

Just get connected



**Siamo qui per voi!**  
Just get connected



## GETALINE, LA VOSTRA VOCE

Il servizio di call center è senza dubbio uno degli strumenti più importanti per il customer relationship management. La ragione è semplice: esso rappresenta il punto d'incontro tra tutti gli ambiti dell'impresa e fornisce processi differenziati attorno al servizio clienti.

“Just get connected” è la nostra massima aziendale. La nostra missione è rendere i servizi e l'assistenza al cliente più semplici ed efficaci, sviluppando con i nostri committenti strategie di contatto secondo target specifici.

A supporto di queste attività, uno staff IT specializzato nella creazione e nella gestione di grandi db all'insegna dei servizi della vendita a distanza, conferisce ai nostri progetti un valore aggiunto ineccepibile.

Con questo opuscolo siamo fieri di illustrare come sia ampiamente sfaccettato lo spettro dei nostri servizi: il nostro know-how è a vostra disposizione!

Cordiali saluti

**Michele Mokbel**  
Direttore Generale



## CHI SIAMO

Getaline S.r.l. nasce nel 2007.

Operiamo in un network esteso di CommCenter capace di offrire il massimo della flessibilità. Il nostro team, composto da collaboratori poliglotti, si occupa di progetti nazionali e internazionali attraverso tutti gli strumenti di contatto.

Il nostro è uno staff molto reattivo in grado di garantire tempi di avviamento estremamente veloci e rapide messe a punto. I nostri clienti trovano subito e in ogni fase del progetto un interlocutore competente.

Per ogni progetto viene creato un team di lavoro composto da collaboratori qualificati che hanno con noi relazioni continuative di lavoro. Questo aumenta la motivazione dei collaboratori, favorisce il lavoro di gruppo e consente di allocare sempre le migliori e più specifiche competenze in ciascuna fase del progetto, creando le basi per un feedback efficace verso il committente.



## CONSULTING

RICONOSCERE IL  
POTENZIALE!

### LE NOSTRE PRESTAZIONI

- Analisi di processo
- Consulenza per la gestione dei clienti
- Strategie di servizio
- Strategie di in-house
- Strategie di outsourcing

Riunire in un'unica efficiente gestione del cliente tutti i processi di comunicazione e di interazione. Non solo! Riconoscere tutto il potenziale del committente, analizzando gli ambiti della sua attività, che sono decisivi per la costruzione di strategie vincenti di comunicazione e servizio.



## CONTACT CENTER

LA QUALITÀ DETERMINA IL  
SUCCESSO!

### LE NOSTRE PRESTAZIONI

#### INBOUND

- Servizio ordini
- Servizio e assistenza clienti
- Cross-e Upselling
- Gestione reclami
- Charity-hotline

#### OUTBOUND

- Welcome call
- Riattivazione dei vecchi clienti
- Dialogo con i clienti morosi
- Qualificazione di persone e indirizzi

Per noi, ogni occasione di dialogo con il cliente è fondamentale per rafforzare il rapporto commerciale. Ecco perché ottimizziamo il contatto. Grazie a noi acquisite una visione preziosa della vostra clientela.



## WEB-SHOP

VANTAGGI CONCORRENZIALI  
ASSICURATI

Sempre più richieste dei clienti vengono inoltrate attraverso internet. Spesso per una pronta risposta mancano tempo, personale con una specifica formazione o il software adatto. Siamo in grado di rispondere adeguatamente al crescente numero di contatti e-mail e analizzare nel migliore dei modi il vostro dialogo con il cliente.

Tutte le attività, dal semplice trattamento di una e-mail fino ai più complessi servizi di back-office, per es. Il chiarimento degli estratti conto oppure l'invio di documenti di sollecito, avvengono rispettando i parametri di servizio stabiliti. Il routing automatico e il controllo qualità a più livelli sono strumenti innovativi capaci di offrirvi servizi di qualità superiore.



### LE NOSTRE PRESTAZIONI

- Gestione interfacce di back end system
- Risposte rapide e qualificate ad e-mail e richieste
- Comunicazioni personalizzate, orientate al target



## DATA SERVICE

SERVIZI PER UN CONTATTO  
COMPLETO!

Per completare il ventaglio dei servizi offerti ed estenderlo alla comunicazione scritta. Tali processi richiedono un team di collaboratori competenti ed efficienti.

### LE NOSTRE PRESTAZIONI

- Attività di back office come il trattamento dei reclami e dei recessi scritti
- Rilevamento dati e coupon
- Gestione della corrispondenza
- Gestione fax in entrata e in uscita (anche in forma digitale)

- 1** → **ESPERIENZA**  
 Approfitterete della nostra pluriennale esperienza e dei nostri successi nell'ambito del dialogo con la clientela.


- 2** → **MASSIMA REPERIBILITÀ**  
 I nostri collaboratori sono a disposizione dei vostri clienti attraverso tutti gli strumenti di contatto, 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.


- 3** → **QUALITÀ**  
 Una chiara e definita gestione della qualità di tutti i processi, unita alla professionalità dei nostri collaboratori, crea comunicazioni di alto livello con la clientela.


- 4** → **FLESSIBILITÀ**  
 Possiamo adeguare rapidamente, all'interno della nostra rete, il numero di collaboratori necessari e assicurare un alto rendimento del servizio.


- 5** → **RAPIDITÀ**  
 Una connessione diretta ai sistemi dei committenti per un servizio veloce e affidabile.


- 6** → **REDDITIVITÀ**  
 Il raggruppamento univoco dei conteggi sulla base di una chiara gestione dei contatti rende possibile la trasparenza dei costi.


- 7** → **CONTROLLING**  
 Resoconti regolari sullo svolgimento delle attività. A supporto della qualità del servizio contribuiscono i contatti personali del management.



# GETALINE

## 4 servizi in uno!

### Get a service!

Siamo in grado di proporre tutte le interazioni di un grande hub di vendita per corrispondenza.

### Get a line!

Gestiamo più di 1 milione di contatti telefonici!

### Get a page!

Il nostro centro di stampa è uno dei più grandi del Piemonte! Lavoriamo quasi 50 milioni di pagine e circa 2 milioni di lettere imbustate.

### Get a link!

Ci proponiamo come gestore per la raccolta e l'evasione degli ordini e-commerce, per l'elaborazione dei contatti pre- e post-vendita, per la creazione, la selezione e l'inoltro di campagne newsletters.