



Customer Centricity tra chat ed energia: evoluzione e rivoluzione del concetto di assistenza

Milano, 5 Luglio 2018 - