

Il presente documento offre una panoramica sintetica del nostro sistema di offerta in merito a:

-  **Consulenza**
-  **Formazione**
-  **Strumenti**

Consulenza

Scegliete Vanguard come vostro advisor di fiducia!



Settore di attività

Abbiamo operato in call center di ogni settore di attività.



Esperienza

Alcuni nostri clienti hanno call center da oltre 20 anni; Vanguard lavora nel settore dai primi anni '80.



Caratteristiche

Contact center è un termine ricco di significati; nella realtà abbiamo incontrato help desk, organizzazioni di vendita, supporto all'e-business, acquisizione ordini, centri di prenotazioni, customer service e customer care.



Ambienti

Abbiamo lavorato sia in contact center con margini operativi stretti e tesi a sostanziosi recuperi di efficienza, sia in realtà in cui il personale era una risorsa pregiata ben retribuita



Esigenze

Possiamo soddisfare un'ampia gamma di esigenze: costituire un nuovo contact center, valutarne uno corrente, valutare e migliorare i processi, ecc.

Soluzioni efficaci per le sfide di oggi

Con Vanguard come partner per la consulenza, la vostra organizzazione riceve la guida, gli strumenti e la formazione che ottimizzeranno i risultati fin dall'immediato e genereranno ritorni futuri dagli investimenti effettuati.

Forniamo risposte brillanti a domande difficili oppure vi aiutiamo in un progetto più complesso, mettendo le nostre conoscenze ed esperienze al vostro servizio.

Dai primi anni '80 abbiamo espletato molti tipi di incarico:

- Analisi e pianificazione delle opportunità strategiche
- Assessment/audit delle operations e tecnologie
- Valutazione di call center
- Riorganizzazione di call center
- Programmi per il quality assurance
- Utilizzo di nuovi canali e media
- Programmi per il miglioramento delle performance
- Start-up di call center
- Programmi di formazione e affiancamento
- Temporary management
- Studi di benchmarking
- Business process re-engineering
- Definizione dei Requisiti e Progettazione dei sistemi di supporto
- Assistenza nei processi di selezione dei fornitori, prodotti e servizi
- Creazione di efficaci funzionalità "self-service"
- Pianificazione dell'Implementazione e Direzione Lavori
- Assicurazione della qualità della customer experience
- Studi di fattibilità e implementazione di avanzati sistemi di reporting
- Simulazione finanziaria e operativa


Integriamo queste competenze sui call center con altre aree di specializzazione della nostra consulenza:


- Unified Communications (*definite come: "communications integrated to optimize business processes"*)
- Sicurezza organizzativa ed informatica (*ISO/IEC 27001, ISO/IEC 15408, interventi change management, ecc.*)

Nelle unified communications Vanguard ha contribuito alla crescita del settore e delle conoscenze degli utilizzatori e dei produttori attraverso la costituzione di un interest group www.ucstrategies.com

I Principi informatori dei nostri servizi consulenziali

I Consulenti sono esperti di contact center

 **Così opera per voi il nostro team di esperti:** Vanguard collabora in spirito di partnership in ogni lavoro; è nostro obiettivo conoscere i vostri business driver e la situazione di partenza per applicare in maniera ancor più efficace le nostre collaudate metodologie. Diamo Soddisfazione alle esigenze di tutte le parti coinvolte: azionisti, dirigenti, personale e clienti. Sviluppiamo suggerimenti e raccomandazioni concreti, mentre trasferiamo al Gruppo di lavoro le nostre competenze.

 **Siamo un'azienda sempre alla ricerca di nuovi talenti e tesa alla messa a punto dei servizi in grado di far raggiungere ad ogni cliente l'obiettivo desiderato.**

Alcune referenze internazionali

Vanguard ha operato con clienti appartenenti a tutti i settori di attività. Estraiamo da questa vastissima esperienza tutto quanto può servire per sviluppare soluzioni aziendali personalizzate sulle strategie della vostra impresa, possiamo costruire modelli di riferimento e benchmark appropriati per le diverse circostanze di ogni azienda cliente.

