



Enghouse  
Interactive

**CX2020**

CUSTOMER EXPERIENCE

---

**12.10.2017** **Customer Engagement senza confini:  
dalla pianificazione marketing  
agli insights della business intelligence.**

Sandro Sciaky  
Sales Manager Enghouse Interactive

# chi è Enghouse

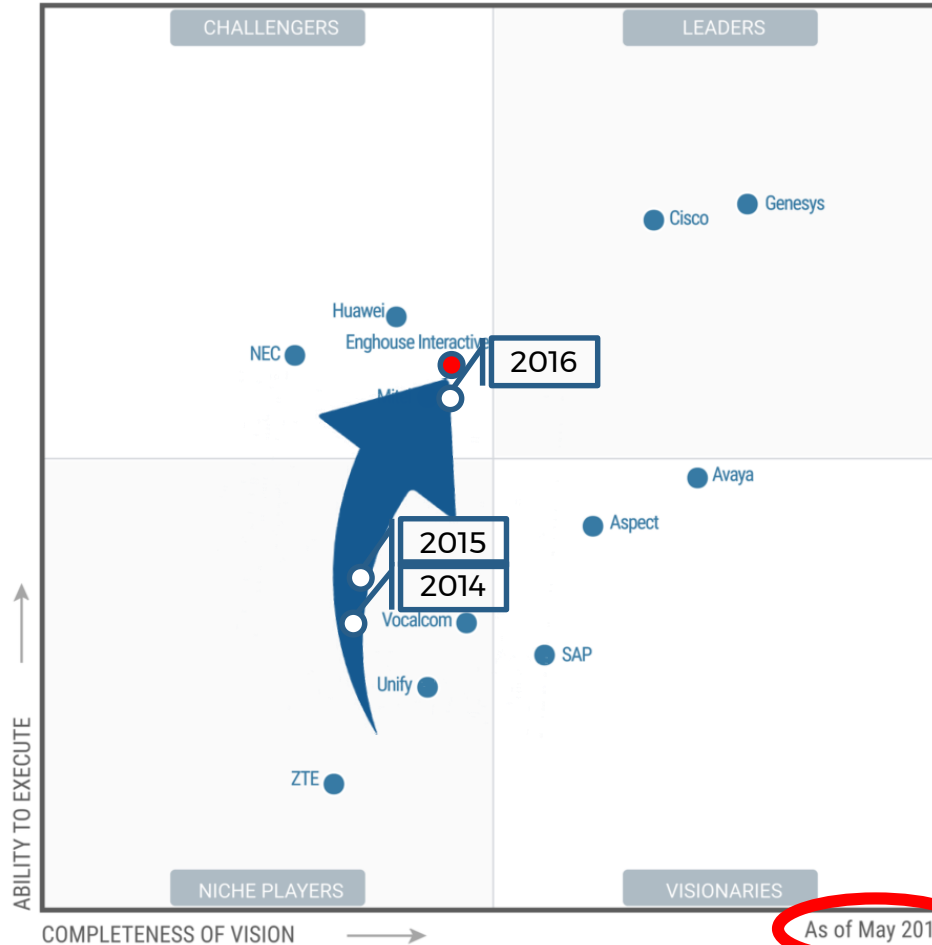


26 paesi  
1,6 Bil. \$ Market Cap  
308 Mil. \$ Revenue  
0 Debiti

+900 partner  
+10.000 clienti  
+1 Mil. utenti  
+1 Mld. interazioni  
gestite al giorno

12.10.2017

# chi è Enghouse



Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide. May 2017, Gartner.

