

**CUSTOMER  
SERVICE**

CONFERENCE



AIUTIAMO LE AZIENDE  
A COMUNICARE IN MODO FANTASTICO

Alessandro La Ciura | 17 Febbraio 1997 | 

# KPI CHAT

- CHAT PERSE
- SURVEY e NPS
- % CONVERSIONE
- Durata EFFETTIVA su TOTALE

## PERFORMANCE

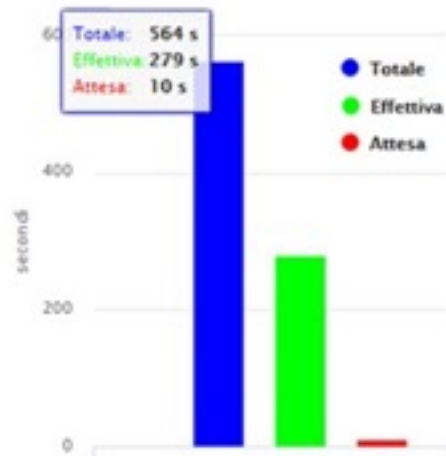
● Gestite ● Non Gestite

Non Gestite: 137 (10.6%)

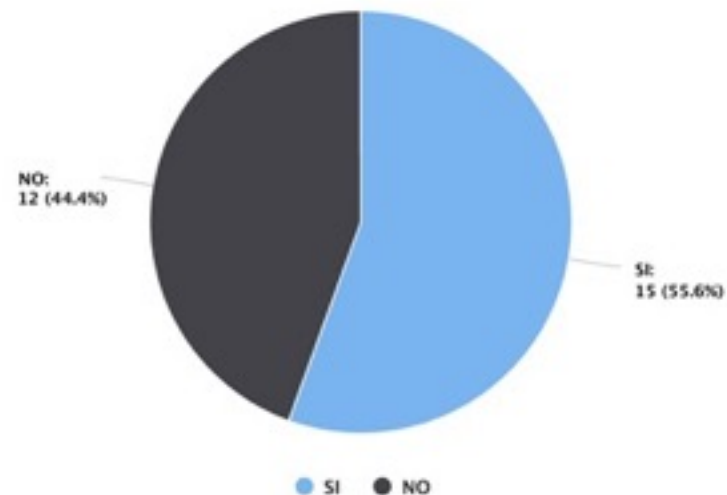


Gestite: 1154 (89.4%)

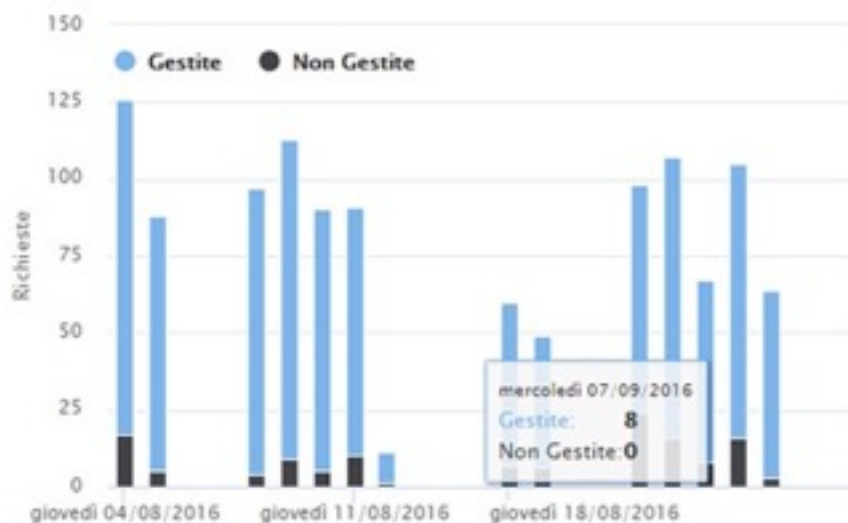
## DURATA MEDIA NEL PERIODO



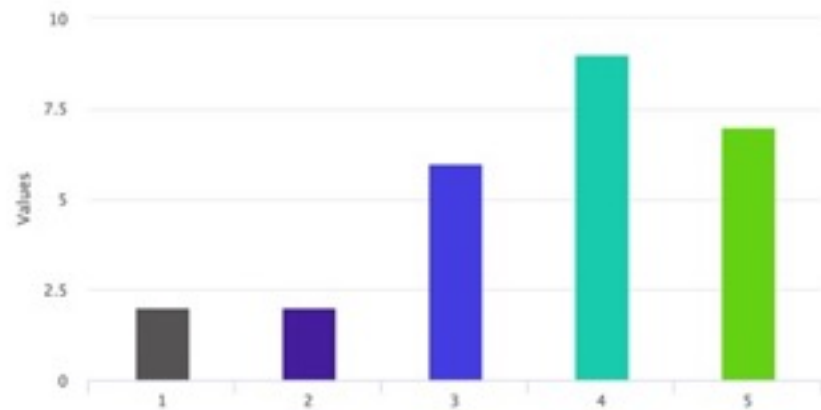
## AVRESTI COMPRATO LO STESSO ANCHE SENZA CHATTARE?

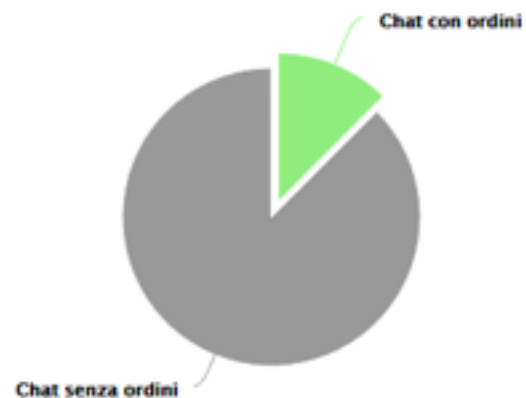
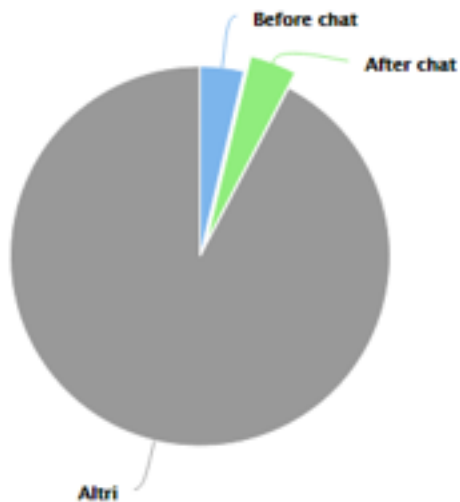
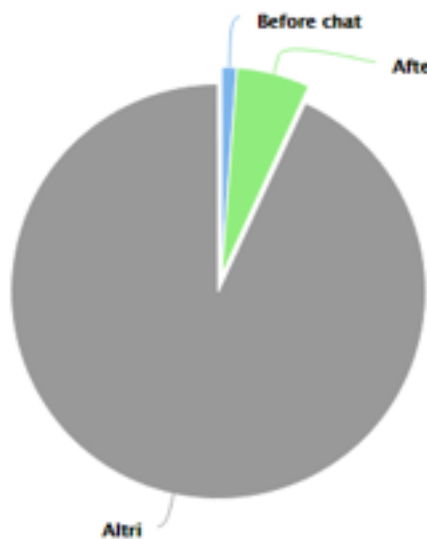


## RAGGRUPPAMENTO PER GIORNO

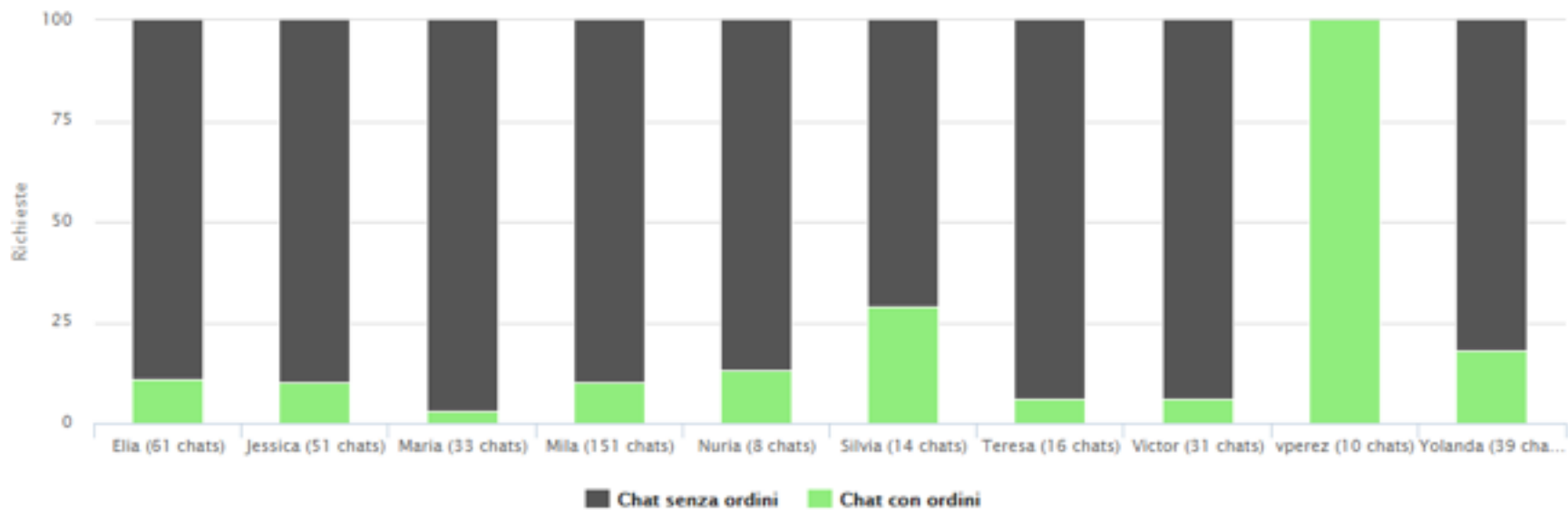


## QUANTO HA INCISO LA CHAT SULLA DECISIONE DI ACQUISTO? [1=per niente, 5=moltissimo]





### Performance dei singoli Operatori



# il KPI giusto, nel paese giusto

	ITALIA	GERMANIA
Attesa media	45s	12s
Chat perse	8%	18%
Conversioni	18%	12%

# ERRORI da evitare

- Strutturali
- Organizzativi
- Di comunicazione

## ERRORE

# INCATENARE LA CHAT (IL CLIENTE)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'blog.infinitytv.it'. A cookie consent banner is visible at the top, stating 'Questo sito utilizza cookie tecnici, di profilazione e di marketing, anche di terze parti, per inviarti pubblicità e servizi in linea con le preferenze. Autorizzo Più informazioni'. Below the banner, the page content includes a section titled 'IN EVIDENZA' with three image thumbnails: a person holding a golden trophy, a black and white portrait of a man, and a person in a dark hood with the text 'WHY SO SERIOUS?'. A purple chat window titled 'CHAT INFINITY' is overlaid on the page. The chat window shows a message from 'Teo' asking for a link, and a response from 'alex' stating that no link is available and providing instructions to visit the website and follow the steps mentioned in the message. The chat window also includes a text input field and a 'powered by' logo at the bottom.

## ERRORE

# NON COMUNICARE (INTERNAMENTE)

(08:53:17 AM) Visitor 41621395 is now known as Luisa.

