

**CUSTOMER  
SERVICE**

CONFERENCE

22.03.2018

ROMA



---

AIUTIAMO LE AZIENDE  
A COMUNICARE IN **MODO FANTASTICO**

**Floriana Cantarella**

**CUSTOMER  
SERVICE**

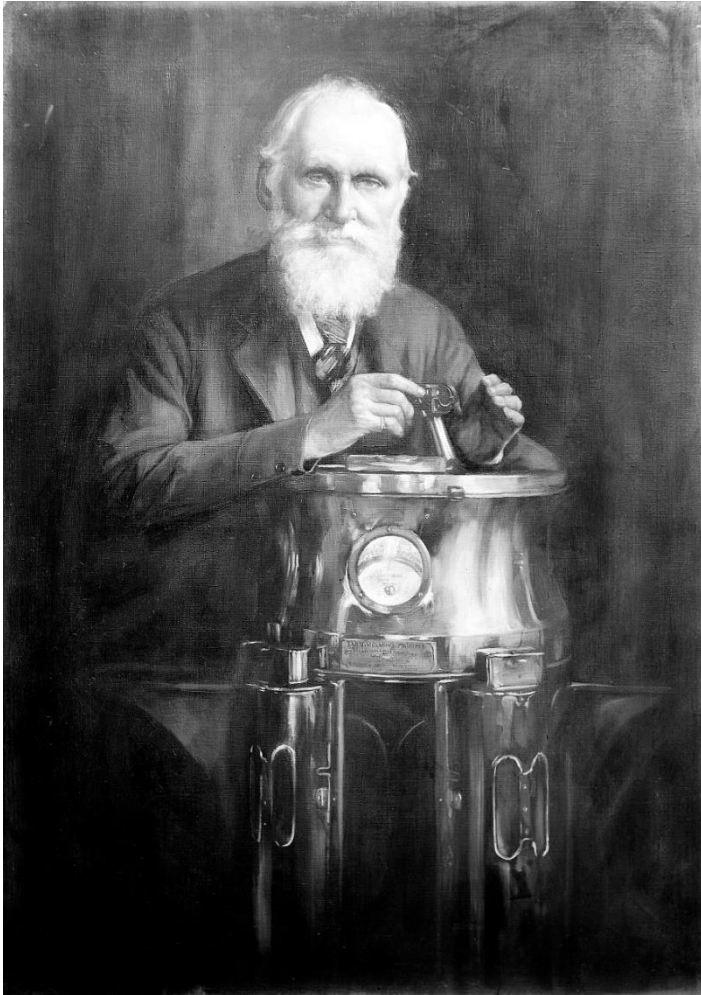
CONFERENCE

22.03.2018

ROMA



LIVE CHAT  
PER IL CUSTOMER SERVICE:  
**COME MISURARNE  
L'EFFICACIA**



«Quando puoi **misurare**  
ciò di cui stai parlando,  
ed esprimerlo in **numeri**,  
puoi affermare  
di **saperne qualcosa**»

Lord Kelvin

# KPI CHAT

1. CHAT RICEVUTE
2. CHAT PERSE
3. TEMPO DI ATTESA

# KPI CHAT

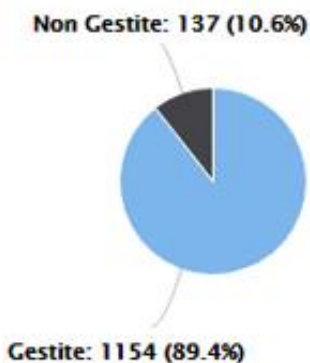
4. DURATA **EFFETTIVA**  
SU **TOTALE**
5. TASSO DI **CONVERSIONE**
6. SURVEY & **NPS**

# il KPI giusto, nel paese giusto

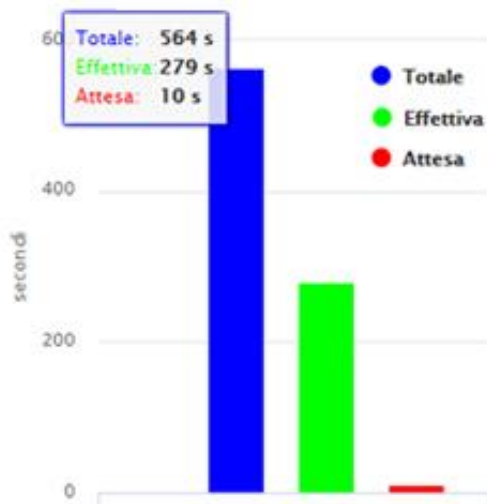
	ITALIA	GERMANIA
Attesa media	<b>45s</b>	<b>12s</b>
Chat perse	<b>8%</b>	<b>18%</b>
Conversioni	<b>18%</b>	<b>12%</b>

