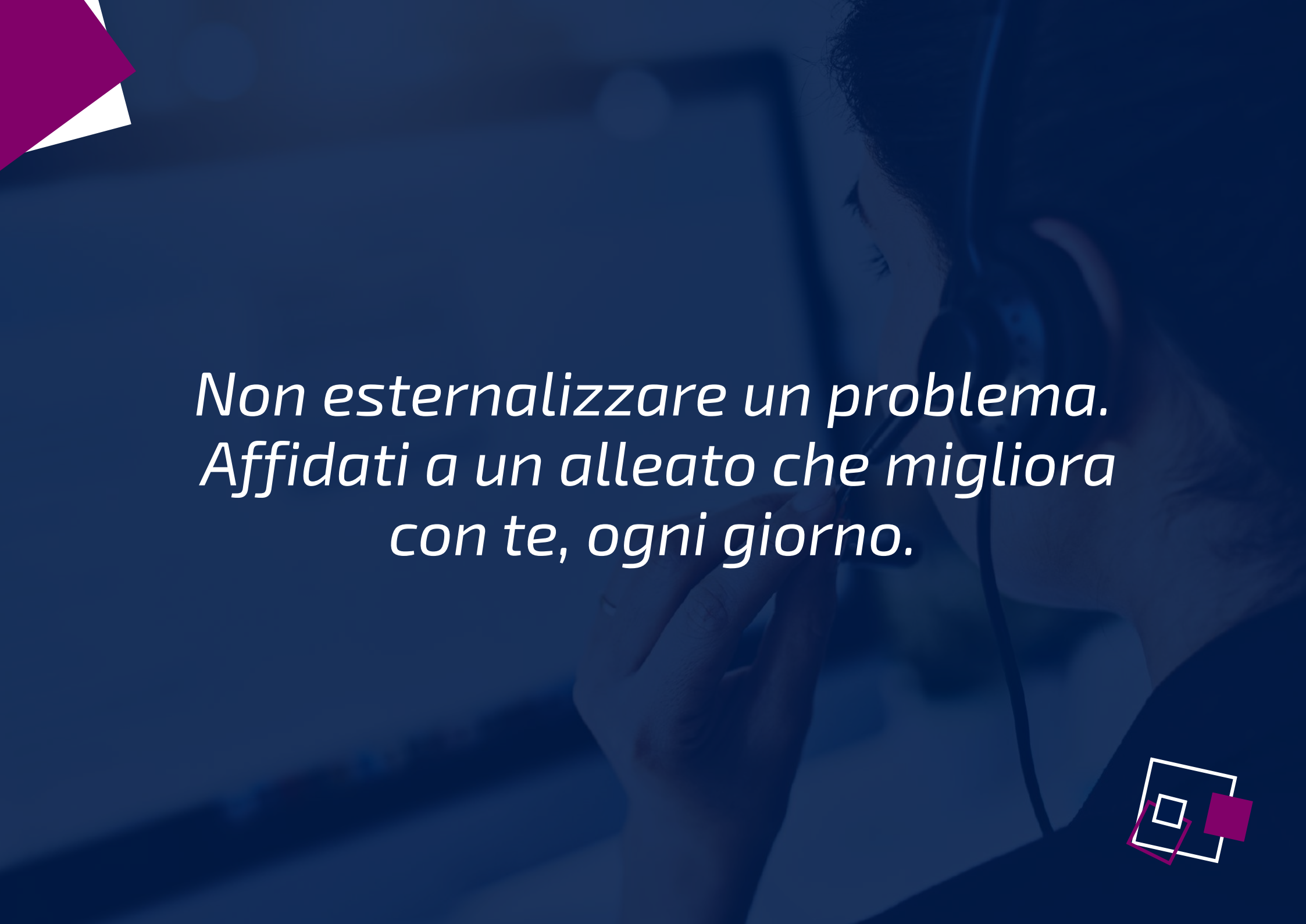




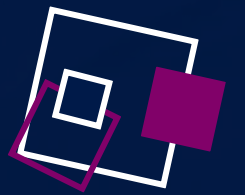
SMART PROCESS. REAL PEOPLE.

Customer care, help desk,
backoffice e gestione crediti.





*Non esternalizzare un problema.
Affidati a un alleato che migliora
con te, ogni giorno.*





VANTAGGI

HICS è il partner operativo per aziende che vogliono esternalizzare processi complessi – dal customer care al supporto tecnico, dal backoffice alla gestione del credito – ottenendo qualità, controllo, continuità e valore strategico.

A differenza dei tradizionali player del BPO, **HICS ha costruito una struttura che combina risorse umane stabili e qualificate** (operatori italiani a tempo indeterminato) **con tecnologie e processi** proprietari che generano vantaggi competitivi concreti.



Metodo HICS: un modello operativo codificato, con onboarding guidato, checklist di qualità e audit interni costanti



Tecnologia proprietaria: portali clienti, dashboard in tempo reale e strumenti digitali sviluppati internamente




Compliance avanzata: audit periodici, gestione documentale tracciata, privacy-by-design e supporto legale integrato (GDPR, PA)



Coinvolgimento diretto del cliente: massima trasparenza operativa e collaborazione continua



Intelligenza Artificiale al servizio dell'efficienza: assistenti AI, quality monitoring automatizzato, dashboard e insight predittivi



*Ogni interazione è un'occasione.
Per ascoltare, risolvere e far
tornare un cliente.*



CONNECT

Customer Care & Front Office



HICS Connect è la nostra divisione specializzata nel customer care multicanale: telefono, email, chat, ticket e front office. Rispondiamo per te con prontezza, coerenza e umanità.



