



# 3g Company Profile

**one-stop-shop**

**business process outsourcing**

**Roma, ottobre 2013**



- Il Gruppo 3g è uno dei principali player del mercato italiano del Business Process Outsourcing (BPO)

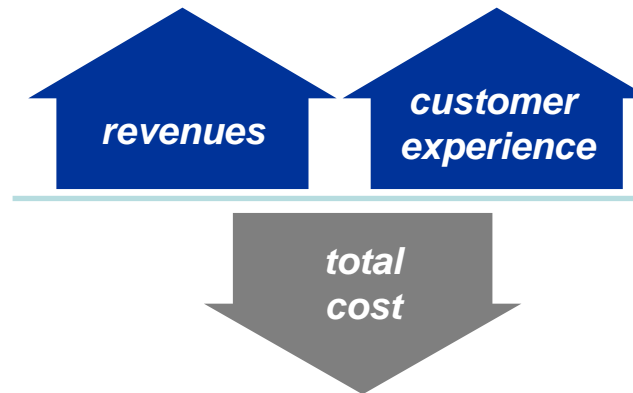
## gruppo 3g

- Storia e numeri
- BPO Highlights
- 3g Innovation
- 3g IT
- Crescita – Innovazioni di Mercato



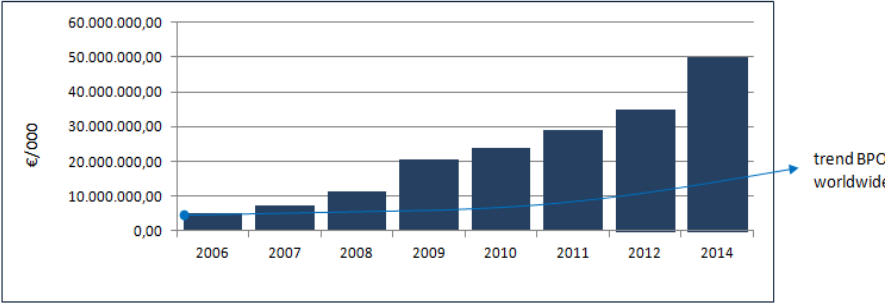
Supporta le aziende pubbliche e private nel raggiungere obiettivi di incremento dei ricavi, di riduzione dei costi operativi e di miglioramento della Customer Experience

3g  
mission



- **Storia e numeri**
- BPO Highlights
- 3g Innovation
- 3g IT
- Crescita – Innovazioni di Mercato

Crescita costante  
100% made in Italy



**3g Spa**, Capofila del Gruppo, **viene creata nel 2001** dall'idea di tre imprenditori che hanno saputo vedere la grande opportunità offerta dal mercato italiano dell'outsourcing

Dal 2001 3g è diventata un Gruppo al 100% italiano, che conta:

- **7 unità operative esclusivamente nel territorio italiano**
- **1.600 postazioni operatore**
- **2.200 persone**
- **35 milioni di euro di valore della produzione**

Le previsioni di sviluppo futuro – prevalentemente in regioni del Mezzogiorno – presentano il 2014 con:

- **9 – 10 Unità Operative**
- **2.400 postazioni e più di 3.500 dipendenti**
- **circa € 50 milioni di fatturato**



- **Storia e numeri**
- BPO Highlights
- 3g Innovation
- 3g IT
- Crescita – Innovazioni di Mercato