As of May 2017

# Digital Transformation

## Tecnologia

- Sviluppo nuovi media digitali
- Larga disponibilità di connessione
- Diffusione smart device e sensori sempre connessi

## Società

- Nuovi modelli di consumo
- Frammentazione delle audience e dei trend
- Evoluzione da spettatori a cocreatori del messaggio

Surplus di contenuto >> Deficit dell'attenzione

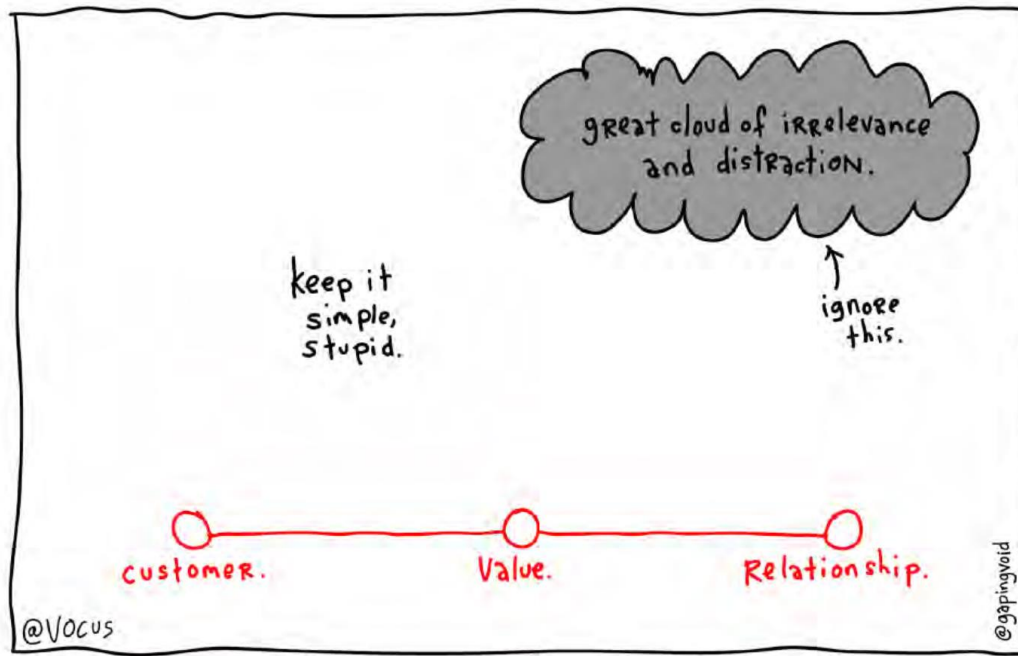
*Path to purchase*: digitale e fisico si incrociano creando nuovi percorsi.

Le **interazioni** sono mediate dal contesto, ma centrate sulla **relazione**.

Una relazione di valore non si basa sul presidio di touch-point, ma su **conversazioni** puntuali e consistenti.

## Cos'è la Customer Experience?

E' la somma di tutte le **interazioni** che una persona ha con un'azienda durante il suo «ciclo di vita» da Cliente.



**CX2020**  
CUSTOMER EXPERIENCE

12.10.2017

# Customer eXperience: CONTESTUALE PERSONALE INDIMENTICABILE

Il miglior modo di **catturare l'attenzione** di un utente in un dato momento?

Sfruttare i loro dati e le **circostanze** per dimostrare loro che comprendete le loro necessità.

Le iniziative di massa non catturano l'attenzione come le loro controparti **su misura**.

Seguite le impronte digitali dei clienti e andate sul **personale**.



