

A close-up photograph of a woman's face, smiling broadly and wearing a headset with a microphone. She is wearing a white shirt and a dark blue blazer. The background is a soft, out-of-focus light color.

2.200 collaboratori, 130 punti vendita, 10 regioni,
1 nuovo servizio di Customer Care



CASE STUDY

*Azienda italiana con oltre
50 anni di storia.
2 business unit:*

- 1. distribuzione di
materiale elettrico
(B2B)*
- 2. commercializzazione
di elettrodomestici ed
elettronica di consumo
(B2C)*

83

CITTA'

400 M. €

FATTURATO
(2016)

50.000

PRODOTTI IN STOCK

3

MAGAZZINI CENTRALI

4

SOCIETA' DEL GRUPPO

300.000

PRODOTTI ON DEMAND



CMI Workshop
Retail & CX

NEED FOR BETTER CUSTOMER CARE

Organizzazione

Incrementare l'efficienza dei processi di Assistenza Clienti.

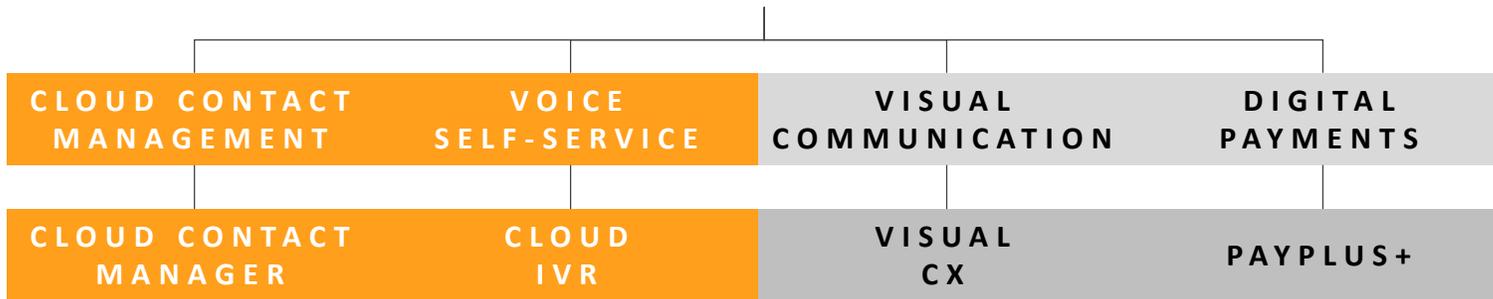
Tecnologia

Nuova piattaforma di gestione welcome e routing dei contatti telefonici.