Ecco una lista parziale dei nostri clienti (una lista più completa è elencata nel nostro sito www.vanguard.net):

- ABN AMRO
- Advanstar
- Aetna
- AFLAC
- AIG
- Alcatel Business Systems (France)
- Allstate Insurance
- American Institute of Architects
- American Institute of CPAs
- American Express
- American Standard
- Amway
- Anthem
- Apropos Technology
- Arrow Electronics
- Ascom AG (Switzerland)
- Aspect
- AT&T
- The Auto Club Group
- Avaya
- Bank of Montreal (Canada)
- BayBank (Fleet)
- Bell Canada (Canada)
- BellSouth
- Blue Cross/Blue Shield of Florida
- Blue Cross of Virginia
- Boston Edison
- British Telecom (Great Britain)
- Broadband Venture Partners
- Brooktrout Technology
- CalPERS
- Cantel (Canada)
- CareTouch (Carepanion)
- CareWise (SHPS Healthcare Services)
- Century Marketing Group
- Chevron
- Christchurch City Council (New Zealand)

L'eccellenza della Formazione

Soluzioni che soddisfano ogni requisito del call center ... e gli obiettivi dell'azienda

Consulenza sulle soluzioni più largamente adottate in tutto il mondo:

La maggior parte delle aziende le usa per soddisfare le proprie specifiche esigenze.

Qualità senza confronti, flessibilità e valore:

Dal 1985 le soluzioni proposte sono state apprezzate da oltre 70.000 esperti di call center in tutto il mondo per ottenere le conoscenze e le abilità professionali necessarie per progredire nel lavoro.

Vanguard: conoscenza e esperienza da protagonista.

La nostra comprensione diretta dell'ambiente dei call center assicura che ogni argomento è presentato nel contesto di un call center operativo e fornisce spunti illuminanti sulle best practice di settore.

Corsi a calendario

Utilissime ed efficacissime esperienze di apprendimento personale e di gruppo!

Vanguard ha selezionato, facendo riferimento al proprio patrimonio di esperienza, un insieme di corsi dal contenuto eccezionale che sono erogati da esperti secondo ottimali metodi educativi, tra cui:

- studi di casi ed esempi
- presentazioni multimediali
- esercizi
- discussioni guidate
- applicazioni pratiche

Potrete discutere tematiche chiave, dati e grafici, apprendere da interviste video e audio, e avere opportunità di applicare le cose apprese.

I nostri corsi di formazione multiaziendali sono fondamentali per:

- apprendere conoscenze e skill vitali alla Gestione di Call Center
- padroneggiare le Tecnologie del CRM e della Customer Interaction
- migliorare la Qualità delle Performance del Call Center
- padroneggiare Budget, Pianificazione e Valutazione dell'Innovazione nel Call Center

Nell'iscrizione sono inclusi: manuale del corso, materiali di riferimento per una successiva autoformazione, e, naturalmente, coffee break e colazioni di lavoro.

Corsi aziendali

Vanguard offre ben di più che soluzioni on-site!

L'ampiezza della nostra formazione ci consente di disegnare curricula per tutti i livelli del personale dei call center.

Le opzioni offerte sono diverse:

- condurre versioni personalizzate dei corsi a calendario
- utilizzare nostro materiale e quello dei nostri business partner su licenza, attraverso un programma di preparazione del vostro personale addetto alla formazione
- combinare e adattare i nostri moduli formativi per comporre corsi capaci di sviluppare le conoscenze di base che condurranno la vostra azienda a un livello di prestazioni più elevato
- lavorare assieme a noi per progettare programmi di formazione personalizzati sulle esigenze specifiche della vostra azienda.

Gli Strumenti mirati sulle esigenze di ogni azienda

Le Società Business Partner di Vanguard

Vanguard non ha legami o interessi nascosti con nessun fornitore ICT. Tuttavia lavora con altre organizzazioni indipendenti che le permettono di servire meglio i clienti.

Progettiamo e eroghiamo corsi e seminari.

Consulenti Vanguard sono autori di *Call Center Technology Demystified*, un manuale di grande successo nel settore.

Vanguard collabora anche con ProSci in benchmarking sui call center e risorse per la pianificazione (es., *Call Center Planning and Design Toolkit*). ProSci è una azienda che produce editoria specializzata, conduce studi di benchmarking e mantiene il sito Call Center Learning Center www.call-center.net.

Infine Vanguard adopera, fin dalla sua apparizione nel mercato, il tool *The Contact Center Guide* di Primary Matters (www.primarymatters.com) che le consente di costruire efficientemente modelli finanziario-operativi di call center, di preparare business case, di valutare progetti, calcolare ROI, ecc.