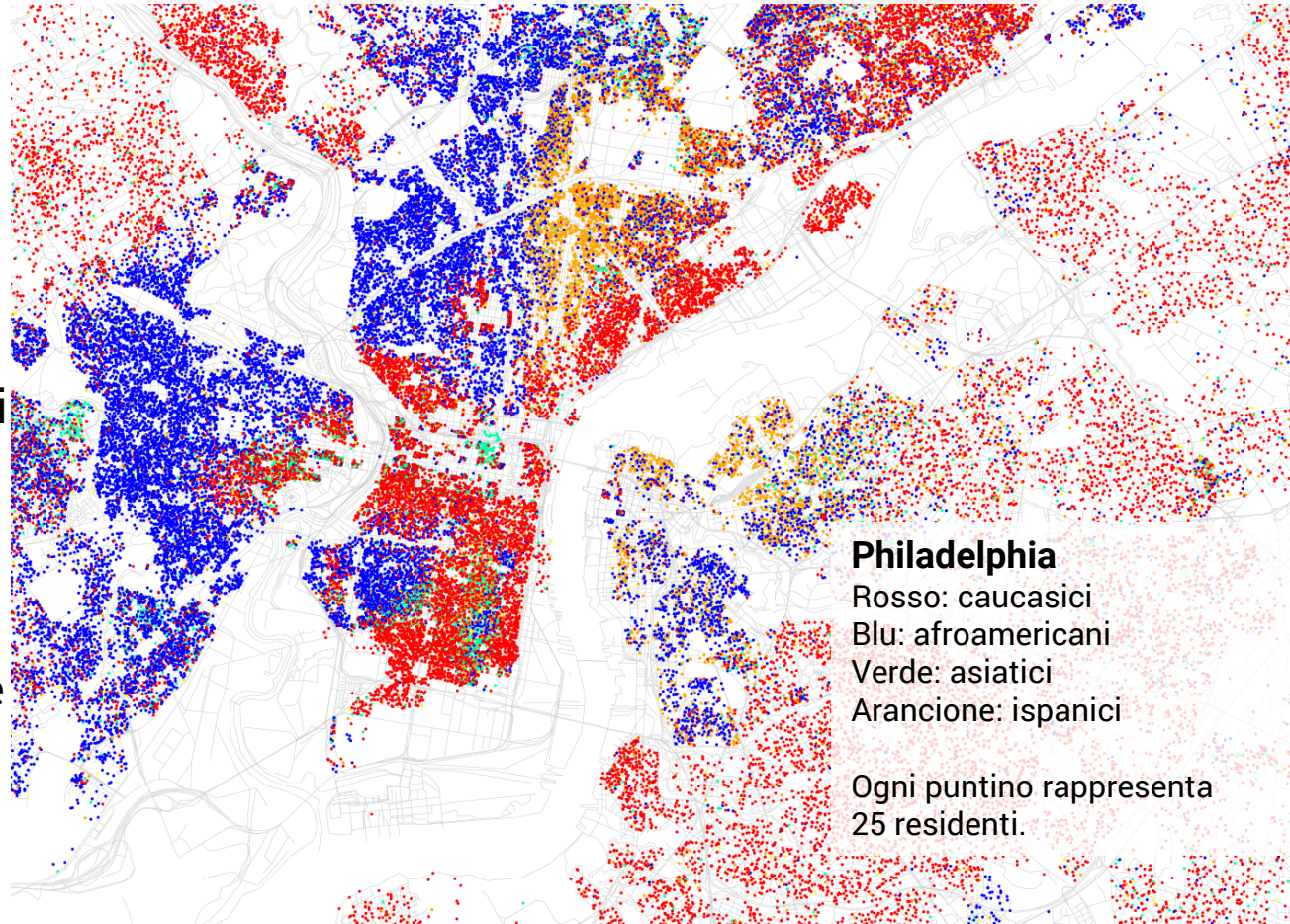


# Il futuro della CX è nella segmentazione

Non basta più segmentare il proprio target sui classici parametri socioeconomici.

## Segmentare per:

- Loyalty
- Comportamento digitale
- Circostanza
- Accesso all'assistenza
- ecc.