## PERFORMANCE

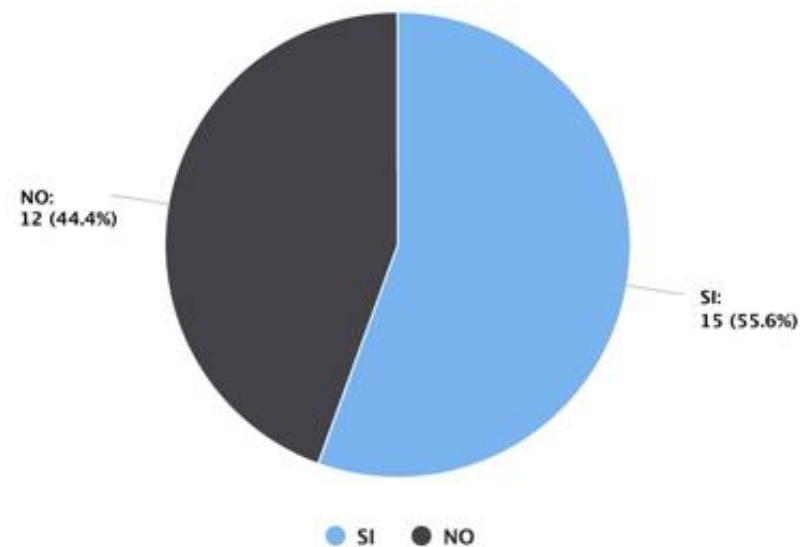
● Gestite ● Non Gestite



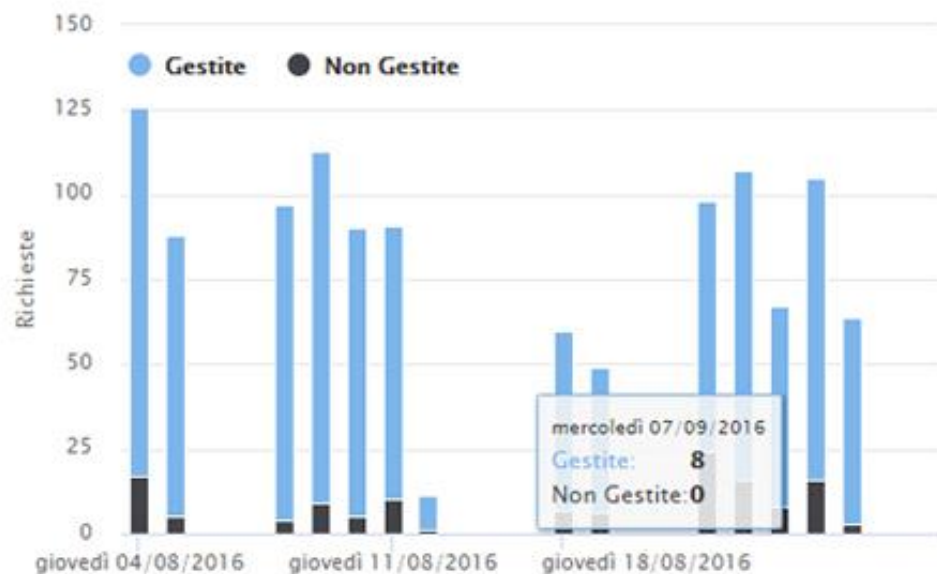
## DURATA MEDIA NEL PERIODO



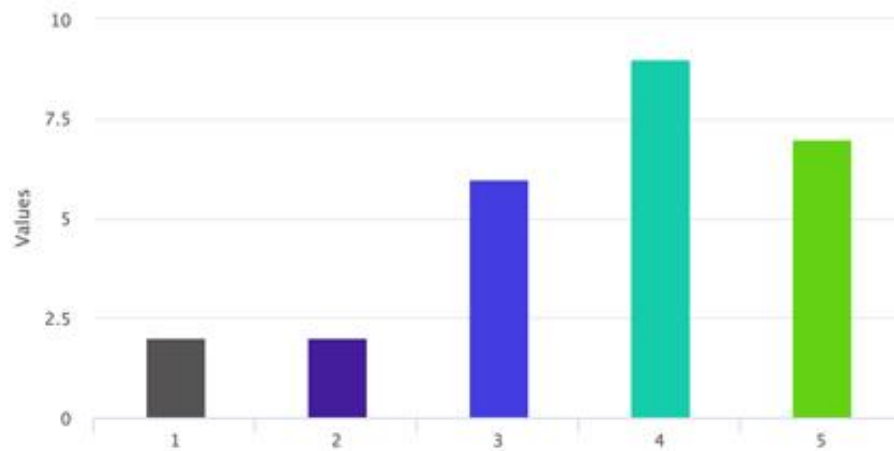
