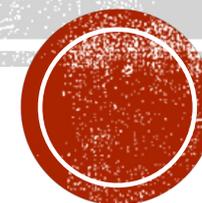


CREDIT 2 CASH SRL
PRESENTAZIONE AZIENDALE



COMPANY OVERVIEW

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

AGENDA

01

**CHI
SIAMO**

02

**MISSION E
VISION**

03

GLI ASSET



CHI SIAMO

Credit2Cash (C2C) nasce nel 2008 con una *mission* ben definita: supportare i Business Partners nel miglioramento continuo dei costi relativi alla **Gestione dei propri Clienti** attraverso servizi professionali orientati alla gestione, all'efficiamento e all'ottimizzazione dei processi e della **Qualità** con un rapporto ispirato al concetto del *"Tailor-made"*.

STORIA: TAPPE FONDAMENTALI

- **2008** Inizia l'attività e si propone al mercato
- **2012** Forte consolidamento nel settore della Telefonia Mobile con l'acquisizione di una importante commessa di H3G per le attività di Customer Care e di Valutazione del Credito
- **2013** Si acquisiscono importanti commesse di Customer Care
- **2014/15** Si consolida il posizionamento nel «mercato» del Recupero Crediti
 - ✓ Acquisito nuovo contratto Italo Treno SpA
 - ✓ Acquisiti importanti Clienti nel settore Energia
 - ✓ Si rafforza la posizione nel settore Bancario e Utilities anche attraverso la partecipazione e l'aggiudicazione di gare (es. BMW Bank; Illumia)
- **2016/17** Aggiudicata gara InfoCamere nel settore della PA
 - ✓ Si consolida il posizionamento di mercato nel settore del recupero crediti
- **2018/19** Aggiudicata seconda gara InfoCamere nel settore della PA
 - ✓ Rinnovato il contratto Italo
 - ✓ Acquisiti due nuovi Clienti: Green Network e IBL Banca
- **2020/21** Rinnovato il contratto Italo
 - ✓ Acquisita nuova commessa Itabus
- **2022** Acquisisce nuova commessa nel settore del Recupero Crediti, Anas Gruppo FS Italiana
- **2023** Vince la nuova gara d'appalto di Italo con contratto di 4 anni



MISSION E VISION

MISSION

C2C supporta le Aziende Partner nei Processi di Miglioramento della Gestione della Clientela attraverso la Multicanalità (inbound telefonico, Back office, Sales , gestione dei canali Social) e della Liquidità Aziendale, con particolare focus nell'area della Valutazione e Gestione del Credito/ Recupero dei Crediti, utilizzando modelli innovativi ed all'avanguardia.

In particolare i Big Five:

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

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 nel contesto, svolte con il Cliente Committente.

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”:

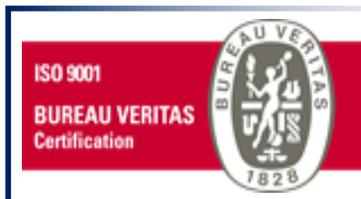
- SERIETÀ/SICUREZZA** nella gestione dei dati
- SOLIDITÀ/DIMENSIONE**
- QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- ECONOMICITÀ**



CERTIFICAZIONI

La Direzione ha manifestato un forte impegno, economico e professionale, per realizzare le condizioni indispensabili a migliorare le performance dei processi aziendali, sfruttando tutte le opportunità offerte dall'adeguamento ai principi e ai requisiti delle due norme ISO 9001 e ISO 27001. CREDIT 2 CASH ha dunque realizzato un Sistema di Gestione Integrato (SGI), che soddisfa ai punti richiesti dalle due norme.

L'obiettivo strategico del SGI è quello di soddisfare i bisogni e le attese delle parti interessate garantendo l'aderenza dei servizi ai requisiti, con una particolare attenzione alle esigenze delle parti interessate specificatamente individuate nell'Analisi del contesto e annualmente riesaminate nel Riesame di Direzione. L'organizzazione è inoltre in procinto di conseguire la certificazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori in base alla nuova norma UNI ISO 45001.