# Processi di Business

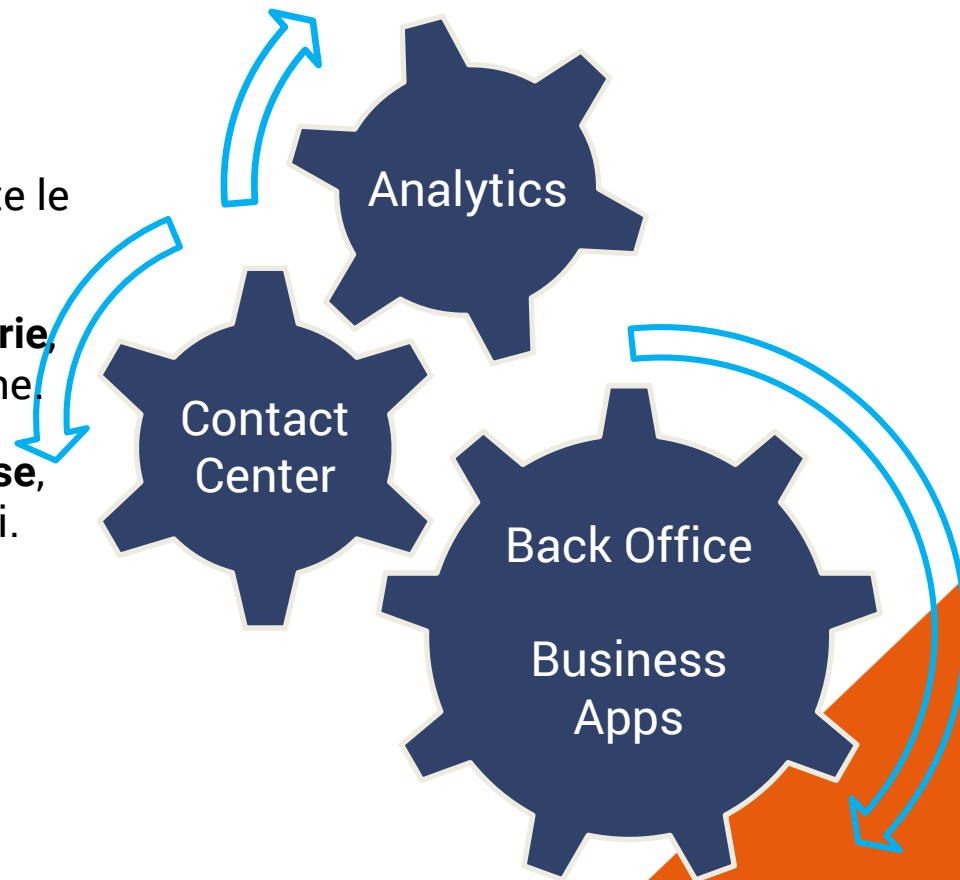
Disegnare **customer journey** omnicanale per tutte le interazioni dei Clienti.

Dare agli operatori tutte le **informazioni necessarie**, per ridurre i possibili errori e i tempi di lavorazione.

Strumenti per indirizzare le **lavorazioni** e le **risorse**, smaltire il **backlog**, prioritizzare i diversi processi.

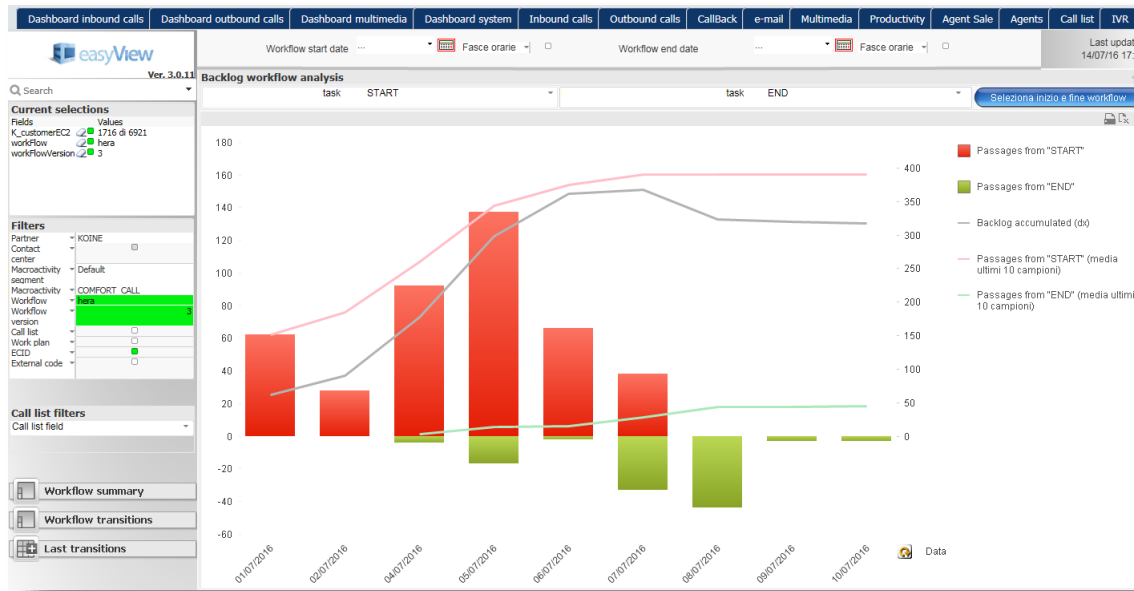
**Monitoraggio** in tempo reale dell'operatività dei Contact Center.

**Individuazione** dei punti deboli (es. tempi di attraversamento, cause, processi coinvolti, fasi critiche...)



12.10.2017

- Misurare il successo di azioni di marketing, vendita e caring.
- Non controllare la singola interazione ma **interi processi**.
- Prendere **decisioni** efficaci.
- Individuare nuove **opportunità**.
- Creare una **nuova cultura aziendale**.



# Soluzioni di Customer Engagement

Strumenti per progettare, mettere in produzione, modificare e monitorare i **processi di business**.

**Segmentare e distribuire** le campagne marketing

Strumenti per gli operatori per **incrementare l'efficacia e l'efficienza** dei **servizi erogati**.

The image displays two overlapping screenshots. The left screenshot shows a BPMN (Business Process Model and Notation) workflow editor. The process starts with 'ATTESA: attesa distribuzione contatito', leading to 'SYS: controllo distribuzione contatito', then 'ATTESA: evento documentazione inviata', 'SYS: richiesta data esitazione front', 'SYS: calcolo timeout attesa conferma plico...', 'ATTESA: evento conferma plico', and 'CAMBIO\_STATO: disponibile per combat call...'. There are also error handling paths like 'SYS\_ERRORE: errore calcolo esito conferma plico' and 'SYS\_ERRORE: errore chiusura per conferma plico'. The right screenshot shows a customer service interface with a table of customer data and a 'Pannello operatori' (Operator Panel) on the right.

nome	via	citta	provincia	cap	nazione	email	cf_pi	customer_id	info1	info2	info3
Dognone40	Milano 40	Milano	MI	20139	Italia	MIACCNome10@default.it	01234567929	MM0040	sampleinfo40		

Storico

Data	Numero	Operatore	Esito	Note
------	--------	-----------	-------	------

Verifica conoscenza azienda | Proposta fiera | Chiusura

Indietro | Avanti >

fa a visitare il nostro stand presso la prossima fiera di settore a Milano che si terrà dal ... al .....

Il prospect accetta l'invito **ACCETTA**

Sarò lieto di inviarti l'invito al nostro stand. Mi conferma che l'indirizzo utile è