## AVRESTI COMPRATO LO STESSO ANCHE SENZA CHATTARE?

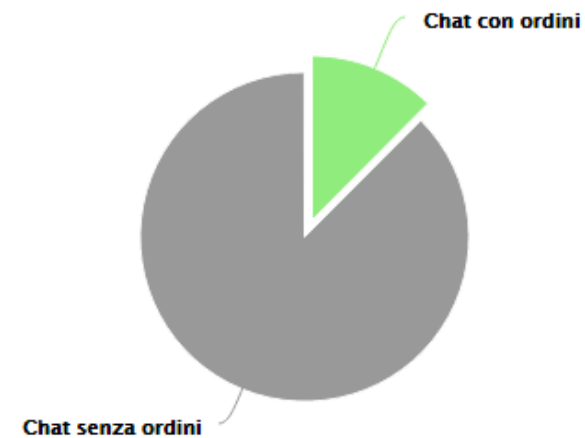
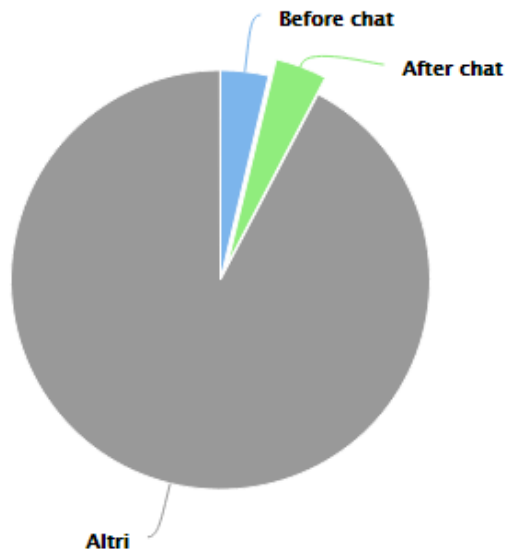
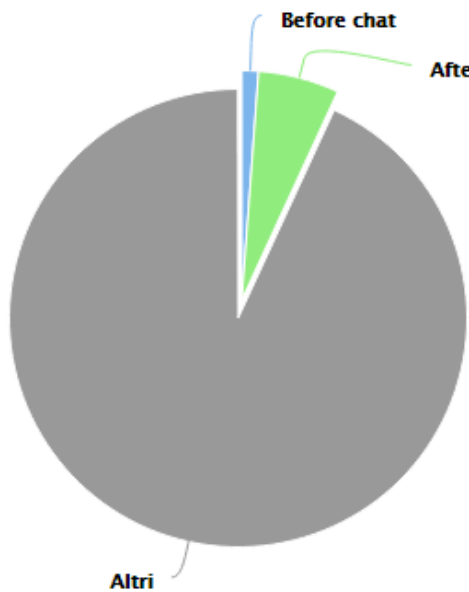