(08:53:18 AM) Luisa: IT18CEE03-117 Appendiabiti da parete Uccellini Arrivato rotto, Oglio restituirlo o riceverlo in perfette condizioni

(08:53:19 AM) Team Dalani: Benvenuto in Dalani, Luisa! Per un aiuto più efficiente, ci indichi il numero d'ordine!

(08:53:20 AM) \*\*\* Giulia2\_Team Dalani joined the chat \*\*\*

(08:53:33 AM) Luisa: IT18CEE03-117Appendiabiti da parete Uccellini

(08:54:25 AM) Giulia2\_Team Dalani: Il numero d'ordine Luisa, non è quello indicato!

(08:56:08 AM) Luisa: 209725217

(08:56:36 AM) Giulia2\_Team Dalani: Le chiedo cortesemente di inoltrare una foto attestante il danno, all'indirizzo assistenza@dalani.it. I colleghi potranno così aprire la pratica per prodotto danneggiato.

(08:56:40 AM) Luisa: Visitor uploaded: 032A534E-2CE8-419B-80D9-14A85C5C931D.jpegURL: https://v2uploads.zopim.io/4/H/x/4HxCotVLz2VjPPMXss2fqdmQSfBcmNpP/d141c7532740f0f1b469288daca495ac973b5956.jpegType: image/jpegSize: 1519811

... ..



## ERRORE

# NON COMUNICARE (INTERNAMENTE)

- (08:53:17 AM) Visitor 41621395 is now known as Luisa.
- (08:53:18 AM) Luisa: IT18CEE03-117 Appendiabiti da parete Uccellini Arrivato rotto, Oglio restituirlo o riceverlo in perfette condizioni
- (08:53:19 AM) Team Dalani: Benvenuto in Dalani, Luisa! Per un aiuto più efficiente, ci indichi il numero d'ordine!
- (08:53:20 AM) \*\*\* Giulia2\_Team Dalani joined the chat \*\*\*
- (08:53:33 AM) Luisa: IT18CEE03-117Appendiabiti da parete Uccellini
- (08:54:25 AM) Giulia2\_Team Dalani: Il numero d'ordine Luisa, non è quello indicato!
- (08:56:08 AM) Luisa: 209725217
- (08:56:36 AM) Giulia2\_Team Dalani: Le chiedo cortesemente di inoltrare una foto attestante il danno, all'indirizzo [assistenza@dalani.it](mailto:assistenza@dalani.it). I colleghi potranno così aprire la pratica per prodotto danneggiato.
- (08:56:40 AM) Luisa: Visitor uploaded: 032A534E-2CE8-419B-80D9-14A85C5C931D.jpeg  
URL: <https://v2uploads.zopim.io/4/H/x/4HxCotVLz2VjPPMXss2fqdmQSfBcmNpP/d141c7532740f0f1b469288daca495ac973b5956.jpeg>Type: image/jpegSize: 1519811

SAPENDOLO

# QUANTO ERA FACILE...

so 21 - 20122 Milano

**DALANI**  
DIVENTA WESTWING

Conferma D'ordine  
Data: 12/01/2018  
Ordine #209725217

Traccia la tua spedizione

[Traccia l'ordine](#)

Metodo di pagamento  
PayPal

Prezzo	Qtà	Subtotale
Zerbino rettangolare Classic		

 **DALANI**  
HOME AND LIVING

## Avanzamento Ordine

[Richiesta Reso](#) 

ERRORE

## CHIEDERE PRIMA e NON rispondere SUBITO

Tu

The negotiator non si vede dalla ricerca

Christian **Netflix**

Ciao! Sono Christian!! Benvenuto in Netflix!! Con chi ho il piacere di parlare? :D

