

PRESENTAZIONE AZIENDALE



01

COMPANY
OVERVIEW

02

MISSION E
VISION

03

GLI ASSET

AGENDA

COMPANY OVERVIEW

- Chi siamo
- Sedi operative
- Mission e Vision
- Certificazioni
- Principali asset
- Cosa abbiamo costruito

CHI SIAMO

Credit2Cash (C2C) nasce nel 2008 con una *mission* ben definita: supportare i Business Partners nei Servizi di Gestione della Clientela, nel miglioramento continuo dei costi relativi alla **Valutazione e alla Gestione del Credito** attraverso attività di Contact Center multicanale e di **Credit Quality Check**: orientati alla gestione, all'efficiamento e all'ottimizzazione dei crediti attraverso un unico interlocutore con un rapporto ispirato al concetto del "**Tailored Made**".

Storia: tappe fondamentali

2008

- L'Azienda nasce come SRL con 12.000,00 € di capitale
- Organico di 75 Risorse

2012

- Aumento di capitale a 600.000 €
- Organico da 75 a 200 Risorse
- Forte consolidamento nel settore della Telefonia Mobile

2013

- Trasformazione in SPA
- L'organico sale a 280 Risorse
- La Società si dota di un CdA e del Collegio Sindacale

2014

- Si consolida il posizionamento nel «mercato» del Recupero Crediti
- Acquisisce importanti Clienti nel settore Energia

2015

- Si rafforza la posizione nel settore Bancario e Utilities anche attraverso la partecipazione e l'aggiudicazione di gare (es. BMW Bank; Illumia)

2016

- Nel primo trimestre acquisiti 4 nuovi clienti: Italo , Infocamere
- Start-up iniziativa Customer2Care



SEDI OPERATIVE

CREDIT 2 CASH SPA
ROMA: sede legale,
direzione e sede
operativa

CUSTOMER 2 CARE SRL
L'AQUILA: sede
operativa



FOCUS: L'AQUILA

Gli attuali Soci e il Team Management, dati gli ottimi risultati in termini di crescita negli ultimi 18-24 mesi, hanno deciso di aumentare la «capacità produttiva» diversificando territorialmente le attività piuttosto che trovare nuovi spazi su Roma.

È stata selezionata L'Aquila sia per la presenza di un progetto immobiliare dedicato al «direzionale» nel centro della città abruzzese sia per attivare un nuovo mercato, nel centro Italia, diverso da quello della capitale.

Nel corso del I semestre 2016 è stata costituita Customer 2 Care srl con l'intento di:

- gestire alcune commesse in crescita per Credit2Cash con una capacità, di spazi soprattutto, ormai satura,
- reperire nuove risorse commerciali su un territorio nuovo.

Le attività sono partite a fine 2016.



MISSION E VISION

MISSION

C2C supporta le Aziende Partner nei Processi di Gestione della propria Clientela attraverso una struttura altamente qualificata di Contact Center multimediale, e attività progettate per il miglioramento della Liquidità Aziendale, della Customer e Dealer Care, con particolare Focus nell'area della Valutazione e Gestione del Credito, utilizzando modelli innovativi ed all'avanguardia.

In particolare i Big Five:

- ★ Servizi di Inbound – Contact Center telefonico e gestione dei canali Social/Chat.
- ★ Supporto a 360 gradi della gestione del credito.
- ★ Analisi di solvibilità supportata da Operatori ed Analisti.
- ★ Gestione Stragiudiziale con Phone/Home Collection e giudiziale del recupero dei crediti a “Success Fee”.
- ★ Customer e Dealer Care, Customer e Dealer Support – Back Office – Maintenance – Riconciliation – Retention – Prevention – Recovery Value.

C2C svolge attività di valutazione e gestione operativa finalizzata al raggiungimento e superamento di Obiettivi condivisi a valle di attività di analisi SAL e di posizionamento AS IS, svolte con il cliente.

Si pone quindi come Partner Operativo nell'implementazione di modelli proposti e condivisi.

VISION

C2C è nata con l'obiettivo di affermare la propria Leadership e di rispondere alle esigenze che il mercato di riferimento esprime, attraverso i seguenti “drivers”:

- SERIETA'/SICUREZZA nella gestione dei dati**
- SOLIDITA'/DIMENSIONE**
- QUALITA' DEL SERVIZIO**
- ECONOMICITA'**



CERTIFICAZIONI



Credit 2 Cash è associata UNIREC



Customer 2 Care è associata ASSTEL



Credit 2 Cash è certificata dal Rating di Legalità rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.



Credit 2 Cash è certificata Credit Passport, strumento di valutazione del merito di Credito, secondo la tecnologia RiskCalc di Moody's Analytics e Default Metrics di Credit Data Research.