## RAGGRUPPAMENTO PER GIORNO

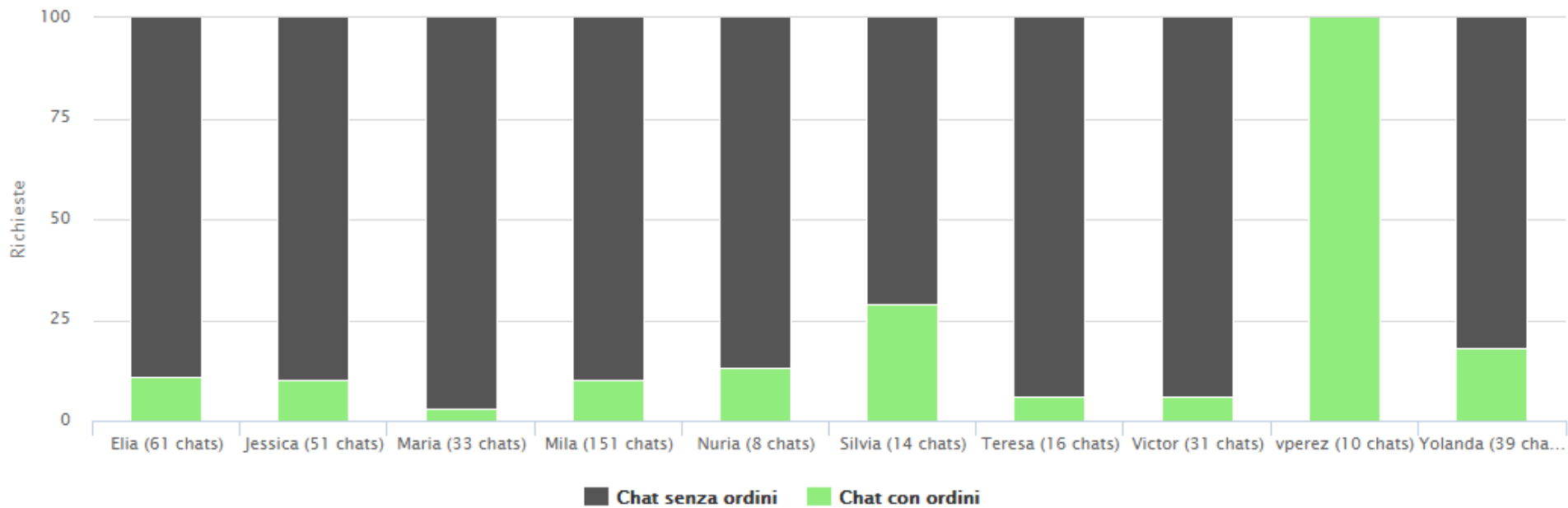


## QUANTO HA INCISO LA CHAT SULLA DECISIONE DI ACQUISTO? [1=per niente, 5=moltissimo]





### Performance dei singoli Operatori



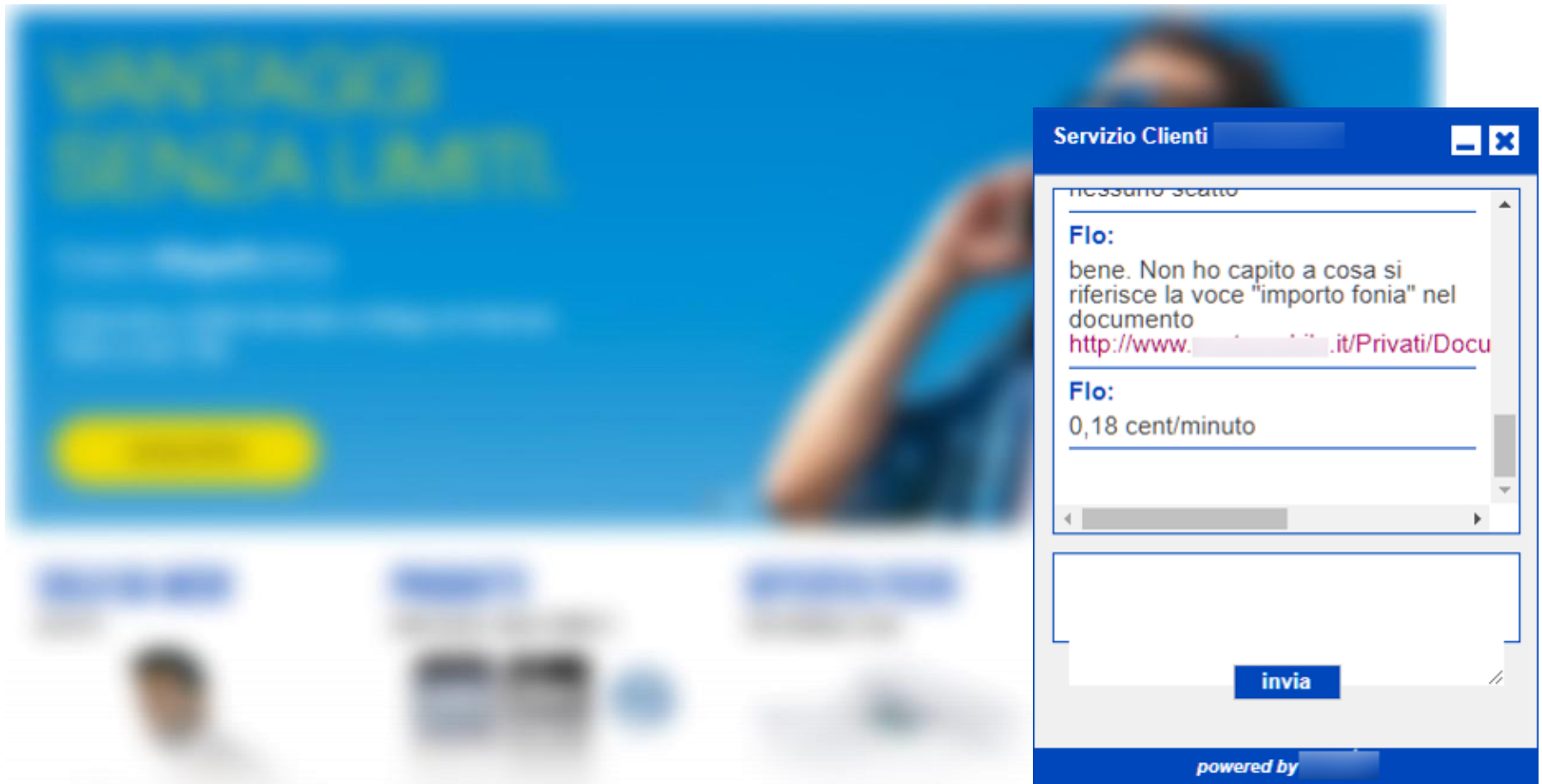


# ERRORI da evitare

- **Strutturali**
- **Organizzativi**
- **Di comunicazione**

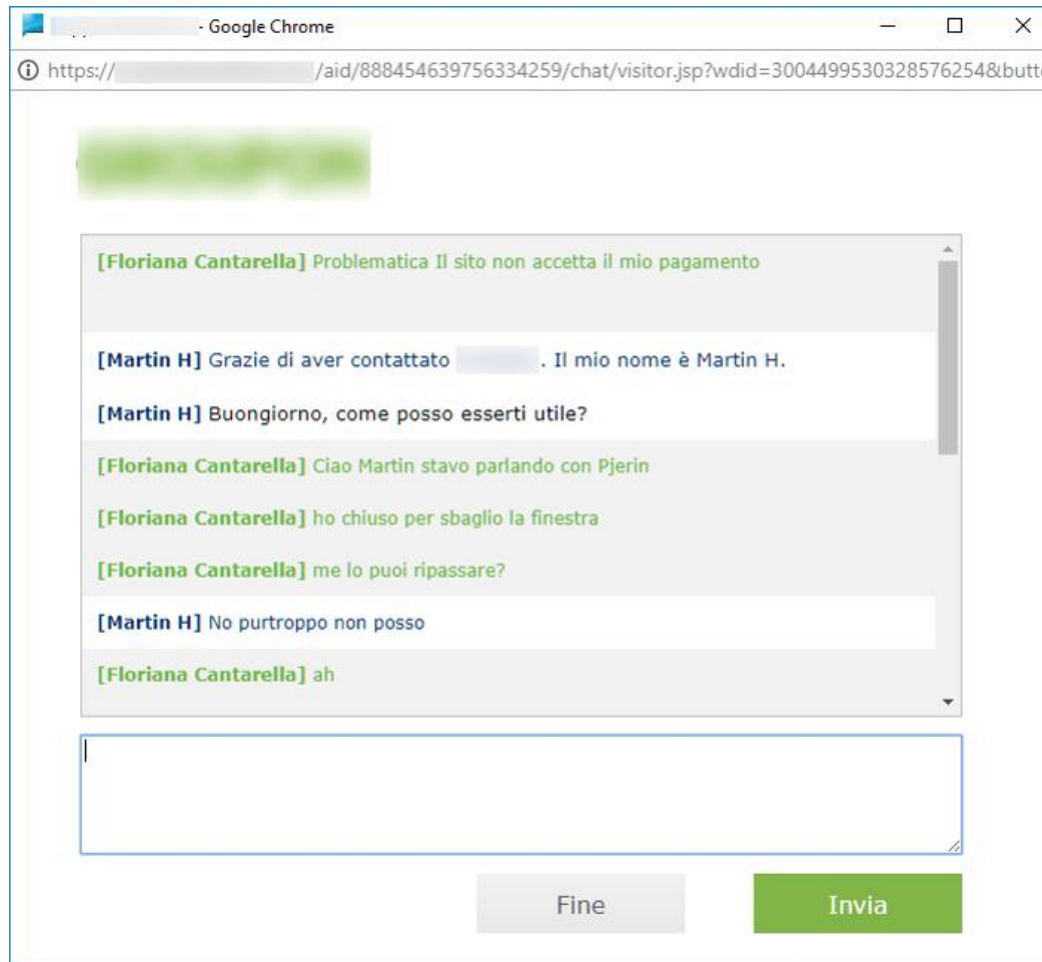
ERRORE

## INCATENARE LA CHAT (IL CLIENTE)



## ERRORE

# NON COMUNICARE (INTERNAMENTE)



Google Chrome

https://.../aid/888454639756334259/chat/visitor.jsp?wdid=3004499530328576254&butto

[Floriana Cantarella] Problematica Il sito non accetta il mio pagamento

[Martin H] Grazie di aver contattato [redacted]. Il mio nome è Martin H.

[Martin H] Buongiorno, come posso esserti utile?

[Floriana Cantarella] Ciao Martin stavo parlando con Pjerin

[Floriana Cantarella] ho chiuso per sbaglio la finestra

[Floriana Cantarella] me lo puoi ripassare?

[Martin H] No purtroppo non posso

[Floriana Cantarella] ah

Fine Invia

## ERRORE

# QUANDO LA CHAT FINISCE SU FACEBOOK

The screenshot shows a Facebook chat window with two tabs: "CHATTA CON UN OPERATORE" (selected) and "PRENOTA UNA RICHIAMATA". The chat history includes:

- Operator: "Benvenuto in Trenitalia." (11:38)
- Customer: "Gentile cliente c'e' un prb cn qst offerta e stanno risolvendo puo' provare piu' tardi x favore" (11:39). A red arrow points to this message.
- Operator: "Ma davvero ha scritto prb? Mah." (11:39)
- Operator: "cioe'" (11:40)

At the bottom, there is a text input field with a red speech bubble icon on the right and a red upload icon on the left. Below the chat area, there are 1 mila reactions (thumbs up, thumbs down, and a sad face), "Commenti più rilevanti" (dropdown), "Condivisioni: 101", and "Commenti: 129".

I casi sono due:  
▶▶ A rispondere è un umano e allora bisogna farsi molte domande  
▶▶ Oppure è un bot programmato così e allora le domande aumentano. E anche tanto

Mi piace · Rispondi · 1 s

Ma perché la chat è all'inverso rispetto qualunque chat?

Mi piace · Rispondi · 1 s

Designer innovativi. Loro non si fanno certo imbrigliare da stupide convenzioni usate dal 100% dei software 😊

Mi piace · Rispondi · 1 s

c'ho messo 2 minuti buoni per capire chi scriveva cosa!

