

CX CENTAX

CX CENTAX

Best
Partner in
Outourcing

Dal 1994



CHI SIAMO

La nostra identità: BPO e consulenza

- CX Centax è partner innovativo in ambito Contact Center, in grado di presidiare tutti i touchpoint della Customer Experience. Gestiamo attività omnicanale, in H24, di **ingaggio, valorizzazione e relazione** con Clienti e potenziali Clienti.
- Siamo inoltre specializzati nella realizzazione di progetti consulenziali di **analisi e ridisegno del Customer Care**, con l'obiettivo di incrementare l'efficacia e l'efficienza di tutti i processi di relazione con i Clienti.
- Siamo fortemente orientati alla qualità: dei servizi, erogati con approccio **«one-contact-solution»**, delle persone e delle strategie.

COSA FACCIAMO

Total Customer Management

INGAGGIO

Pre Sales

- Digital Marketing & Lead Generation
- Presa Appuntamenti

VALORIZZAZIONE

Sales

- Digital Selling
- E-commerce Management
- Fundraising

RELAZIONE

Post Sales

- Customer Care
- Help Desk
- Back Office
- Customer Loyalty

ANALISI

Consultancy

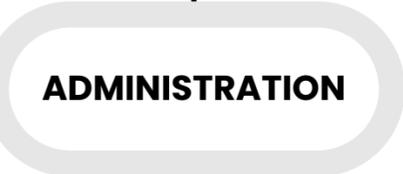
- Assessment & Service Design



CEO
Manolo Maffeis



DPO



General Services
Giovanna Mazza

Sales Manager
Paolo Bonomi

Operation Manager
Cristina Zinetti

HR Manager
Cristina Zinetti

Marketing Manager
Paolo Bonomi

Quality Assurance Committee

A & G Support
Natasha Stocker

Sales Account
Davide Beretta

Operations Account Coordinator & PM di Start up
Florio Boggio

HR Support
Vittoria Villa

Marketing Specialist
Silvia Panzeri

Sales Account
Daniele Gavazzi



Digital Specialist
Lorenzo Sarica

Sales Support
Stefania La Scola



Erica Vitali

Gabriele Dezza

Giovanni Giannelli

IT Manager
Vittorio Ruggeri

SD Manager
Emanuele Carantani

Alessia Diani

Laura Bombardieri

Valentina Persico

Andrea Cisana

Telephone Specialist & System Engineer
Fabio Locati

SW Developer
Alexandru Filip

Alessia Diani

Laura Bombardieri

Valentina Persico

Andrea Cisana

IT Supprt
Marco Brambati

Full Stack Developer
Marco Ronchi



System Engineer
Luca Terzolo

SW Developer
Diego Martignoni

Knowledge Leaders

Operators

Consultants

Technology

L'**Area Infrastrutture** di CX Centax si occupa di configurazioni hardware (sistemi ACD-CTI-IVR) e cura il set-up delle postazioni di Contact Center (connettività, VPN, token, VDI ...), ponendo massima attenzione ad ogni aspetto legato a sicurezza e compliance.

- **600+** Postazioni fisiche e remote configurate
- **2** Data Center remoti per ragioni di BC e DR con server ridondati certificati Tier III e Tier IV

Innovation

Il CX Lab di CX Centax sviluppa soluzioni e applicativi proprietari customizzati con l'obiettivo di ottimizzare la gestione dei progetti di BPO.

È il consulente ideale per le Aziende che cercano soluzioni innovative in ambito CRM, software licensing e system integration.

- Front Office
- Activity Manager
- Email2DB
- uNear

A solid yellow horizontal bar.

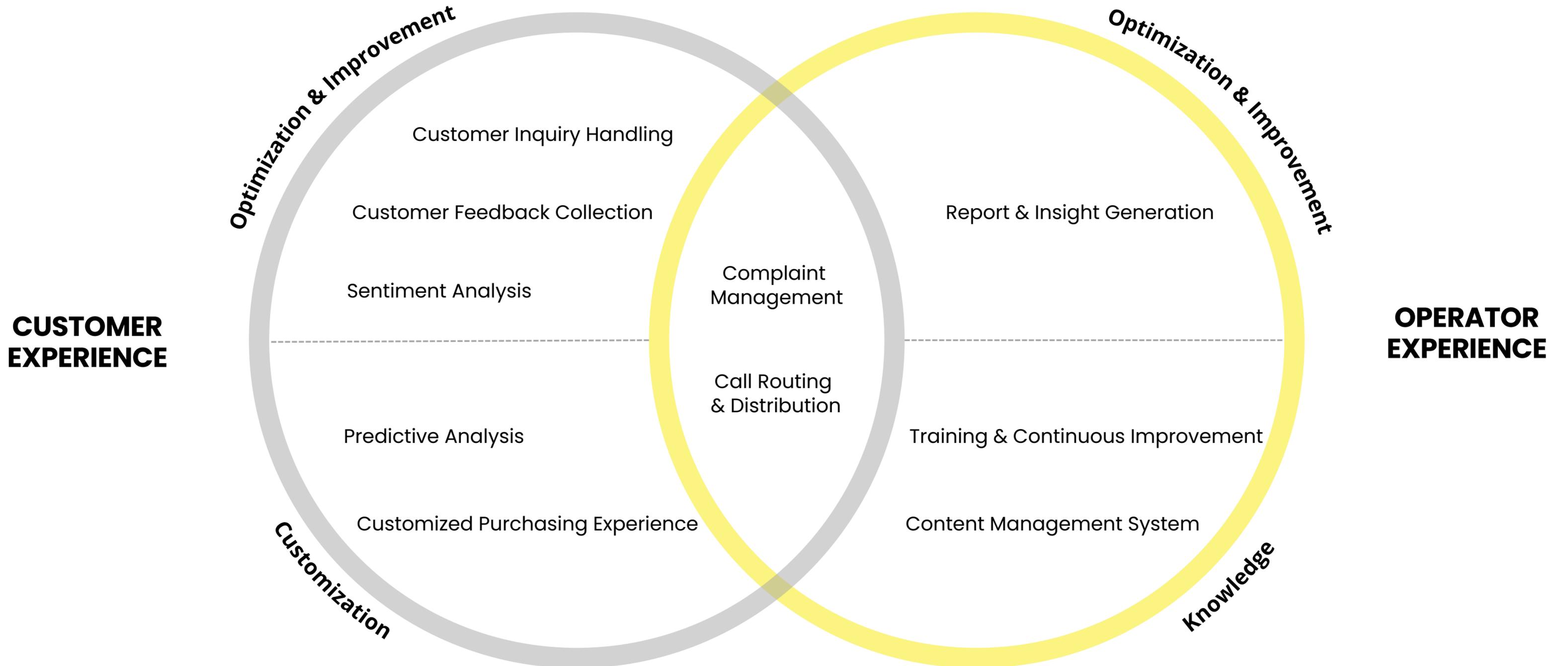
SOLUZIONI INNOVATIVE

AI in ottica Digital Human

-  Il nostro obiettivo è trasformare il Customer Care attraverso nuovi paradigmi tecnologici: continuare ad offrire servizi di qualità ma sempre più rapidi e customizzati, grazie a progetti all'avanguardia che sfruttano tecniche di **intelligenza artificiale** per rivoluzionare la relazione con il cliente.
-  Per garantire **interazioni personalizzate ed empatiche**, le nostre soluzioni utilizzano tecnologie innovative di profilazione, analisi del sentiment e automazione basate sui più recenti Large Language Model.
-  La **sicurezza** è un nostro punto cardine: garantiamo comunicazioni protette ed autenticate, un sistema che sia sicuro per gli operatori di Contact Center e per i clienti stessi.



AI



LE PERSONE

Sinergia generazionale

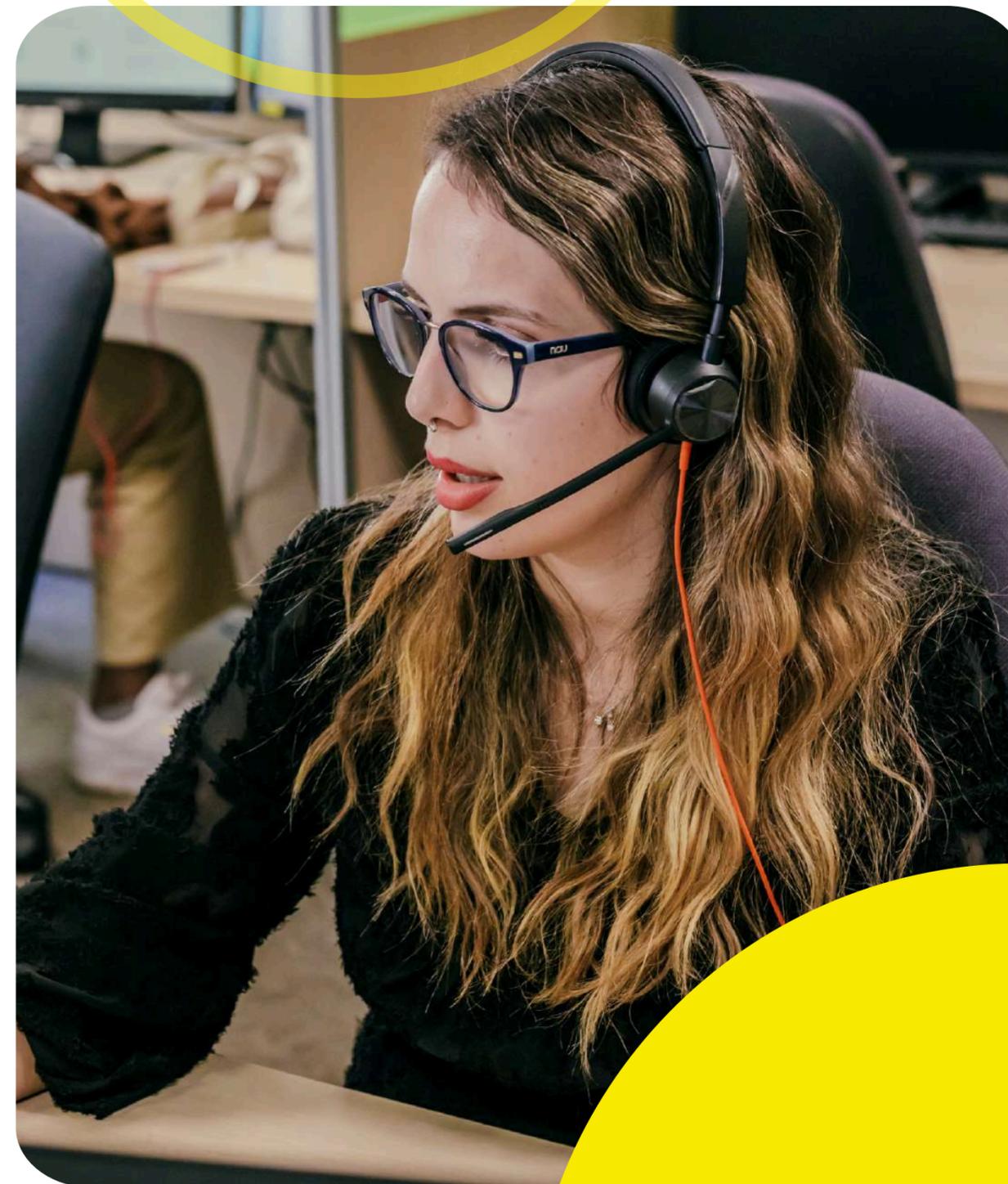
In CX Centax sono operative oltre **400 risorse** di Front e Back-end **altamente qualificate**, ingaggiate attraverso processi di recruitment strutturati.