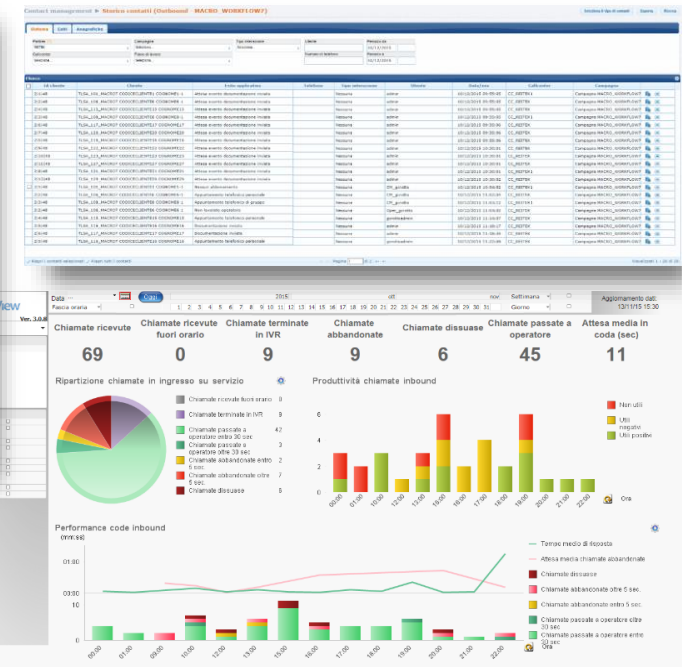
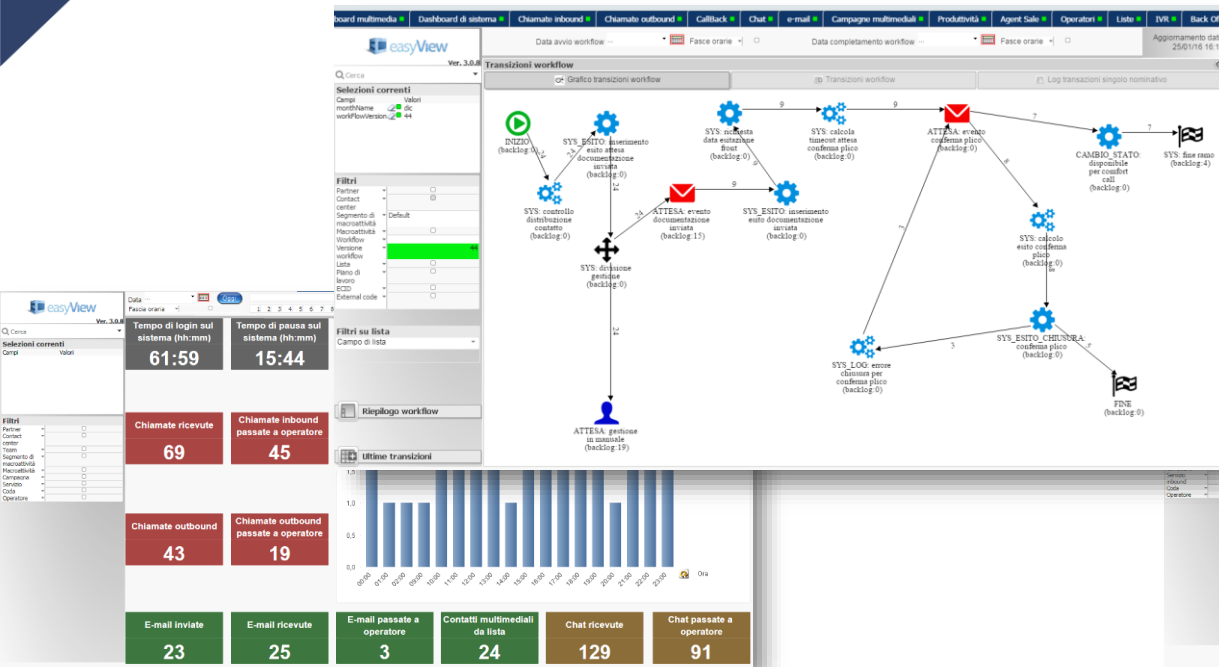
Il prospect rifiuta l'invito **NON HA TEMPO/OPORTA**

**Pannello operatori**

- Registrazione
- Avvia
- Appuntamento
- Personalizza
- Esito
- Esito =
- Telefoni alternativi
- Aggiungi numero
- Note
- Note

# Soluzioni di Customer Engagement

Misura di ogni aspetto dei processi  
 Parametri di business  
 Front office e back office  
 Data navigation dinamica



# stay connected



**CX2020 area expo: desk #1**



Enghouse Interactive Italia



@EnghouseItalia



[blog.enghouseinteractive.it](http://blog.enghouseinteractive.it)

---

**CX2020**  
CUSTOMER EXPERIENCE