# Clients

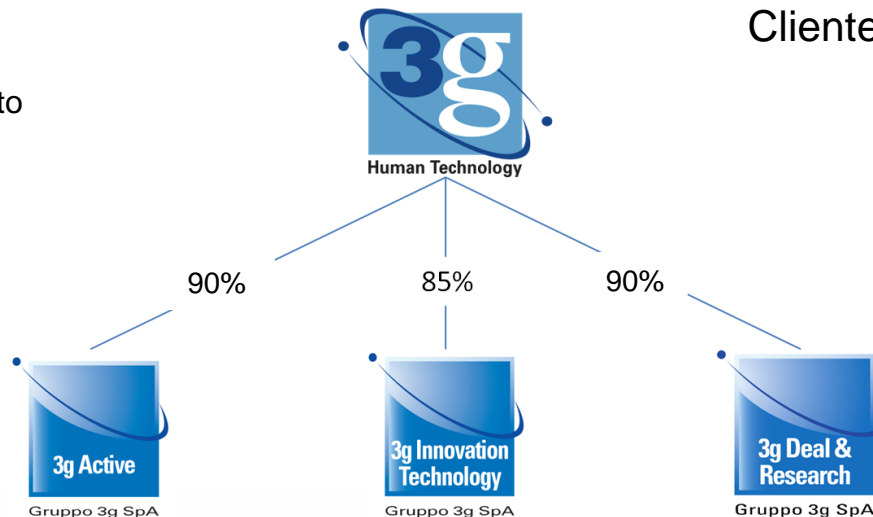


- 10 anni di progetti CRM e relazione di Partnership con Clienti leader di mercato
- Più del 60% della crescita del fatturato di questi anni è il risultato di una relazione di fiducia e di collaborazione, anche in termini di innovazione, con i più importanti Clienti del Gruppo.



- Storia e numeri
- **BPO Highlights**
- 3g Innovation
- 3g IT
- Crescita – Innovazioni di Mercato

Flessibilità  
e innovazione



"come vuole il Cliente, quando vuole il Cliente, fatto insieme al Cliente"

Per raggiungere questo importante obiettivo, il Gruppo 3g ha scelto la seguente struttura organizzativa:

- **3g spa**, Capogruppo, offre servizi di BPO ad alto valore per i propri Clienti
- **3g Deal & Research**, per le attività di Teleselling, Telemarketing e Ricerche di Mercato
- **3g Active**, per coprire le richieste di Customer Care – sarà presto incorporata in 3g Spa
- **3g Innovation Technology**, spin off delle competenze ICT, è dedicata allo sviluppo di innovazioni tecnologiche e di processo, con focus sulla relazione asincrona 2.0



- Storia e numeri
- **BPO Highlights**
- 3g Innovation
- 3g IT
- Crescita – Innovazioni di Mercato

# Customer lifecycle offering



## L'offerta integrata include:

- ricerche di mercato
- customer acquisition inbound & outbound
- customer care & support
- customer growth
- Billing
- credit management

## che supportano gli **obiettivi del cliente**:

- sviluppo del canale e della customer base
- miglioramento della Customer Experience
- incremento delle revenues per Unit
- riduzione del total cost
- Contenimento churn
- Bilanciamento mix prodotti/ servizi

- Storia e numeri
- BPO Highlights
- **3g Innovation**
- 3g IT
- Crescita – Innovazioni di Mercato

# Customer Experience 2.0



3g compete nella sfida lanciata dal Customer Service 2.0 con una proposta che include:

- **gestione multicanale del cliente**
- **self service customer support**
- **gestione sincrona/ asincrona della relazione** con il cliente
- **anticipazione delle esigenze** del cliente
- **monitoraggio della voce del cliente**
- **segmentazione degli skill**
- **gestione end to end dei processi**

L'integrazione con le proposte del Customer Service 2.0 comprende lo sviluppo di tecnologie, strumenti e funzionalità quali:

- **proactive web engage**
- **proactive social engage**
- **funzionalità web-to-chat e web-to-VoIP**
- **smart phone apps**



- Storia e numeri
- BPO Highlights
- 3g Innovation
- **3g IT**
- Crescita – Innovazioni di Mercato

# Innovazione



## Innovation boost

- **3g IT gioca un ruolo fondamentale nel promuovere la penetrazione del mercato**
- 3g IT sviluppa un offering completo dedicato al customer service e alle customer operations dei player del mercato BPO





Human Technology