I team di lavoro sono così composti:

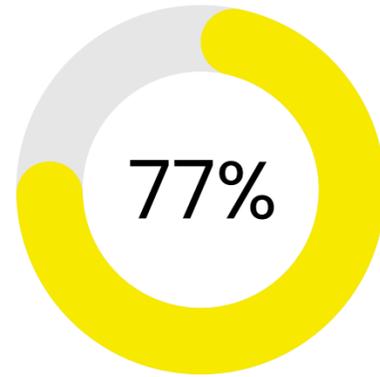
- Principalmente da giovani e brillanti universitari per le attività di relazione (73%)
- Figure con seniority più elevata per le attività di ingaggio, valorizzazione e di coordinamento (27%)

Per una gestione compliant di progetti specifici è previsto l'impiego di **personale certificato** (OAM, IVASS, ...).

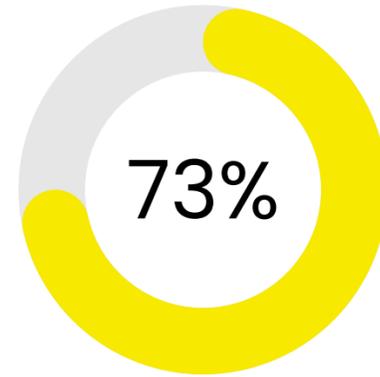
Le circa **30 figure di staff** possiedono invece una comprovata esperienza pluriennale in ambito BPO.



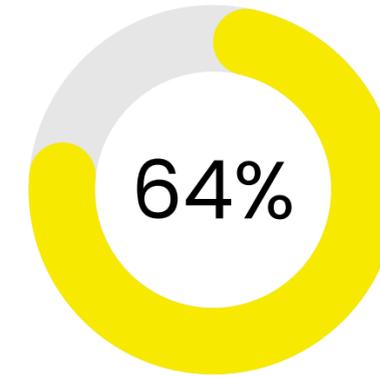
I NUMERI



Donne

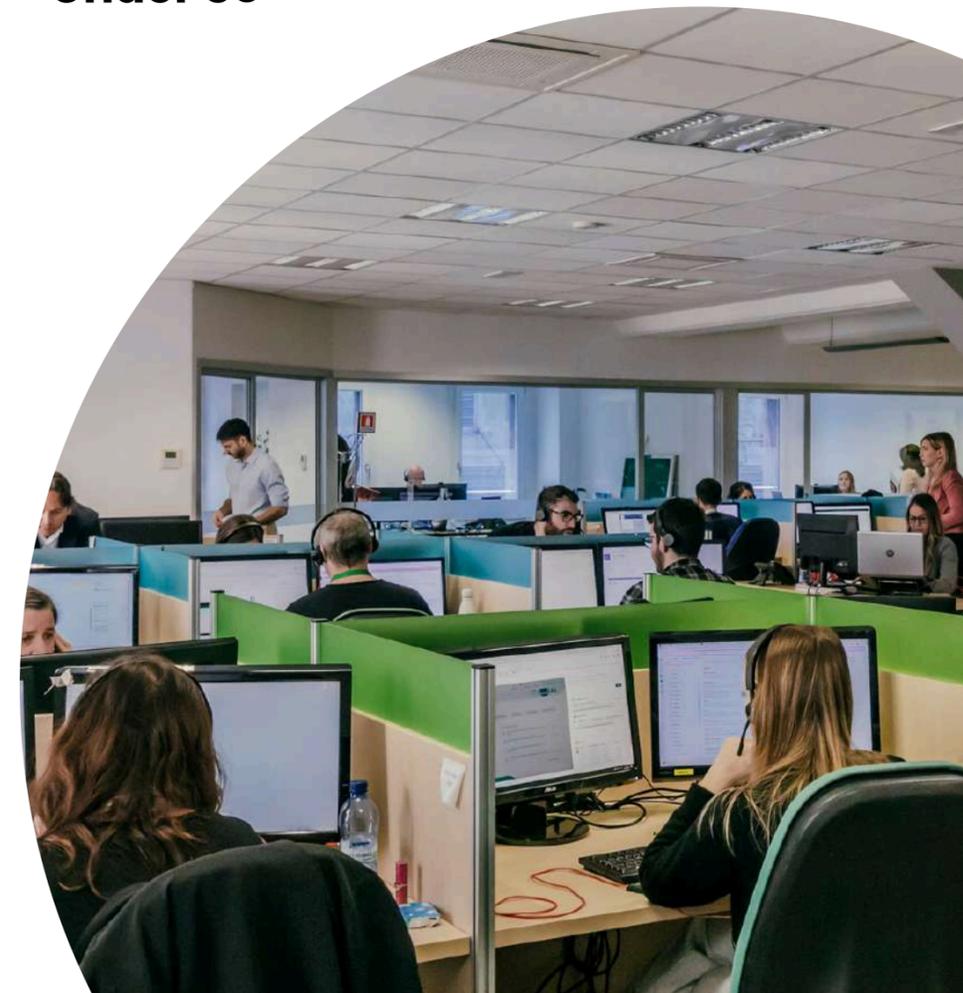


Laureandi/Neolaureati



Under 30

- **14** lingue parlate
- **800** ore di formazione/mese
- **3.5** anni di turnover medio per le attività inbound
- **8.5** anni di turnover medio per le attività outbound



WORKLIFE

Perché le persone scelgono di lavorare con noi?



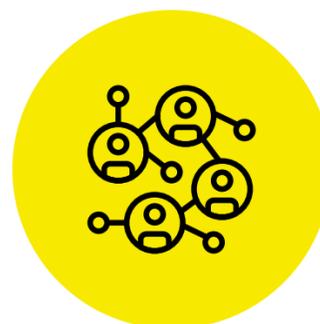
Contratto di lavoro

Personale dipendente assunto con regolare contratto nazionale Telco/Commercio.



Strumenti

Investimento nei migliori strumenti di lavoro, applicativi gestionali e ambienti confortevoli.



Flessibilità

Auto-compilazione disponibilità al turno lavorativo settimanale tramite applicativo CX Lab.



Employee Experience

Ambiente dinamico, survey periodiche sul clima aziendale, attività di engagement, team building e contest.

START-UP DI PROGETTO

Metodologia e approccio

CX Centax adotta un approccio di **Hybrid Project Management** (Waterfall + Agile) con l'obiettivo di efficientare e ottimizzare processi e tecnologie, ricercando un costante **equilibrio tra performance e qualità** erogata.

L'esperienza derivante dai case history più premianti, ci ha permesso di individuare le **Best Practices** per la gestione dello start-up dei nuovi servizi di Contact Center omnicanale:

- 1 Kick-off meeting
- 2 Assessment & Service Design
- 3 Team di progetto
- 4 Strumenti di lavoro
- 5 Sicurezza e compliance
- 6 Monitoraggio e SAL

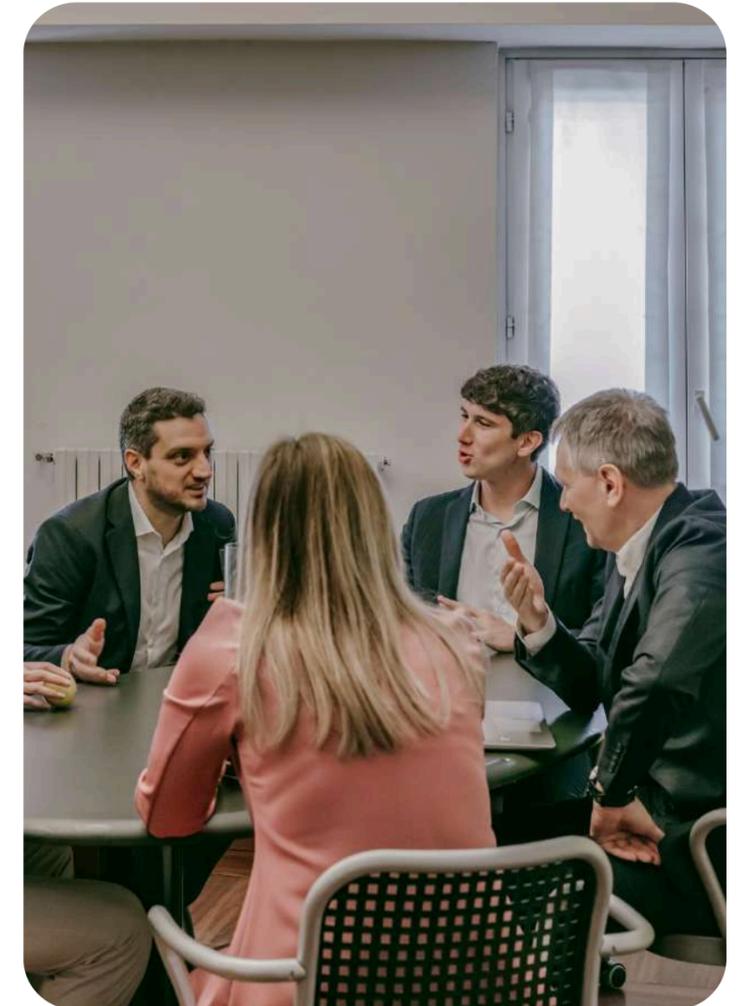
KICK-OFF MEETING

CX Centax approccia ogni servizio con la massima attenzione verso i livelli di gestione sia quantitativi sia qualitativi, per questo la **condivisione di dati e obiettivi** con il cliente rappresenta un momento fondamentale.

Per l'efficace avvio di ogni nuovo progetto è infatti previsto un meeting iniziale di analisi e confronto tra le parti, dove Commerciale, Operation Account e Cliente raccolgono tutte le specifiche dell'attività concordata e si confrontano proattivamente sulle stesse.

Questo incontro è propedeutico all'attivazione interna di un **efficiente flusso gestionale** utile a formare il team dedicato all'attività e alle implementazioni tecnico-informatiche.

In fase di Kick-off verrà anche condiviso il **piano di formazione** per il personale, oltre che un concreto confronto su procedure ed eventuali casistiche particolari.





WORKFLOW

Assessment & Service Design

FIGURE DI STAFF

Per la gestione dei progetti di BPO, Centax prevede il coinvolgimento delle seguenti figure dedicate, su diversi livelli:



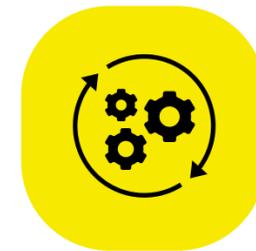
Project Manager

Coordina lo start-up, definendo e ottimizzando flussi e processi



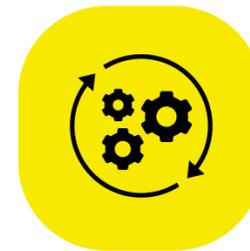
HR Specialist

Effettua il recruiting, interno ed esterno, delle risorse dedicate



Operation Account

Referente operativo a Servizio rolling, monitora l'intero progetto



Knowledge Leader

Supportano l'OA nel training e nell'affiancamento delle risorse



Developer & System Integrator

Figure del CX Lab che configurano e integrano i software gestionali

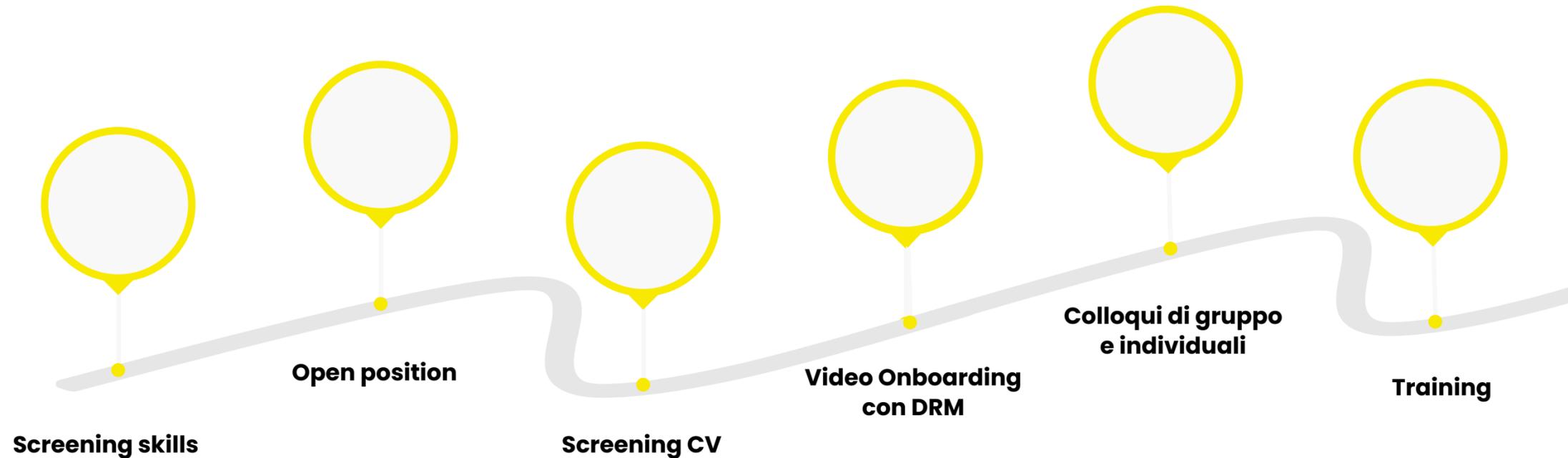


Telephone & System Engineer

Curano il set-up delle postazioni e mantengono l'infrastruttura CX

DEFINIZIONE TEAM

Uno dei nostri principali fattori di successo per garantire una Customer eXperience di alto livello è la qualità del personale di Front e Back-End, frutto di una consolidata strategia HR.