Equipaggiarsi per operare meglio

Vanguard adopera nella formazione diversi strumenti:

- benchmarking
- studi/ricerche di settore
- toolkit
- software di learning
- simulatori

Alcuni strumenti sono finalizzati all'apprendimento, altri sono veri e propri strumenti operativi.

Ecco una lista parziale degli strumenti che di solito utilizziamo:

- *Easy Start Call Center Scheduler*. Un foglio elettronico per fare passo-passo i turni e soddisfare gli obiettivi di livello di servizio e di tempo di risposta.
- *QueueView – A Staffing Calculator*. Un package software che include un programma e un file excel per calcolare personale e linee con le formule di Erlang.
- *Foglio elettronico per costi di una transazione*. Evidenzia le dinamiche di base per calcolare i costi unitari dei contatti presentati nei corsi (*approccio per contatti*).
- *Call Center Planning & Design Toolkit*. Con checklist di ogni aspetto importante nella pianificazione e con linee guida per creare un call center di classe mondiale o per ridisegnare il call center attuale.
- *Studi di benchmarking sulle tecnologie* (come le tecnologie migliorano la soddisfazione utente e l'efficienza della struttura? come utilizzarle con successo?) *Sulle operations* (cosa funziona? Cosa non dà buoni risultati?). Le risposte dai call center manager con esperienze significative che voluto/dovuto ridurre i costi e migliorare il servizio.
- *The Contact Center Guide e Arena Simulation software*: Due potentissimi strumenti di decisione per le aziende che vogliono effettuare efficientemente seri studi di fattibilità di progetti nei contact center.
- *Studi sul Call Center Monitoring e raccolta di modulistica da utilizzare per il monitoraggio interno del servizio erogato*: E' sempre di più sentita l'esigenza di garantire la qualità del servizio; i sondaggi di soddisfazione utente intervengono a valle del processo e rivelano la qualità percepita e danno gli input al management che deve giorno per giorno assicurare che ogni contatto sia di qualità; ecco alcuni strumenti per sapere come fare.

L'Offerta Formativa

- ✚ **Seminari multiaziendali**
- ✚ **Moduli disponibili per formazione personalizzata *on site***

Nelle case history dei programmi formativi viene messa a disposizione anche tutta la grande esperienza internazionale di Vanguard sui mercati più avanzati.

www.vanguard.it

Classificazione dei Seminari

Gli interventi di formazione sono classificati per aree di interesse, ognuna identificata in:

Essenziali per tutti	Principi e pratiche essenziali, che devono essere conosciuti da chiunque lavori in un contact center
Operatività	Livello di servizio, gestione dei consulenti telefonici/televenditori, miglioramento ai processi
Personale	Monitoraggio e coaching; selezione e formazione; motivazione e mantenimento
Tecnologie	Funzionalità; implementazione; selezione dei fornitori
Strategie	Leadership; visione e missione; strategie e comunicazione; budget e pianificazione

Seminari Multiaziendali e Personalizzati

Ognuno dei seminari presentati nelle pagine seguenti può essere facilmente personalizzato ed erogato in azienda. Per proposte inviare un'email a formazione@vanguard.it o telefonare allo 06 5483 2800.

Seminari a Calendario

Area	Titolo	Località	Durata	Destinatari
	Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di Call Center	ROMA e MILANO	2 gg	Il corso di call center management, perfetto per tutto il personale di supervisione, gestione e per i responsabili del call center, ha da anni il più grande successo in tutto il mondo, perché permette di costruire un call center di eccellenza su fondamenta solide.
	Metriche del Call Center	ROMA e MILANO	1 gg	Il corso per conoscere le metriche del contact center e per selezionare quelle che servono. Richiede di aver frequentato il corso <i>Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di Call Center</i>
	Le Tecnologie del Call Center: Panoramica e Focus sulle Novità	ROMA	1 gg	Per la sua imparzialità e oggettività il seminario si raccomanda e darà sicuri benefici ai manager di call center, del customer service, e ai professional delle telecomunicazioni e dell'IT. Queste persone troveranno informazioni più recenti sulle tecnologie e sulle loro applicazioni ai contact center. <i>Per il massimo impatto in azienda, cercare di avere insieme un responsabile della gestione ed un professional dell'ICT.</i>
	La scrittura di email efficaci	ROMA	1 gg	Il corso di un giorno è con target manager, supervisor, team leader. Il corso di 2 gg. (solo edizione aziendale) si rivolge sia al personale addetto alla scrittura di email a testo libero, sia a coloro che curano la preparazione dei template standard e che forniscono linee guida e procedure per servire il cliente via Internet.
	Customer Satisfaction Migliorare il ROI del Call Center	ROMA	2 gg	Il corso, che si rivolge in primo luogo ai responsabili della qualità del call center, è indicato per qualsiasi addetto alla supervisione e alla gestione. Vengono approfondite le modalità migliori di condurre i sondaggi di soddisfazione del cliente e le tematiche relative.

