

Mediacom S.r.l. nasce nel 1998 con l'obiettivo di soddisfare le necessità delle aziende di esternalizzare i processi che ne rallentano la creazione di valore.

L'attività si concentra inizialmente sull'erogazione di servizi di Customer Care e di Gestione Numeri Verdi per la Pubblica Amministrazione e le PMI. In breve tempo, in virtù del know-how acquisito e della costante attenzione rivolta agli investimenti in Risorse Umane e in tecnologie avanzate, l'azienda riesce a diventare un punto di riferimento in Italia nell'erogazione di **consulenza e servizi in outsourcing**, inserendosi sempre più efficacemente nelle relazioni multicanali tra Azienda Committente e Cliente finale, in particolare in tre ambiti di attività:

- **Contact Center Inbound e Outbound**
- **Gestione e Recupero Crediti**
- **Marketing e Ricerche di Mercato**

In oltre **20 anni**, Mediacom ha ampliato il proprio raggio d'azione con l'apertura di **tre sedi** – Milano Aversa Napoli - e rafforzato la capacità lavorativa con oltre **400 postazioni informatizzate**. Le **tecnologie** e i **sistemi di sicurezza** più avanzati consentono di offrire ai clienti Livelli di Servizio ("SLA") altamente performanti e servizi affidabili.

Le aree di business

La Divisione **Contact Center Inbound** nasce per integrare e sviluppare le esigenze di assistenza e comunicazione con un **Help Desk attivo H24, 7 giorni su 7, tutto l'anno**, con personale multilingua qualificato anche per attività di affiancamento delle aziende nella gestione interattiva dei servizi offerti e fruiti on-line, con Help-Desk telefonici ai servizi **Web 2.0**.

L'esperienza multisetoriale, più che decennale e il know how specialistico in settori complessi – **Finanziario, Telecomunicazioni, Farmacovigilanza, Trasporti verticali, Trasporti marittimi, Ossigeno Terapia Domiciliare (OTD), Elettromedicale, Impianti tecnologici, Energia, Igiene ambientale, Idrico** – sono la garanzia di successo dell'esternalizzazione di servizi sensibili e delicati, nei quali la solidità delle infrastrutture tecnologiche, la certezza del rispetto dei più elevati standard qualitativi e la professionalità del personale dedicato rappresentano il fattore critico di successo.

Tra i servizi erogati:

- gestione chiamate di emergenza e pronto intervento ascensori

Mediacom s.r.l.

Sede legale ed operativa
Via Calamandrei, 5
CDN Isola F4,
80143 Napoli

mediacom.servizi@pec.it
P.IVA 03467031211

Altre sedi
Viale Jenner, 51
20159 Milano
Via A. Gramsci, 54
81031 Aversa (CE)



www.soluzionimediacom.com



- gestione chiamate per supporto all'e-Commerce
- gestione chiamate per ossigenoterapia e ventiloterapia, con Help Desk telefonico sulle apparecchiature mediche
- attività di Farmacovigilanza H24 (gestione delle reazioni avverse di utenti di farmaci)
- gestione emergenze fughe gas metano e Gpl
- help Desk su microinfusori insulinici
- telemonitoraggio/telecontrollo settore gas tecnici

La **Divisione Contact Center Outbound** organizza e gestisce servizi con elevati flussi di contatti, integrandosi con i sistemi produttivi e commerciali dei propri Committenti, con i quali vengono condivisi studi preliminari, procedure operative e formazione del personale. Il Contact Center così diventa l'interfaccia in prima linea del Committente: il Cliente finale percepisce Mediacom come il continuum dell'azienda, trovando sempre risposta alle proprie esigenze.

il Contact Center Outbound può essere considerato un nuovo canale distributivo, efficace ed efficiente, che consente di ampliare la quota di mercato dando supporto alle reti commerciali e distributive con servizi di **Teleselling, Telemarketing, Quality Check e Lead Generation**.

La **Divisione Crediti** contribuisce a **ottimizzare le risorse economico-finanziarie** delle aziende con un **diverso approccio** ai crediti: non solo recupero, ma soprattutto una diversa gestione delle risorse finanziarie e del **cash flow** delle aziende committenti.

Ogni attività tiene conto che il Cliente finale è alla base dell'organizzazione dell'intero ciclo di gestione e il mantenimento del portafoglio è un elemento imprescindibile.

L'obiettivo finale è appunto preservare il cliente, che deve essere fidelizzato e educato al rispetto delle scadenze. Ovviamente non sono trascurate le attività legate al puro recupero dei crediti.

La particolarità della **Divisione Crediti** è di intervenire prevalentemente in **via stragiudiziale** e senza oneri iniziali e costi fissi. Infatti **la remunerazione è legata prevalentemente al risultato ottenuto**.

La struttura offre tutte le attività legate ai servizi di gestione e recupero crediti, con un **team di legali interno** che offre consulenza e supporto in ogni fase.

La specializzazione in **Ricerche di mercato** e **Customer Satisfaction** consente di realizzare progetti e di studiare sul territorio fenomeni sociali nonché il grado di soddisfazione di cittadini, utenti, clienti e personale interno (*employer satisfaction*).

