



PRESENTAZIONE
Overflow dalla Croazia

ARCUS net d.o.o.

Umago, Croazia

ARCUS NET (ex FLUCTUS MARKETING, da Settembre 2015 in fusione d'azienda con la Arcus Net Srl), nasce come provider di servizi di contact center e supporto alla gestione della customer care. Fino ad oggi ha offerto i suoi servizi a vari settori come: fornitori gas & energia, energie rinnovabili (B2B e B2C), vendita di prodotti alimentari surgelati (B2C), telefonia (B2B), produzione caffè (B2B e B2C), telecomunicazioni (internet, TV), etc.

SERVIZI

Una vasta gamma di servizi è messa a disposizione alle grandi, medie e piccole imprese, alle istituzioni ed alle associazioni che necessitano del nostro aiuto e del nostro know-how.

La nostra gestione copre a 360° servizi come: customer care, customer' acquisition, help desk di primo e secondo livello, telemarketing e molto altro ancora come: monitoraggio del mercato, sondaggi, archivi, elaborazione dati, oltre all'eccellente servizio di recupero crediti telefonico.

CONTACT CENTER

Le attività svolte nel nostro contact center sono:

- Gestione delle chiamate in entrata e in uscita (gestione del Servizio Clienti)
- Recupero crediti
- Telemarketing, teleselling e pubblicità (proposta/stipulazione contratti, fissazione appuntamenti, brand awareness, programmi di fidelizzazione)
- Esecuzione di progetti e di attività legate alla promozione del marchio
- Analisi ed elaborazione dati, archiviazione
- Servizio multilingue (italiano, sloveno, croato, serbo, inglese e/o tedesco)
- Backoffice (gestione dati clienti, gestione dei procedimenti amministrativi ed organizzazione delle attività che consentono la realizzazione dei servizi destinati al cliente)
- Sondaggi e analisi di customer's satisfaction

OUTSOURCING

L'outsourcing è un modello tramite il quale i nostri partner hanno la possibilità di scegliere tra diversi tipi di servizi che un call center moderno può offrire, sempre nel rispetto delle tempistiche richieste del committente.

Una tecnica moderna che permette di risparmiare sui beni materiali, sulle risorse tecniche ed umane, e che è sempre più comune nel mondo degli affari permettendo al committente di dedicarsi completamente alla sua attività (Core Business).

Perché scegliere i nostri servizi in outsourcing?

- ✓ Non richiede particolari investimenti
- ✓ Gestione immediata, senza costi di apertura, di un proprio call center
- ✓ Durata e flessibilità dei servizi resi al committente
- ✓ Risparmio nei costi della gestione
- ✓ Possibilità di assunzione di un dato servizio nel volume richiesto
- ✓ Pianificazione semplice, usando le risorse proprie e quelle in outsourcing
- ✓ Possibilità per il committente di concentrarsi esclusivamente sulla propria attività

CHIAMARE DALLA CROAZIA

Il nostro servizio è orientato principalmente ai committenti che operano nel territorio italiano, anche se è possibile il collegamento con i territori di tutti gli stati balcanici occidentali emergenti (grazie al plurilinguismo).

I nostri servizi assicurano:

- ✓ Ottimo rapporto qualità - prezzo
- ✓ Servizi con tariffe concorrenziali rispetto al mercato
- ✓ Vicinanza al territorio italiano, ovvero velocità nell'esecuzione
- ✓ Professionalità del personale
- ✓ Presenza del bilinguismo nella zona operativa (italiano e croato)
- ✓ Possibilità di comunicazione anche in altre lingue (plurilinguismo - croato, italiano, serbo, inglese, tedesco)
- ✓ Recupero crediti di altissima qualità
- ✓ Servizio dinamico, personale giovane e formato professionalmente con un alto standard di competenza nel territorio multiculturale

REFERENZE

- Dal 2014 gestiamo la vendita al telefono per conto di un consorzio multinazionale che si occupa della distribuzione di surgelati nel territorio italiano attraverso la consegna a domicilio (B2C).
- Dal 2016 per la stessa società multinazionale sopra descritta offriamo il servizio di vendita in outbound anche sul territorio croato occupandoci principalmente della acquisizione di nuovi clienti (B2C).
- Dal 2016 i nostri servizi vengono offerti ad una società slovena che si occupa della vendita di integratori alimentari sul territorio croato (B2C).
- Dal 2016 i nostri servizi vengono offerti ad una società fornitrice di gas ed energia elettrica nel territorio italiano, principalmente ci occupiamo di un programma di fidelizzazione dei loro clienti (B2C e B2B).
- Dal 2011 i nostri servizi vengono offerti ad una società fornitrice di gas ed energia elettrica operante nel mercato libero in Italia. Gestiamo il loro Servizio Clienti e l'acquisizione di nuovi clienti attraverso il processo del upselling con conseguente chiusura dei contratti (B2C).
- Dal 2011 al 2015 i nostri servizi quali: Numero Verde, Recupero Crediti, upselling e teleselling - a partire dall'acquisizione fino alla chiusura vera e propria e gestione del backoffice venivano offerti ad una società leader fornitrice di gas ed energia elettrica nel mercato italiano (B2B e B2C).
- Nel 2012 gestivamo una campagna di acquisizione clienti attraverso la presa appuntamento (B2B), per una società italiana operante nel settore delle telecomunicazioni.
- Dal 2011 al 2013 gestivamo una campagna di acquisizione clienti attraverso la presa appuntamento per due società italiane, le quali operano nel settore delle energie rinnovabili & alternative (B2B e B2C).
- Dal 2013 al 2014 gestivamo le "overflow" del Servizio Clienti e realizzavamo delle indagini circa il livello di soddisfazione dei clienti di un'importante società leader nella produzione di caffè in Italia (B2B, B2C).
- Nel mercato croato dal 2012 fino al 2014 i nostri servizi in outbound venivano forniti a due compagnie operanti nel settore delle telecomunicazioni (B2C).

COSA OFFRIAMO?

- ✓ **Copertura del servizio:** Lunedì - Venerdì dalle 08:00 alle 20:00 (40 ore a settimana, lavoro a turni), i Sabati su richiesta.
Gli orari possono essere rivisti. Si garantisce la copertura del servizio durante le festività.
- ✓ **Caratteristiche dello staff:** Esperienza professionale nel campo di oltre 5 anni.
- ✓ **Formazione:** A vostra completa disposizione.
- ✓ **Disponibilità tecniche:**
A disposizione: cavo ottico, postazioni con i PC, VOIP, server
Da procurare (costi extra a carico del cliente): telefoni (se necessari), sistema di monitoraggio delle inbound e contratto con un provider di servizi per le telecomunicazioni.
- ✓ **Reportistica:** Su richiesta.
- ✓ **Indagine di customer satisfaction:** Su richiesta.
- ✓ **Termini di pagamento fattura/servizi:** 15 giorni data fattura.

RIFERIMENTI

Arcus Net d.o.o.

Head office: Šet. V. Gortana 38,
52470 Umag, R Hrvatska
Tel: +385 52 635 864
Fax: +385 52 635 863
Web: www.arcusnet.hr
e-mail: uprava@arcusnet.hr
Skype: **arcus.net**

Business Development Manager:
Bojan GOLJEVŠČEK
Mobile: +385/(0)91 199 6726
e-mail: bojan@goljevscek.com
Skype: **bojan.goljevscek**

Operations Manager:
Elisa ALTIN PUCER
Tel: +385/(0)52 635 864
Mobile: +385/(0)91 199 6727
e-mail: altin.arcus@metromail.hr
arcus@metromail.hr
Skype: **elisa.altin**