Area	Titolo	Località	Durata	Destinatari
	Budget, Pianificazione e Valutazione dell'Innovazione nei Call Center	ROMA	2 gg	Progettato per Direttori, Dirigenti e Manager con responsabilità strategiche, economiche e di leadership, il corso Vi consentirà di concentrarvi su tematiche dagli elevati ritorni e di creare strategie per guidare la Vs. organizzazione sulla giusta rotta. Utilizzato un simulatore del contact center.
	Previsione, Pianificazione e Gestione del Tempo Reale di Call Center	MILANO	2 gg	Il corso unico e innovativo appositamente progettato per i responsabili della pianificazione e della gestione del personale del call center. Il corso mira a preparare su aspetti indipendenti dai sistemi le persone addette ai work force management systems e a sviluppare una cultura di pianificazione che assicuri performance elevate e stabili
	Monitoraggio Qualità & Coaching per Migliorare le Prestazioni del Call Center	MILANO	2 gg	Il corso tratta come impostare, disegnare e implementare il programma di monitoraggio della qualità dei contatti di call center - interni o in outsourcing - e rendere efficace il coaching Il corso è ideale per responsabili di call center, supervisor, team leader con responsabilità di quality monitoring e coaching. Il corso dà approcci pratici per la gestione delle prestazioni del personale operativo che eleveranno subito l'efficacia del contact center.

L'elenco dei nostri corsi è arricchito di continuo e abbiamo materiale pronto per rispondere all'evoluzione e personalizzazione delle esigenze.

Altro corso che eroghiamo per ora solo in casa è *Gestire le Vendite nei Contact Center: Elevare i ricavi in ambienti di pura vendita o misti*.

I prezzi dei corsi a calendario sono nelle brochure reperibili nel sito e nello stesso sito sono riportati i prezzi di riferimento per un'edizione in casa dei corsi per manager e quadri.

La Pianificazione Vanguard della Formazione del Personale nei contact center

ESSENZIALI / PER TUTTI								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisor/ Team Leader	Operatori
2 gg.	Conoscenze e skills vitali per la corretta gestione di call center	X	X	X	X	X	X	X
1 gg.	Misurare l'Efficacia del Callo Center	X	X	X	X			
2 ore	Guida essenziale alle dinamiche del call center							X
0,5 gg.	Introduzione all'ambiente operativo dei call center	X	X	X	X	X	X	X
OPERATIVITA'								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisor/ Team Leader	Operatori
1 gg.	La previsione del carico di lavoro (fondamentali, passi per una più elevata accuratezza, approcci efficaci e strumenti)		X	X				
1 gg.	Dimensionamento e scaglionamento del personale operativo (Scienza del dimens., pratiche efficaci di turnazione, gruppi)		X	X				
0,5 gg.	Come raggiungere un miglior livello di servizio	X	X	X				
0,5 gg.	Comprendere i dati dell'ACD	X	X	X	X		X	
0,5 gg.	La gestione in tempo reale del call center		X	X			X	
0,5 gg.	Skills based routing (Movimentazione chiamate/contatti secondo i livelli di abilitazione presenti nel call center)	X	X	X				
PERSONALE								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisor/ Team Leader	Operatori
1 gg.	Il monitoraggio della qualità nel call center		X		X		X	
1 gg.	Il coaching nel call center		X		X		X	
1 gg.	La selezione delle risorse nel call center		X		X			
0,5 gg.	Il turnover nel call center	X	X		X			
0,5 gg.	Sviluppare supervisor capaci di ispirare e gestire	X	X					
0,5 gg.	Assenteismo e rispetto del turno		X	X			X	
0,5 gg.	Specializzare gli operatori al trattamento delle e-mail		X		X		X	
1 gg.	Sviluppare la propria carriera di supervisore						X	
0,5 gg.	Gestione dello stress nel call center		X		X		X	
0,5 gg.	Gestione del tempo nel call center		X	X	X		X	
0,5 gg.	Migliorare le proprie performance di vendita							X
0,5 gg.	La formazione efficace dei teleoperatori						X	
2,0 gg.	Teleselling							X
1-2 gg.	Utilizzare le e-mail come canale di comunicazione							X
0,5 gg.	Come trattare i clienti difficili							X