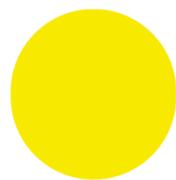


I profili idealmente individuati, neoassunti e/o figure riallocate da altri servizi, prevedono:

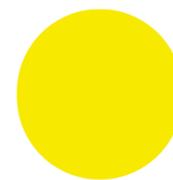
- Istruzione di alto livello
- Quick-learning ability
- Capacità di utilizzo delle tecnologie digitali
- Expertise pregressa ed eventuali certificazioni

STRUMENTI

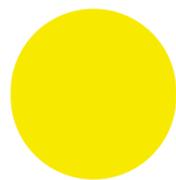
Oltre agli aspetti di carattere operativo, CX Centax è in grado di curare e governare, tramite soluzioni proprietarie, anche tutto ciò che concerne gli ambiti tecnici e informatici, con approccio Digital Human.

**Redmine**

Screening e mappatura degli eventi occorsi su ogni progetto in gestione

**CMS con Virtual Assistant AI**

Web-app evoluta che contiene le KB strutturate e facilmente interrogabili

**Email2DB**

Software di categorizzazione e gestione efficiente delle email

**Front-Office**

Troubleshooting per la gestione dei processi di Assistenza

**CX Academy**

Piattaforma di formazione digitale basata sulla gamification

**Enghouse ContaCT Highway**

Barra telefonica multicanale, integrata con Notification Center

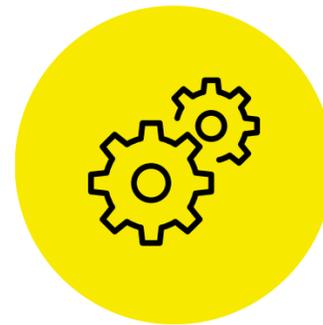
SICUREZZA E COMPLIANCE

Per garantire la Business Security e il rispetto di tutte le normative adottiamo regole di sicurezza e presidi in conformità con i più alti standard di settore.



DATA PROTECTION

- Massima tutela dei dati sensibili
- Costante confronto con rispettivi Dpo
- Eventuale attivazione zona PCI
- Connessioni VPN
- Protezione degli archivi
- Attenta valutazione degli NDA



STRUMENTI E SISTEMI

- Facility security
- Firewall ridondanti
- Soluzioni di Business Continuity
- Disaster Recovery tra i Data Center
- Sistemi di BackUp automatico con repliche remote
- Procedure antivirus



PERSONE

- Personale certificato e qualificato
- Policy di sicurezza operativa
- Monitoraggio costante dei processi
- Severe procedure di autorizzazione con gerarchie di sicurezza
- GDPR compliance anche in Smartworking



MONITORING

6

Controllo SLA/KPI

CX Centax dispone di personale operativo specializzato nell'analisi e nell'interpretazione dei dati.

Gli Operation Account e il Data Scientist utilizzano le soluzioni **Power BI** per creare **dashboard interattive e real-time** con le informazioni necessarie per intervenire sui flussi operativi in caso di situazioni anomale.

Viene così garantita una gestione ideale dal punto di vista del presidio organizzativo, contribuendo al contempo a migliorare la qualità percepita dei Servizi di Customer Care.

