

IES, IL NUOVO SERVIZIO DEDICATO AD AZIENDE CHE UTILIZZANO CALL CENTER IN HOUSE E IN OUTSOURCING

La **Divisione Ricerche di Mercato di Numero Blu** presenta **IES**, un innovativo sistema basato su moduli di ricerca in grado di verificare la qualità e l'efficacia dei Call Center.

Attraverso una visione complessiva, IES genera una base dati per misurare e analizzare la capacità dell'azienda di informare correttamente, creare engagement e soddisfare le esigenze dei clienti.

TARGET E OBIETTIVI DEI 4 MODULI DI RICERCA



MYSTERY CALL per Operatori Call Center

- Monitorare il rispetto delle disposizioni in merito ai contenuti erogati dagli operatori
- Controllare la conformità del comportamento agli standard definiti



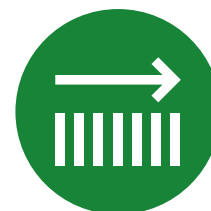
CHECK CALL per Nuovo Cliente

- Valutare la correttezza della proposizione commerciale
- Verificare l'effettiva consapevolezza dell'acquisto



CUSTOMER SATISFACTION per Cliente Fidelizzato

- Misurare la soddisfazione del Cliente che si rivolge al Call Center
- Rilevare, in base al profilo del Cliente, eventuali variazioni nella percezione del servizio



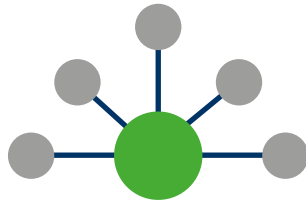
CLIMA INTERNO per Cliente interno (dipendenti)

- Analizzare lo stato di salute dell'ambiente lavorativo e il benessere organizzativo
- Individuare il gap esistente tra aspettative e realtà vissuta in azienda dalle persone

CONTATTACI
ies@numeroblu.it

Grazie alla flessibilità del suo sistema, è possibile utilizzare singolarmente i moduli di ricerca.


IES: IMMAGINE ED EFFICACIA SOTTO CONTROLLO



La **qualità delle interazioni** tra brand e cliente è cruciale per la **generazione di esperienze positive**.

Le **relazioni**, se **monitorate** e governate, sono più efficaci e hanno un impatto positivo su **reputazione e percezione dell'azienda**.

CRUSCOTTO ANALITICO

	MYSTERY CALL	CHECK CALL	CUSTOMER SATISFACTION	CLIMA INTERNO
SITUAZIONE AL TEMPO T				
Indicatori di 1 livello	Indicatori di efficacia Indicatori di caring	Indicatori di efficacia Indicatori di caring	Indicatori di efficacia Indicatori di caring	Indicatori di efficacia Indicatori di caring
Indicatori di 2 livello	Indicatori dei quesiti del questionario	Indicatori dei quesiti del questionario	Indicatori dei quesiti del questionario	Indicatori dei quesiti del questionario
Punteggio indicatore sintetico di qualità/performance esempio:	7	23	15	5
criticità ● neutralità ● positività ●	●	●	●	●
INDICATORE UNICO DI SINTESI (con valori tra 0—100)	25			●

Esemplificativo per verificare l'andamento qualitativo delle diverse attività di relazione con la clientela, attraverso indicatori realizzati ad hoc e ad uno scoring di riferimento.