TECNOLOGIE								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisorii/ Team Leader	Operatori
2 gg.	Le tecnologie per il CRM e la customer interaction	X	X			X		
0,5 gg.	I blocchi costituenti le diverse tecnologie	X	X			X	X	
0,5 gg.	La VoIP nel Call Center	X				X		
0,5 gg.	Le tecnologie per l'ottimizzazione delle prestazioni	X	X			X		
0,5 gg.	La progettazione del self-service	X	X			X		
0,5 gg.	Le migliori pratiche operative nella progettazione di sistemi di risposta vocale	X	X			X		
STRATEGIE								
Durata	Formazione proposta da Vanguard	Direttori	Responsabili/ Funzionari	Pianificatori Operativi	Controllo Qualità	Responsabili Tecnologie	Supervisorii/ Team Leader	Operatori
2 gg.	Migliorare la Qualità delle Performance del Call Center	X	X	X	X	X	X	X
2 gg.	Pianificazione, Budget, Valutazione delle alternative e conduzione efficace di un call center	X	X					
0,5 gg.	Sicurezza organizzativa ed informatica nel call center	X	X		X	X		
0,5 gg.	Sicurezza e salute nei call center	X	X		X	X	X	
0,5 gg.	Costruire la cultura del call center	X	X					
1 gg.	Le metriche del call center	X	X	X	X			
1 gg.	Sondaggi di customer satisfaction	X	X	X	X			
0,5 gg.	Piani di continuità ed emergenza	X	X			X		
2 gg.	Introduzione al CRM analitico	X	X					

I corsi elencati sono moduli specialistici già pronti che si possono combinare tra di loro e a formazione di respiro più generale per realizzare programmi formativi capaci di coprire le più diverse esigenze di un call/contact center.

E' possibile inoltre richiedere:

- Corsi di formazione per consulenti telefonici
- Virtual classroom training
- Preparazione di materiale per autoformazione
- Programmi di tutoring e certificazioni.

I corsi delineati sono i seminari che in generale si sono rivelati i più indicati alla media dei contact center. Tuttavia le esigenze di formazione del personale cambiano a seconda delle specifiche responsabilità lavorative. Contattateci e chiedeteci di progettare il programma di formazione più adatto alle specifiche circostanze (e-mail: info@vanguard.it; tel. 06 5483 2800).

La Formazione dei Consulenti Telefonici per Eccellere nella Relazione con i Clienti

Formate il personale più importante del call center, i consulenti telefonici, attraverso questo NUOVO programma di formazione che copre a 360° le loro e le Vs. Esigenze.

Date ai consulenti telefonici quanto serve per il successo insegnando a trarre il massimo da ogni interazione con il cliente!

Più di ogni altra figura professionale i consulenti telefonici rappresentano l'azienda al cliente: sono la voce, le orecchie e la personalità della Vs. azienda.

Le loro quotidiane interazioni con il cliente, se ben condotte, possono generare quel tipo di fedeltà del cliente che si traduce in profitti a lungo termine.

I consulenti telefonici di front-line impareranno le tecniche necessarie per comunicare efficacemente con i clienti, per concentrarsi sulle esigenze che sono più importanti per il cliente e ottenere una migliore comprensione delle ragioni per cui il lavoro di front-line è essenziale per l'azienda.

ORIENTATO ALL'APPLICAZIONE

Il programma assicura che i consulenti telefonici erogheranno un'eccellente assistenza ai clienti e che lo faranno comprendendo i perché del comportamento a loro richiesto.