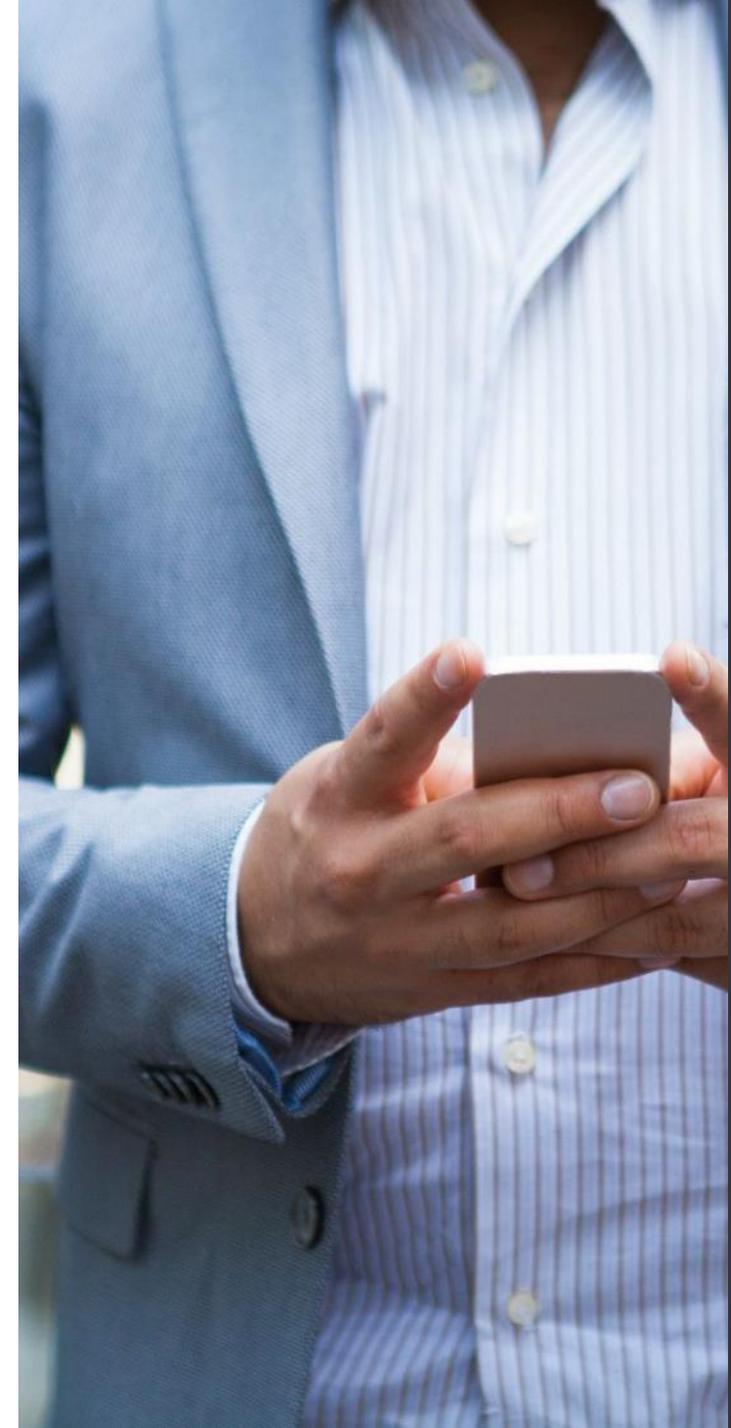




NEEDS



Customer Care	Customer Care	Reminder & Collection
Reminder & Collection	Reminder & Collection	Marketing & Sales
Quality & Satisfaction		
Marketing & Sales		
Cloud Services		





CMI Workshop
Retail & CX

Fase 1

Razionalizzazione e automazione del servizio telefonico di benvenuto.

Fase 2

Possibilità di passaggio a operatore umano.

CLOUD

IVR

+

CLOUD

CONTACT
CENTER



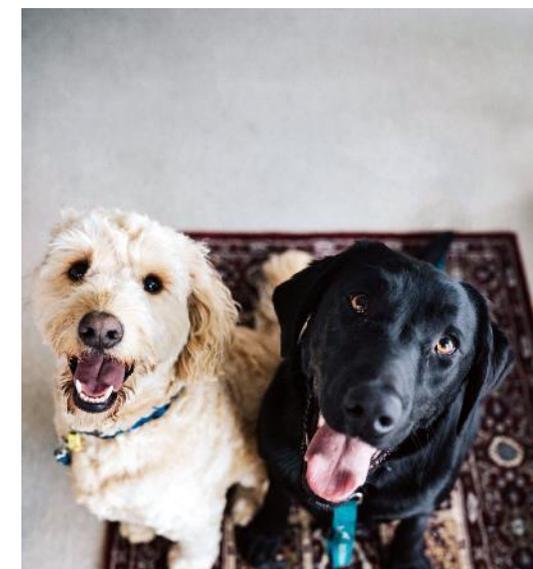
Richieste di Informazioni Generiche



Resi



Stato Ordini



Programmi
Fedeltà



CMI Workshop
Retail & CX

Fase 3

Possibile integrazione
sistema Help Desk.

Fase 4

Possibile creazione di
nuovi servizi Visual
(SMS, web, mobile app)



INTEGRAZIONE
TICKETING
+
VISUAL
CUSTOMER
EXPERIENCE





BEST PRACTICES

“Innovation and commitment towards our customers define our corporate culture. Attempt to seduce the customer with the latest fashion, the finest design, and the most attentive service.”
Amancio Ortega



MULTICANALITA'

La soluzione è “**multichannel-ready**” e **modulare**, consente di espandere la gestione a nuovi canali di comunicazione in modo semplice, veloce ed economico. Punto di accesso unificato per tutti i contatti inbound (filiali, negozi, partner...).



FLESSIBILITA'

L'azienda fa fronte senza patemi ai **picchi** del Customer Care (stagionalità, trend temporanei, eventi eccezionali). Nessuna **opportunità** di assistenza o di up/cross-selling viene persa.



EFFICIENZA

Si liberano più risorse su attività *core*. Indirizza il cliente al giusto interlocutore, **tagliando i tempi di attesa**: gestione rapida e precisa alle richieste dei clienti. Non sono necessari investimenti in hardware, il modello è **Pay per Use**.



CONTROLLO

Costante **monitoraggio** di flussi e processi di comunicazione, grazie anche a intuitive interfacce e tool di **reportistica**. La soluzione è **integrabile** con facilità con sistemi legacy o terze parti.



La comunicazione multicanale per il Cloud Contact Management.

GRAZIE!

*CMI Workshop
Retail & CX*

*Your Voice
17.05.18*