ASSET: PRINCIPALI CLIENTI

CONTACT CENTER	SALES	CREDIT MANAGEMENT		
 <p>* Customer Finance dal 2009</p>	 <p>dal 2017</p>	 <p>BNL GRUPPO BNP PARIBAS Dal 2009</p>	 <p>BMW Bank Dal 2014 * Phone Collection</p>	 <p>doBank Servicing Lending Solutions Dal 2012</p>
 <p>Nuovo Trasporto Viaggiatori dal 2015</p>	 <p>dal 2011</p>	 <p>ARVAL BNP PARIBAS GROUP Dal 2015 * Phone Collection</p>	 <p>iillumia La tua nuova energia Dal 2013</p>	 <p>fidimpresa marche La fiducia nel credito Dal 2017</p>
 <p>CONFCOMMERCIO IMPRESE PER L'ITALIA dal 2016</p>		 <p>Fileni Dal 2016</p>	 <p>smartika people to people credit Dal 2014</p>	
 <p>IC InfoCamera dal 2017</p>		 <p>Cofidis Dal 2017</p>	 <p>TeamSystem</p>	

ASSET: DELIVERY

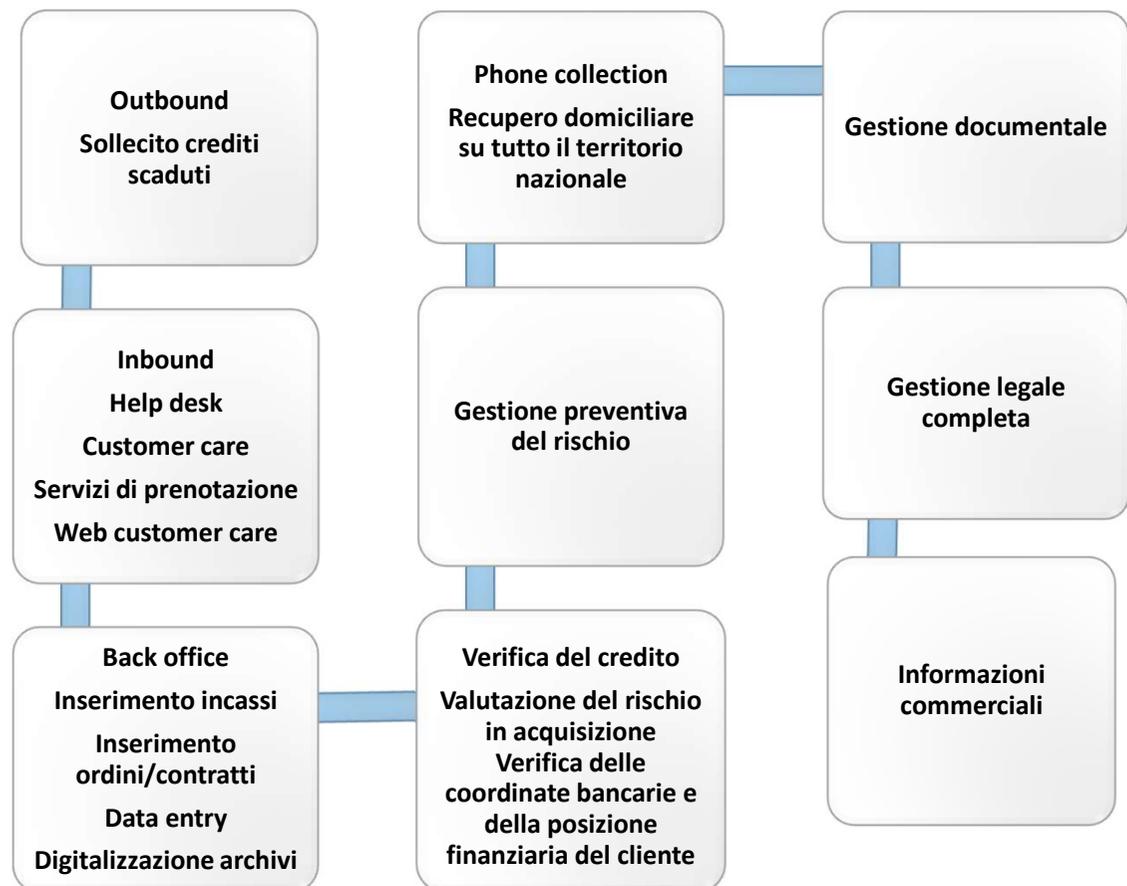
PRESIDIO DI TUTTI I PROCESSI DI DELIVERY >>>

C2C eroga servizi di Customer Care, avvalendosi di un Team qualificato composto da risorse con formazione ed esperienza specifica in ciascun ambito previsto, Operatori, Tutor, Team Leader e Middle Management, attraverso una capillare attività di *recruitment* sempre incentrata sulla forte attinenza degli skill individuati in relazione ai fabbisogni contrattuali; inoltre l'aspetto tecnologico è curato nei minimi particolari (il sistema operativo è un CRM proprietario).

Ciò permette un presidio di processi e procedure che convergono su una *delivery* caratterizzata da alto rendimento.