CONCENTRATO SUL MANTENIMENTO DELLE RISORSE VALIDE

E' provato che sviluppare le tecniche professionali proprie di un consulente telefonico concorre a fidelizzare il cliente.

CONTATTATECI!

Per richiedere il programma dettagliato su questo ed altri servizi di formazione, potete contattarci via telefono o email.

IL CONSULENTE TELEFONICO IMPARERÀ COME:














- ◆ Soddisfare i clienti durante ogni interazione con loro
- ◆ Navigare con abilità attraverso conversazioni non facili
- ◆ Dare le "brutte notizie" nel miglior modo possibile
- ◆ Offrire - quando opportuno - i migliori articoli di upselling e cross selling
- ◆ Misurare il loro successo
- ◆ Interpretare la terminologia e le metriche del call center
- ◆ Comprendere perché la flessibilità nei turni è vitale per soddisfare le esigenze del cliente
- ◆ Identificare le attese del cliente e come essi possano superarle

NOTERETE I PROGRESSI DELL'AZIENDA QUANDO:

- ◆ Migliora la soddisfazione del cliente
- ◆ Migliora la soddisfazione del personale
- ◆ Diminuisce il turnover
- ◆ I consulenti telefonici sono più capaci di soddisfare le richieste dei clienti

Il successo nella Formazione

**I docenti sono esperti
Consulenti preparati
a trasferire agli altri le
proprie conoscenze
ed esperienze. Per...**

-  Rendere coerenti le responsabilità con i risultati attesi
-  Creare valore con il contact center
-  Far contare gli investimenti effettuati
-  Progettare processi di qualità
-  Disegnare una reportistica significativa
-  Promuovere la qualità con il lavoro di gruppo
-  Trasformare il contact center con le tecnologie
-  Far diventare una risorsa preziosa la risposta vocale interattiva
-  Integrare il web con il call center
-  Migliorare il rapporto con il cliente con il CRM
-  Pianificare la convergenza voce-dati
-  Forgiare un'efficace partnership con il fornitore
-  Aiutare i clienti...ad aiutarsi

Alcune delle Società e Enti in Italia che hanno utilizzato Vanguard per la formazione

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| • ACI Informatica | • Advert |
| • ACS-Service | • Agenzia Territorio |
| • AIR Liquide | • Albacom |
| • Arval | • AREA |
| • Avaya | • Atesia |
| • Banca S.Paolo IMI | • Banca SAI |
| • Bartolini | • Banca Gottardo |
| • BNL Investimenti | • BNL/ BNL Multiservizi |
| • BTICINO | • Camera Deputati |
| • CIM Italia | • Comitel |
| • CRIF | • CONSIP |
| • CSI | • Dedalus |
| • Deloitte | • Eli Lilly |
| • Delta TLC | • ENEL |
| • Engineering | • Fastweb |
| • Gestione Rischi | • Giordano Vini |
| • GENERTEL | • HP |
| • H3G | • IPSOA |
| • ICMA RC | • INAIL |
| • IC Service | • ING Direct |
| • Informatica Trentina | • INPDAP |
| • INPS | • IRIDEA |
| • Numera | • NEWMED |
| • IVECO | • NESTOR |
| • Ministero Welfare | • Phonetica |
| • Pleasing Advertising | • Poste Italiane |
| • Provincia Torino | • RAI |
| • Reale Mutua Assic. | • Roche |
| • retItalia Internaz. | • SIECO |
| • SAPES | • Siemens |
| • SEAT | • SOGEI |
| • SIA-SSB | • Tantira |
| • Sviluppo Italia | • Telecontrol Vigilanza |
| • Telecom Italia | • TELEGATE |
| • TIM | • TSF |
| • Univ. di Padova | • Unisalute |
| • URMET | • Value Team |
| • VIASAT | • Vodafone |
| • Wolters Kluwer | • WIND |

Un elenco più completo è reperibile nel sito www.formazione-callcenter.it

*Siamo una società indipendente di consulenza e formazione.
Accompagniamo le aziende anticipandone le esigenze
con le nostre conoscenze ed esperienze internazionali
nei paesi più avanzati.
Ora anche a vostra disposizione, qui.*

Contattateci!

**Vanguard
Communications
Europe Ltd**

**Via di Vigna Murata, 40
00143 Roma
06 5483 2800
formazione@vanguard.it
info@vanguard.it
www.vanguard.it**