Tu

alessandro, ma la domanda non cambia anche se mi chiamo valentina

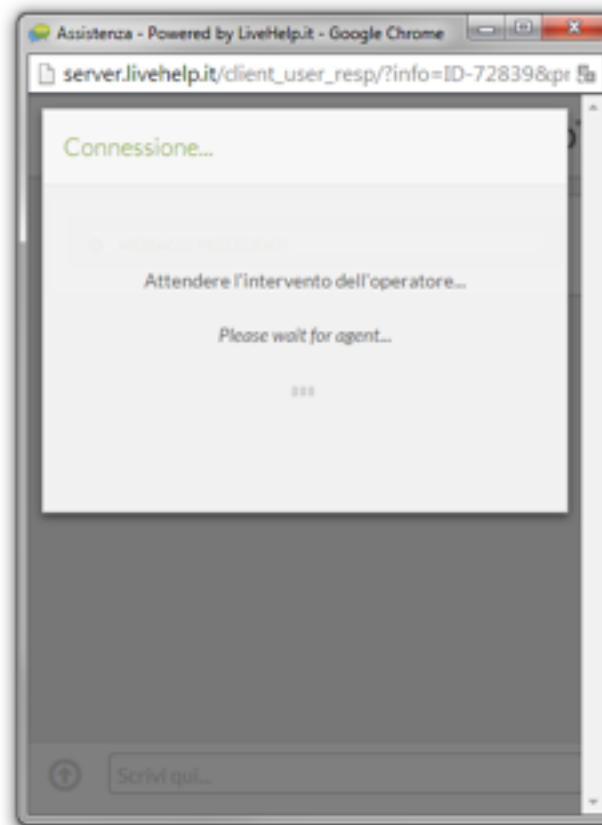
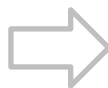
Christian **Netflix**

? Ti rispondo in ogni caso, ma ancora non ho capito se parlo con Alessandro o Valentina xD

SOLUZIONE

# LA CHAT COME IL TELEFONO

Hai bisogno di **AIUTO?**  
**CHATTA con NOI!**  
Powered by LiveHelp®



ERRORE

## FARE CONVERSAZIONE

Christian **Netflix**

Capisco, ma in genere tra persone ci si presenta, non sono un computer ;)

Christian **Netflix**

Il tuo account non é apparso, e spesso non é lo stesso proprietario a contattarci, quindi si chiede

Christian **Netflix**

Mi spiace che la domanda ti abbia turbato, cercavo solo di avviare una conversazione

## POSITIVO

# VINCERE FACILE

### Messaggio dal Servizio Clienti

---

Gentile Cliente,  
Questa è una copia della trascrizione della chat da te richiesta.

Domanda iniziale: Ho speso 60 euro in piu!!!!

11:03 AM CEST Alessandro La Ciura: Ciao Filipa, ho acquistato un notebook da 2.300 euro e stamattina, appena mi e' arrivato, costa 60 euro di meno!!!

11:04 AM CEST Alessandro La Ciura: Sto facendo una figuraccia incredibile con la mia società

11:04 AM CEST Filipa(Amazon): Buongiorno, sto chattando con Alessandro La Ciura?

11:04 AM CEST Alessandro La Ciura: Si, sono io in persona :)

11:06 AM CEST Filipa(Amazon): Verifico

11:06 AM CEST Alessandro La Ciura: La ringrazio

11:08 AM CEST Filipa(Amazon): Alessandro sto rimborsando la differenza di prezzo, eccezionalmente per questo ordine, di euro 66.40, tieni presente comunque che...

**CUSTOMER  
SERVICE**

CONFERENCE



*Academy*  
**LiveHelp**

[www.livehelp.it](http://www.livehelp.it)

ERRORE

SE IL CLIENTE CHIEDE UNA CHAT...

È previsto il pagamento ratealizzato?

Sì, se clicca  
[www.miosito.it/rate](http://www.miosito.it/rate)  
trova anche come  
fare

~~NEL SITO TROVA  
TUTTI I DETTAGLI~~



ERRORE

## NON MANTENERE LE PROMESSE...

UN ATTIMO  
CHE VERIFICO



MI SCUSI  
PER L'ATTESA

Se attende  
5 minuti verifico  
subito



GRAZIE  
PER L'ATTESA