

## SERVICE CENTER MERCEDES-BENZ ROMA

Mercedes-Benz Roma, nell' Ottobre 2007, ha istituito il **Numero Verde 800.06.91.91**, che risponde al Service Center, per coordinare, gestire e curare le relazioni tra i clienti e le propri Filiali e per offrire un servizio a 360 gradi.

Con una semplice telefonata è possibile accedere a tutte le attività del Post Vendita Mercedes-Benz Roma, infatti il Service Center offre ai propri clienti la possibilità di prenotare interventi di officina nelle Filiali Mercedes-Benz Roma sia per Vetture che per Veicoli Industriali, fornisce informazioni sullo stato di lavorazione delle vetture ricoverate presso le nostre Assistenze, informa sulla disponibilità dei Ricambi ed Accessori, effettua Recall per campagne di Marketing e, non ultimo, svolge attività di Follow Up, per rilevare la soddisfazione dei clienti in merito all' ultimo intervento di officina effettuato sulla vettura presso le nostre Assistenze.

La filosofia di Mercedes-Benz Roma è stata di qualificare un "Contact Center" in "Service Center" per indicare da subito che lo scopo principale è quello di offrire un servizio con Operatori competenti, professionali e tecnicamente specializzati, infatti abbiamo inserito dei Consulenti Tecnici che forniscono ai clienti tutte le informazioni tecniche sulle vetture e danno supporto agli altri Operatori del Service Center.

Miriamo e investiamo sull' efficienza dei sistemi e del nostro personale per massimizzare la qualità dei servizi resi; effettuiamo formazione e coaching interno per avere Operatori sempre informati ed aggiornati sui processi e sulle nostre attività.

L' obiettivo del Service Center è di mantenere sempre alta la soddisfazione del cliente, di essere tempestivi nella fase di accoglienza telefonica del cliente, di evadere le sue richieste nel più breve tempo possibile e di integrare tutti i servizi offerti da Mercedes-Benz Roma con l' utilizzo di nuovi applicativi in un'unica soluzione gestionale con CRM integrato.

## COMUNICAZIONE MULTICANALE MERCEDES-BENZ ROMA

Comunicare con i clienti in maniera efficace, veloce, semplice è la priorità principale di Mercedes-Benz Roma; di conseguenza, utilizziamo quotidianamente la tecnologia multicanale per gestire e diffondere le informazioni attraverso molteplici punti di contatto quali voice, sms, email, fax e web.

I nostri clienti accedono rapidamente a più informazioni scegliendo i canali che ritengono più comodi nei loro momenti di vita quotidiana al fine di ottenere risposte immediate e/o di interagire con la nostra Azienda.

Attualmente Mercedes-Benz Roma ha scelto il software della Siemens "HiPath Procenter Enterprise" come sistema unico di integrazione per gestire i contatti Voice, Email ed Sms; abbiamo un sito web ed un form dove il cliente può inserire richieste di informazioni e di contatto alle quali il Service Center risponde tramite contatto telefonico o tramite email; la nostra pagina Internet permette ai clienti di prenotare o di attivare servizi on line.

L' sms è per noi il canale più immediato in quanto risulta essere quello che più tempestivamente raggiunge un numero maggiore di clienti che interagisce in tempi brevissimi.

La newsletter crea grande sinergia con i nostri clienti e utilizziamo questo canale per comunicare eventi, news sul mondo Mercedes-Benz Roma, Campagne, Azioni e Promozioni Speciali, insieme alle nostre Brochure.

In attesa del CRM e di tutte le opportunità che esso offre, multicanalità per Mercedes-Benz Roma significa non solo aggiungere a breve più canali all' interazione (per esempio il nostro sistema Siemens è già predisposto per gestire anche il Web Forum e Comunità On Line) ma integrare (implementare) tutti i canali attualmente in uso in un' esperienza di interazione più ampia con i clienti, per poter mirare ad una conoscenza sempre più approfondita dei nostri clienti e per poter sviluppare campagne di marketing mirate così da raggiungere il cliente in tempo reale ed attraverso il suo canale preferito.

Il nostro obiettivo finale è quello di non sottrarci a questa sfida: attraverso il concetto di multicanalità integrata e quindi attraverso una pluralità di canali distributivi, non solo vogliamo mantenere la relazione stabile con il cliente già acquisito, ma vogliamo rivolgerci al cliente potenziale per conquistarlo con strumenti sempre più personalizzati.



C'è  
sempre  
il verde  
per voi.

800-069191

**Service Center  
Mercedes-Benz Roma**

Con una semplice telefonata al numero verde potrete accedere a tutti i servizi delle nostre filiali senza file o altre perdite di tempo.

Qualificati operatori saranno a vostra disposizione per

**informazioni, appuntamenti, prenotazioni**

con aggiornamento immediato della disponibilità in accettazione e tanti altri servizi. Service Center Mercedes-Benz Roma.

La vostra corsia preferenziale.

Lunedì/venerdì 8:00-18:00



Mercedes-Benz Roma SpA