ASSOCIAZIONI



ASSET: PRINCIPALI CLIENTI

CONTACT
CENTER



TELESELLING



CREDIT
MANAGEMENT/ALTRI CLIENTI



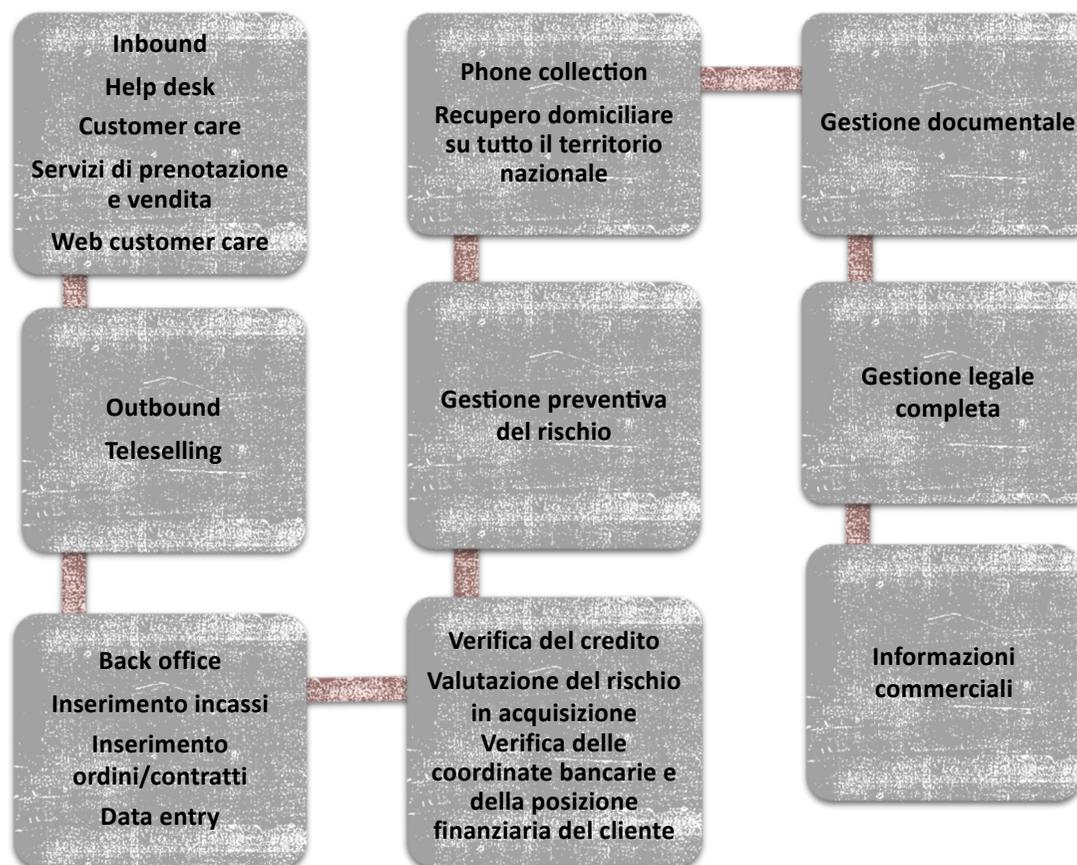
ASSET: DELIVERY

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.



ASSET: MANAGEMENT

DIREZIONE

Roberto Guerrieri ha maturato esperienze professionali diversificate, in particolare:

- Direttore responsabile di tutto il ciclo del Credito e delle Frodi di Diners 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

Marta Guerrieri, all'interno di C2C, nasce come consulente dei processi di qualità e di sicurezza dei dati. Occuparsi del Sistema di Gestione Integrato le permette di approfondire la conoscenza dei processi operativi e di sviluppare il modello gestionale che oggi viene proposto e personalizzato per ogni Cliente.

MIDDLE MANAGEMENT

- 1 Coordinatore Operativo
- 1 Responsabile HR
- 1 Referente Qualità & Privacy e Sicurezza Dati
- 1 Responsabile IT
- 4 Referenti D'Area
- 4 Formatori
- 4 Team Leader

COSA ABBIAMO COSTRUITO

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

- ❖ COMPETENZE SPECIFICHE E POSIZIONAMENTO IN SETTORI DI MERCATO DI NICCHIA
- ❖ CON GRANDI CAPACITÀ DI “REAZIONE” RISPETTO AI CAMBIAMENTI DI MERCATO E QUINDI FLESSIBILITÀ COME PUNTO DI FORZA
- ❖ CONSAPEVOLEZZA DI COSA SIA PER I PROPRI CLIENTI UN SERVIZIO DI QUALITÀ E NE INTERPRETA LE ESIGENZE ANTICIPANDO LE STRATEGIE E LE AZIONI
- ❖ FORTE ESPERIENZA IN PIÙ AREE DI BUSINESS
 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND DEDICATI ALLA VENDITA
 - CAMPAGNE DI TELESELLING
 - SERVIZI DI CUSTOMER CARE E HELP DESK
 - VALUTAZIONE DELLA SOLVIBILITÀ DEI CLIENTI
 - ANALISI DELLE FRODI POTENZIALI
 - RECUPERO DEL CREDITO PHONE COLLECTION E DOOR TO DOOR
- ❖ ORGANIZZAZIONE MOLTO PIATTA, DINAMICA E VELOCE NEL PRENDERE DECISIONI, BASATA SULLE COMPETENZE DELLE VARIE FIGURE PROFESSIONALI DI *MIDDLE MANAGEMENT*

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