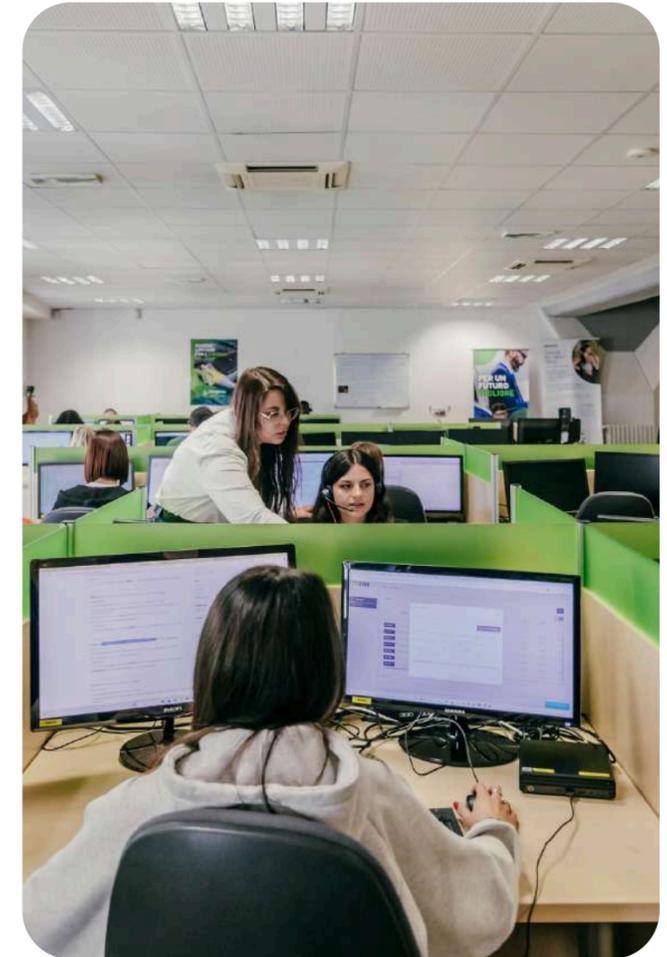
SAL

Per tutti i Progetti gestiti, è prevista la realizzazione di meeting SAL (Stato Avanzamento Lavori) periodici, durante il quale vengono analizzati aspetti quali:

- **Volumi e Forecast**
- **KPI e Livelli di Servizio**
- **Customer Satisfaction**
- **Pianificazione migliorie**

Viene redatto un bulletin board quotidiano in cui si registrano casi specifici, eventi peculiari, criticità e la relativa gestione dell'avvenimento (tempi di reazione, procedure applicate, workaround suggeriti, ecc...).

Sono condivisi eventuali suggerimenti che mirano sempre a migliorare l'efficacia e l'efficienza del Servizio erogato.



COMITATO QUALITÀ

Ha come obiettivo primario quello di favorire il **miglioramento continuo della qualità** dei Servizi offerti, attraverso la definizione e approvazione di policy e procedure, il monitoraggio dei più importanti KPI, l'individuazione e la messa in atto di opportune azioni correttive.

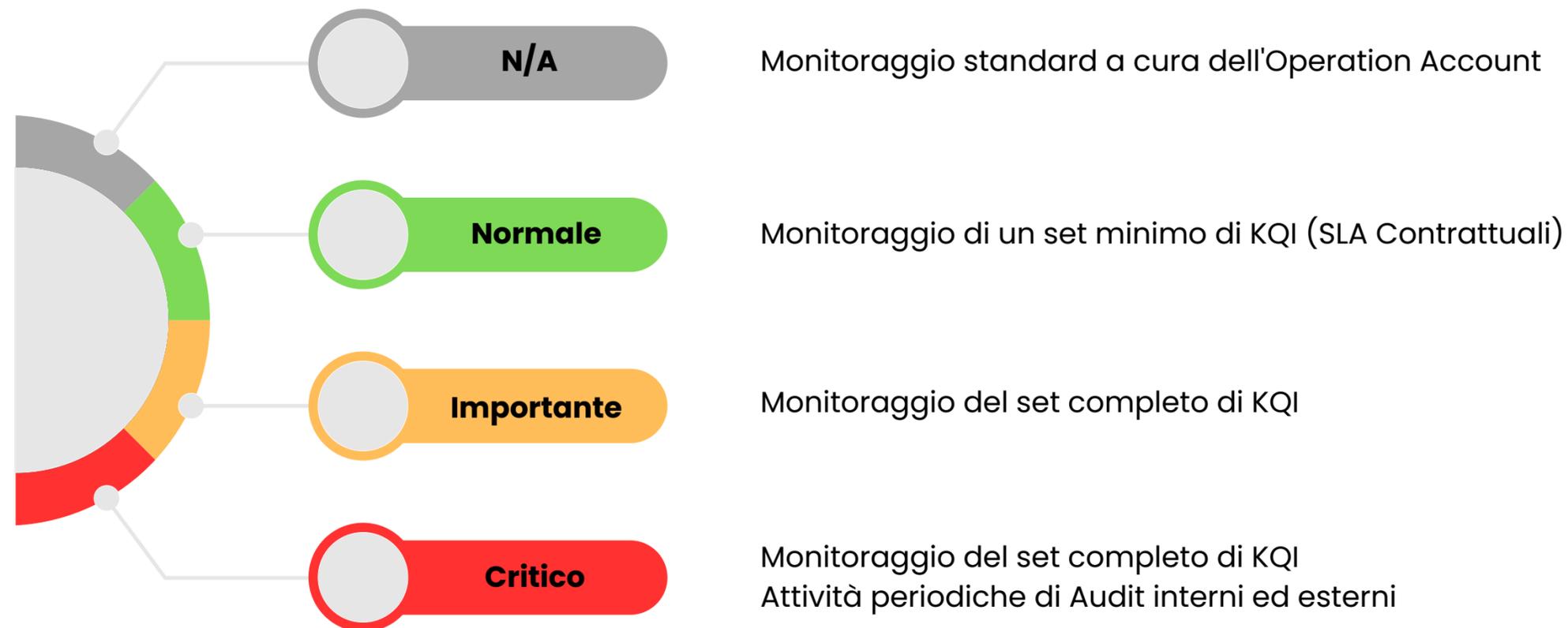
I principali temi affrontati all'interno del Comitato riguardano:

- Certificazioni, Policy e Procedure
- Sistema di Monitoraggio delle Commesse
- Processo di autovalutazione e Audit
- Action Plan

CLASSIFICAZIONE

Sistema di monitoraggio dei Progetti

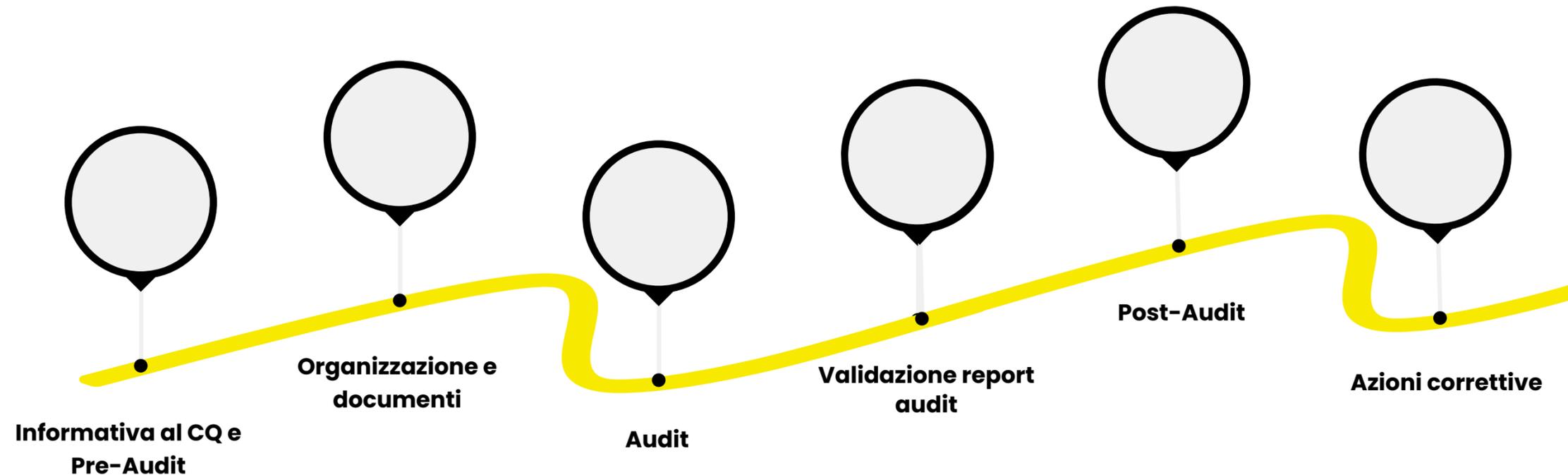
Sono stati stabiliti quattro gradi di rilevanza e relativi KQI predefiniti da analizzare:



All'incrementare della rilevanza, si fanno più stringenti i presidi e i controlli del Comitato.

AUDIT

Periodicamente il DPO svolge attività di audit indipendenti.
CX Centax inoltre è soggetta ad audit da parte di enti certificatori terzi e/o da parte dei Clienti.



L'Operation Account assegnato al progetto cura gli aspetti di controllo strumentale: definizione del questionario, del campione oggetto di autovalutazione, criteri di selezione e frequenza (solitamente con cadenza mensile).

CERTIFICAZIONI

CX Centax adotta le **Best Practice** negli ambiti Data Privacy, Data Security, GDPR, qualità, eticità ed ecosostenibilità:

- **ISO 9001:2015 e ISO 27001:2018**
- **Data Privacy** (D.Lgs. n. 101/2018)
- **Registro Operatori di Comunicazione** – N 2710
- **SEDEX-SMETA**: audit di eticità
- **IVASS**
- **GDPR Compliance**
- **PCI-DSS** per la gestione delle carte di credito
- Programma **Workplace Health Promotion**
- **ECOVADIS**: rating di ecosostenibilità
- **OAM**

REFERENZE

Finance



Pharma



Food & Beverage



Consumer Goods



Tecnologia - IT



No Profit



Telco & Utility



Trasporti - Automotive



APPROCCIO ESG

Il nostro impegno sostenibile



Environmental

Energia al 100% da fonti rinnovabili

Certificazioni sulla sostenibilità ambientale
(ECOVADIS, SEDEX-SMETA)

Centax Planet

Alveari aziendali



Social

Work Health Program

Privacy Policy

Inclusione, equità e rispetto delle diversità

Relazioni con la comunità del territorio
(sostegno a realtà sportive e culturali locali)



Governance

Codice Etico

Rating di legalità

Trasparenza finanziaria

Integrità aziendale

CONTATTI



Phone

+39 035 41 62 110



E-mail

info@cxcentax.com



Website

www.cxcentax.com



Sites

Bergamo - Verona