La **Divisione Marketing & Ricerche di Mercato** è specializzata nella creazione di sistemi informativi personalizzati: partendo dall'individuazione delle esigenze aziendali vengono elaborate le strategie migliori per fornire risposte concrete in chiave marketing.



La struttura completa e flessibile è in grado di realizzare complessi sistemi di **Analisi, Ricerca e Promozione integrata**, con servizi di:

- Interviste telefoniche
- Interviste *face to face*
- Sondaggi on line
- Focus Group
- Mystery Client e Mystery Shopping
- Interviste qualitative
- Customer Satisfaction
- Social Media Marketing
- Direct Marketing

Il sistema professionale

Mediacom utilizza criteri di **oggettività** e **trasparenza** di attività, processi e relazioni. La valorizzazione delle persone, lo sviluppo delle loro capacità e competenze, il riconoscimento dei meriti e delle responsabilità sono assicurati attraverso il presidio di processi e di strumenti finalizzati a garantire una corretta valutazione delle risorse sin dalla fase di reclutamento e selezione.

Infatti, Mediacom si avvale di un **sistema professionale di riferimento certificato**, per la valutazione e il miglioramento continuo del capitale umano.

Lo **Staff altamente qualificato** e costantemente **aggiornato** caratterizza una struttura flessibile e sinergica. Il **sistema informativo integrato** mette in comunicazione tutte le **postazioni operative** e le **divisioni aziendali**, consentendo così di integrare le loro specifiche e diverse competenze tecniche ed esperienze professionali per lo sviluppo di progetti e servizi ad hoc.

La qualità

Dal 2005 Mediacom è certificata **UNI EN ISO 9001:2008**, la norma internazionale per la gestione del Sistema Qualità aziendale, che si basa sul miglioramento della soddisfazione del cliente, sulla razionalizzazione dei processi interni e sulla riduzione delle inefficienze.

Nel 2013 ha conseguito la certificazione **AICTT-RTA** per il **Rendimento Tecnologico Aziendale**, rilasciata dall'Associazione Italiana Cultura Trasferimento Tecnologico.



Nel 2014 Mediacom ha ottenuto un'altra importante certificazione specifica per i contact center, la **UNI EN 15838:2010** (seguendo i criteri della **UNI 11200:2010**) che individua i parametri da seguire per garantire la **qualità del servizio** e la **competenza tecnica degli operatori**.

Infine, nel 2018 si certifica **ISO/IEC 27001:2013** rispettando i requisiti per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni, inclusi quelli relativi alla valutazione e al trattamento dei rischi. L'obiettivo principale è proteggere i dati e le informazioni da rischi che ne minacciano l'integrità e la riservatezza.

L'azienda è inoltre associata **Unirec**, Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito e **Esomar**, promotrice del valore delle ricerche di mercato nella definizione di strategie commerciali e di marketing

Collaborazioni e convenzioni

L'aggiornamento costante, il perfezionamento delle attività e la ricerca di soluzioni innovative caratterizzano l'approccio commerciale dell'azienda. Mediacom concretizza l'innovazione dei processi e dei servizi attraverso il **lavoro sinergico delle diverse divisioni aziendali** e le prestigiose partnership istituzionali – **MIUR Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Università degli Studi di Napoli Federico II e Università degli Studi di Salerno** – consolidate grazie a progetti innovativi e tecnologie all'avanguardia.

Mediacom è **convenzionata** con **ANIE**, Federazione Nazionale Imprese Elettrotecniche ed Elettroniche, aderente a Confindustria, che rappresenta 900 aziende del settore operanti in Italia. Altra convenzione è stata stipulata con **ANACAM**, Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori.

Mediacom fa parte anche del **Consorzio per i Servizi agli Enti Locali CO.RE.FIN** ed è associata ad **AICS, Associazione Italiana Customer Service**. Inoltre, per le attività di **Gestione e Recupero Crediti**, Mediacom opera in conformità all'**art. 115 del T.U.L.P.S.**

Le tecnologie

L'architettura della infrastruttura tecnologica progettata da Mediacom per l'erogazione dei servizi è di tipo Multisite. Le sedi operative di Milano, Aversa, Napoli, sono collegate tra loro mediante VPN/MPLS dedicate in modo da assicurare la massima flessibilità di interscambio.

La piattaforma applicativa CRM e i sistemi di comunicazione CTI, dimensionati per gestire notevoli volumi di traffico dati e fonia, sono costituiti da apparati hardware e software ridondati e dispongono di una istanza gemella in un altro server per garantire affidabilità, scalabilità ed efficienza all'intero sistema.



L'applicativo **gestionale CRM con sistema Ticketing** comprende l'insieme delle soluzioni per la gestione del contatto multicanale con clienti, utenti, collaboratori, distributori e fornitori. La piattaforma è web based, accessibile da qualsiasi browser web, senza bisogno di installazione o plugin, e consente le più avanzate personalizzazioni, anche con soluzioni automatizzate.

Ogni attività viene costruita attraverso procedure pianificate e condivise con i committenti, la cui sicurezza è garantita da infrastrutture tecnologiche all'avanguardia e da sistemi di **Disaster Recovery**. Gli apparati UPS e gruppi elettrogeni in ciascuna sede operativa garantiscono la continuità del servizio 24 ore su 24.