Mi piace · Rispondi · 1 s

## ERRORE

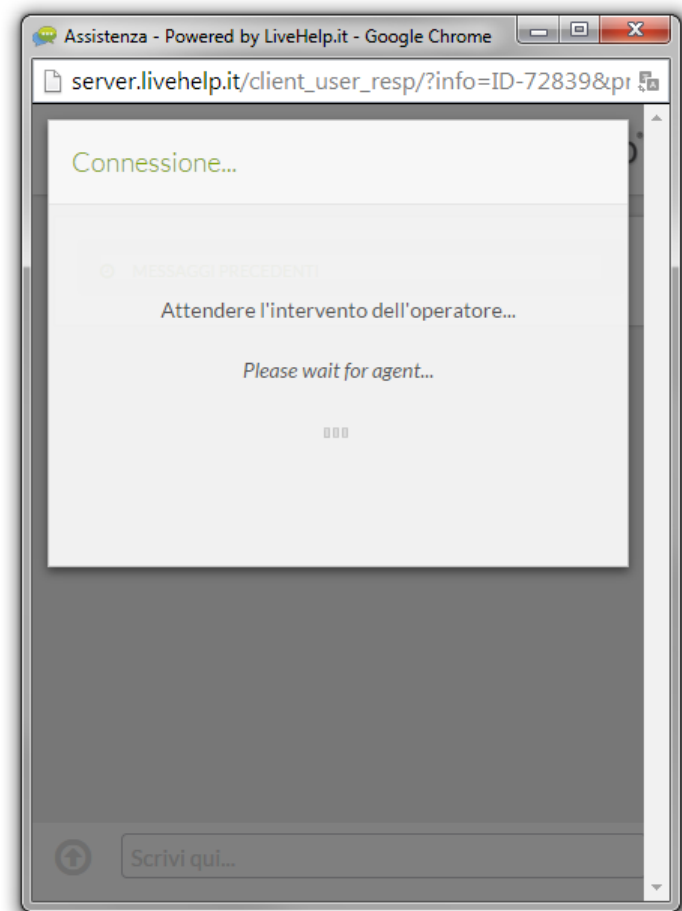
# LA FRETTA DI CHIEDERE LA VALUTAZIONE

<b>Info:</b>	Benvenuto nella chat di XXXXXXXX. Come posso aiutarti? :-)
<b>Floriana:</b>	ciao stavo chattando prima
<b>Floriana:</b>	non so se con te...
<b>Floriana:</b>	a un certo punto non riuscivo più a scrivere
<b>Assistant:</b>	no
<b>Floriana:</b>	il mio account è bloccato
<b>Assistant:</b>	Mi fornisci la tua USERNAME ?
<b>Floriana:</b>	FCANTARELLA
<b>Floriana:</b>	avevo già inserito la username prima di entrare in chat comunque...
<b>Assistant:</b>	Account Sbloccato
<b>Assistant:</b>	A breve riceverai una nuova pwd provvisoria, che successivamente dovrai cambiare , ricordati
<b>Assistant:</b>	di rispettare le lettere MAIUSCOLE e minuscole.
<b>Floriana:</b>	ok grazie,
<b>Assistant:</b>	Ti ringrazio per aver utilizzato il nostro servizio di chat. Premendo il tasto Chiudi avrai la possibilità' di inviarci il tuo giudizio sul servizio di Web Chat.
<b>Assistant:</b>	Ci teniamo ad avere la tua opinione perche' ci aiuterà a migliorare sempre di piu' il nostro servizio. Grazie :)
<b>Floriana:</b>	puoi attendere con me che rientro e verifico sia tutto ok?

## SOLUZIONE

# LA CHAT COME IL TELEFONO

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



## POSITIVO

# VINCERE FACILE

MESSAGGIO DEL SERVIZIO CLIENTI



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

Domanda iniziale: la carta associata al mio account amazon ha terminato il credito, per questo l'ultimo acquisto (ebook) ha registrato un problema. Una volta che il credito sulla carta tornerà disponibile, sarà necessaria un'azione da parte mia o il pagamento verrà fatto automaticamente? Sono mortificata per questo disagio!

11:45 AM CEST **Alessandro (Amazon):** **Ti rassicuro subito che non è un problema può capitare ed è previsto dal sito che il pagamento possa non andare a buon fine. Verifico subito.**

11:45AM CEST **Alessandro (Amazon):** **Eccomi, vedo che l'ordine è correttamente concluso e l'eBook è nella tua libreria.Ti confermo che potrai già iniziarlo a leggere**

11:46 AM CEST **Alessandro (Amazon):** **Via email ti fornisco le istruzioni su come ritentare il pagamento di questo eBook quando avrai risolto l'impedimento con la tua carta ok?  
Nel caso entro 30 giorni non venga processato il pagamento l'ordine si chiuderà da solo.  
Non c'è alcun problema per noi Floriana, può capitare.**

11:47 AM CEST **Floriana:** perfetto grazie :) non mi era mai successo quindi sono davvero dispiaciuta. Attendo la tua email

11:48 AM CEST **Alessandro (Amazon):** **Non ti dispiacere, nessun problema. Grazie per la cortesia Floriana.  
Posso fare altro per te?**

**CUSTOMER  
SERVICE**

CONFERENCE

22.03.2018

ROMA



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