Attività

Gestione numeri verdi, assistenza clienti, help form, risposte su canali digitali, sportelli fisici



Clienti ideali

E-commerce, assicurazioni, PA, aziende di servizi



Obiettivo

Migliorare l'esperienza del cliente, aumentare soddisfazione e retention

KPI principali

- ASA (tempo medio di risposta)
- FCR (risposte risolutive al primo contatto)
- CSAT (valutazione post servizio)

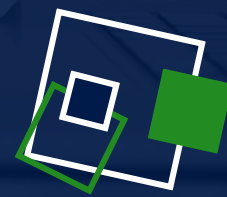
HICS offre un **customer care intelligente e umano**. Operatori italiani con supporto AI analizzano ogni interazione. Avrai **pieno controllo** con dashboard e VoC.



Non scegliere HICS per il tuo customer care significa:

- »»» Perdere clienti per risposte lente o sbagliate.
- »»» Offrire un'esperienza incoerente con il tuo brand.
- »»» Lasciare senza voce chi ti contatta ogni giorno.

*Dietro ogni richiesta tecnica c'è
un cliente che aspetta.
Noi la prendiamo in carico con
metodo e competenza.*



RESOLVE

Help desk tecnico di primo livello



HICS Resolve è la divisione dedicata all'assistenza tecnica di primo livello. Filtriamo e risolviamo le richieste più comuni, riducendo escalation e tempi di attesa.



Attività

Troubleshooting, apertura ticket, classificazione, assistenza su portali e servizi



Clienti ideali

Software house, provider ICT, enti pubblici digitali



Obiettivo

Migliorare l'efficienza del supporto, alleggerire i livelli superiori

KPI principali

- % ticket risolti al primo livello
- Tempo medio di risoluzione (TTR)
- % escalation al secondo livello

HICS gestisce il tuo primo livello tecnico con operatori stabili e formati, supportati da copiloti AI.

Classifichiamo, risolviamo e monitoriamo ogni segnalazione, riducendo colli di bottiglia. Il tutto integrato con il tuo sistema di ticketing, e misurabile da dashboard in tempo reale.



Non scegliere HICS per il tuo helpdesk significa:

- » Intasare i tuoi tecnici con problemi di base.
- » Allungare i tempi di risposta agli utenti.
- » Far gestire lo stesso ticket a più persone, con spreco di tempo e costi.

*Il backoffice non si vede.
Ma si sente.
Soprattutto quando non funziona.*



FLOW

Backoffice & process management



HICS Flow è la divisione che ti affianca nella gestione di attività documentali e operative ripetitive, liberando tempo e risorse al tuo team interno.



Attività

Inserimento dati, aggiornamento anagrafiche, gestione pratiche, lavorazione flussi amministrativi



Clienti ideali

Banche, assicurazioni, studi professionali, PA, aziende strutturate



Obiettivo

Aumentare efficienza e precisione su attività non strategiche, con piena tracciabilità

KPI principali

- % accuratezza (errori < soglia concordata)
- Tempo medio per task
- % task completati entro SLA

HICS esegue per te operazioni di backoffice e process management in modo scalabile, tracciabile e intelligente. I nostri operatori lavorano con copiloti AI, flussi documentati e dashboard personalizzate. Ogni passaggio è verificabile, integrato con i tuoi strumenti e migliorabile nel tempo.



Non scegliere HICS per il tuo backoffice significa:



Avere errori che nessuno vede.

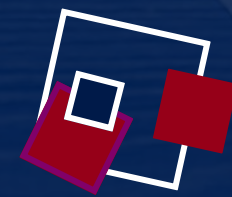


Usare persone qualificate per compiti ripetitivi.



Sprecare tempo su attività che non generano valore.

La gestione del credito non è un'attività accessoria. È il primo passo verso liquidità, ordine e rispetto del cliente.



RECOVER

Gestione del credito



HICS Recover è la divisione dedicata alla **gestione del credito commerciale**: bonaria, documentale e legale. Aiutiamo le aziende a migliorare il flusso di cassa senza sacrificare la relazione con il cliente finale.



Attività

Gestione posizioni aperte, solleciti, piani di rientro, analisi e reporting del portafoglio



Clienti ideali

Aziende con clienti retail o business, enti pubblici con residui attivi, utility, telco



Obiettivo

Trasformare il credito in liquidità, mantenendo la relazione e riducendo i tempi di incasso

KPI principali

- Tasso di recupero (crediti recuperati su totale affidato)
- Giorni medi di incasso (riduzione DSO)
- % recupero su posizioni > 120gg (gestione casi complessi)

HICS ti aiuta a trasformare crediti **incagliati in liquidità, riducendo i tempi di incasso e mantenendo relazioni attive e rispettose**. I nostri operatori – *italiani, stabili e formati* – seguono ogni pratica in modo personalizzato, supportati da AI e dashboard in tempo reale. Tutto è tracciabile, documentabile e conforme al GDPR.

Non scegliere HICS per la gestione del credito significa:

- » Perdere soldi ogni mese.
- » Delegare i tuoi clienti a voci impersonali.
- » Non capire perché non stai incassando.



HICS

SMART PROCESS.
REAL PEOPLE.

CONTATTACI

☎ 06 94801972

✉ info@hicshub.com

🌐 www.hicshub.com

DOVE SIAMO

Sede legale: Via Umbria,83 - 65122 Pescara (PE)

Sedi operative: Atella (PZ), Potenza (PZ), Viggiano (PZ)

*Con HICS, ogni processo diventa più
semplice, più misurabile, più tuo.
Il partner ideale per chi vuole
esternalizzare, senza rinunciare a
controllo, qualità e trasparenza.*

