

Transcom e DataChronic: servizi digitali sempre più innovativi per una migliore qualità della Customer Experience

Comunicato
stampa

30-01-2019

Transcom e DataChronic hanno siglato una partnership per migliorare la Customer Experience attraverso la progettazione e lo sviluppo di servizi digitali innovativi. L'obiettivo è garantire una migliore performance ottimizzando le tempistiche di gestione dei vari task e riducendo i margini di errore attraverso l'applicazione di software robot.

Milano, 6 febbraio 2019

Transcom e DataChronic consolidano e rafforzano la loro collaborazione attraverso un'importante partnership per fornire servizi digitali sempre più innovativi, applicabili sia ai processi interni sia alle Operations dei Clienti del Gruppo svedese, migliorando complessivamente la Customer Experience. A darne l'annuncio questa settimana il General Manager dell'Italian Market Gianluca Gemma e il CEO di DataChronic Marco Raja.

Obiettivo dell'accordo è implementare nuove tecnologie in grado di aiutare gli Agenti a svolgere il loro lavoro quotidiano rendendo alcune attività operative più semplici, veloci e meno soggette ad errori.

In particolare, la prima fase della collaborazione vedrà la nascita di nuove soluzioni ed implementazioni di RPA (Robot Process Automation) in grado di automatizzare processi ripetitivi e time consuming, emulando o integrando alcune azioni umane, anche con un'interazione con altre applicazioni o sistemi.

“Abbiamo già sperimentato che l'RPA è in grado di ridurre i margini di errore su alcune attività e svolgere diverse operazioni più velocemente. L'automazione dei processi ha raggiunto livelli di maturità avanzata e grazie all'esperienza di Transcom, il know-how di DataChronic e l'integrazione di tecnologie quali Big Data, Intelligenza Artificiale e servizi Cognitive, le nostre soluzioni si stanno sempre più evolvendo verso un'automazione intelligente identificata come Intelligent Process Automation (IPA). Questo significa che gli Agenti possono dedicarsi a task dal maggior valore aggiunto, garantendo un servizio migliore ai consumatori finali” ha dichiarato il CEO di DataChronic.

“Questa partnership testimonia ancora una volta la vocazione di Transcom all'innovazione: siamo uno dei principali player nel mercato del Business Process Outsourcing, presente in Italia da 20 anni e con diverse sedi Onshore e Nearshore. Nonostante questo ogni giorno ci impegnamo per migliorare i nostri servizi, sia

attraverso ottimi corsi di formazione, sia attraverso i nostri processi di Continuous Improvement” ha concluso Gianluca Gemma.

La collaborazione fra Transcom e DataChronic è iniziata 3 anni fa con un progetto relativo all’RPA applicato al processo di booking on line di *Lastminute.com*. L’innovazione ha portato fin subito vantaggi significativi (riduzione del 25% del margine di errore e tempi ridotti del 15%) tali da vincere il CMMC Customer Relationship Management Award nel 2017 – per saperne di più <https://www.transcom.com/en/awards/transcom-italia-wins-customer-relationship-management-award>

Roberta Schiappadori, Communication Manager Transcom

Phone: +39 3487006032

Email: roberta.schiappadori@transcom.com

Transcom

Transcom è il leader globale della Customer Experience.

Siamo la voce dei nostri Clienti - un partner globale al servizio delle aziende in grado di unire la passione e il talento alle tecnologie intelligenti per creare esperienze più smart per tutti.

Con una rete di circa 30.000 specialisti del Customer Care opera in 50 contact center in oltre 20 paesi in tutto il mondo, offrendo ai clienti finali un’esperienza di contatto unica, in grado di migliorare la loro soddisfazione, la fedeltà e la propensione a ripetere l’acquisto, creando valore per le imprese. È presente in Italia dal 1999 e conta oggi oltre 2.500 postazioni dedicate al mercato italiano.

Per informazioni visita il sito internet it.transcom.com/it

Datachronic

Un’azienda fatta di persone, idee e valori, mossa da una costante dedizione allo sviluppo, all’innovazione e alla ricerca del miglioramento.

L’esperienza acquisita nel tempo, grazie al nostro team di professionisti ed esperti competenti in molteplici aree di mercato, ci dà la possibilità di garantire qualità e risultati ottimali.

Da oltre 10 anni lavoriamo a progetti complessi aiutando i nostri clienti nella Digital Transformation a sostegno del loro business.

Per informazioni visita il sito www.datachronic.com