Le due sedi operative possono contare complessivamente su

400 postazioni





ASSET: MANAGEMENT

DIREZIONE

Roberto Guerrieri ha maturato esperienze professionali diversificate, in particolare:

- Direttore responsabile di tutto il ciclo del Credito e delle Frodi di Dines Club D'Italia Spa
- Responsabile Operations di BNL TopCard per la quale ha effettuato lo "start up" occupandosi dei processi operativi relativi a:
 - Acquisizione nuovi clienti
 - Credit and Risk management
 - Prevenzione delle frodi
 - Recupero Crediti
- Manager responsabile del Credito dell'Area Centro Italia per i prodotti di Credito al Consumo, Leasing strumentali ed Immobiliari di Citifin Finanziaria SPA
- Direttore del Credito e della Prevenzione delle Frodi e successivamente come Direttore di Customer Operations dell'area Sud di Omnitel – Vodafone Spa

MIDDLE MANAGEMENT

- **2 Site manager**
- **2 HR manager + 1 HR**
- **1 Business manager**
- **1 Responsabile IT + 3 IT**
- **1 Responsabile Qualità**
- **1 Responsabile Budget e Controllo + 1 risorsa dedicata**
- **4 Formatori**
- **24 Team Leader**

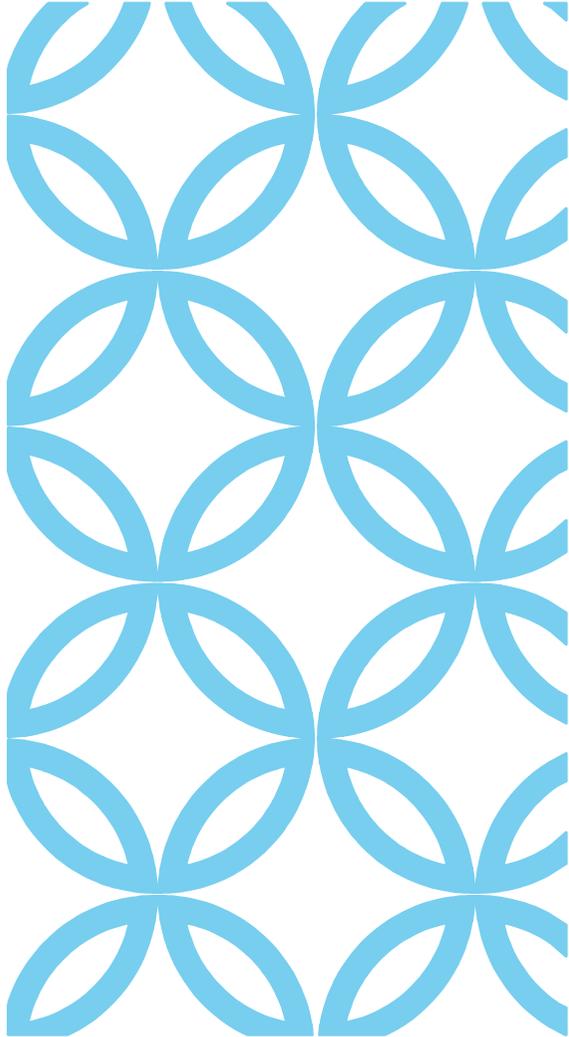
Le due sedi operative possono contare complessivamente su

450 risorse

COSA ABBIAMO COSTRUITO

In sintesi, il percorso intrapreso quasi dieci anni fa ci ha portato ad avere un'**azienda dinamica** e caratterizzata da alcuni punti cardine:

- ❖ COERENTEMENTE CAPITALIZZATA
- ❖ CON UN SOLIDO SISTEMA DI GOVERNANCE
 - CONSIGLIO DI AMM.NE
 - COLLEGIO SINDACALE CON MEMBRI INDIPENDENTI
 - STRUTTURA ESTERNA PER IL CONTROLLO DI GESTIONE
- ❖ COMPETENZE SPECIFICHE E POSIZIONAMENTO IN SETTORI DI MERCATO DI NICCHIA
- ❖ CON GRANDI CAPACITA' DI "REAZIONE" RISPETTO AI CAMBIAMENTI DI MERCATO E QUINDI FLESSIBILITA' COME PUNTO DI FORZA
- ❖ SA BENE COSA SIA PER I PROPRI CLIENTI IL SERVIZIO DI QUALITA' E NE INTERPRETA LE ESIGENZE ANTICIPANDO LE STRATEGIE E LE AZIONI
- ❖ E' ESPERTA IN PIU' AREE DI BUSINESS
 - VALUTAZIONE DELLA SOLVIBILITA' DEI CLIENTI
 - ANALISI DELLE FRODI POTENZIALI
 - RECUPERO DEL CREDITO PHONE COLLECTION E DOOR TO DOOR
 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND DEDICATI ALLA VENDITA
 - SERVIZI DI CUSTOMER CARE E HELP DESK
- ❖ HA UNA STRUTTURA ORGNIZZATIVA MOLTO PIATTA BASATA SULLE COMPETENZE DELLE VARIE FIGURE PROFESSIONALI DI *MIDDLE MANAGEMENT*



GRAZIE PER L'ATTENZIONE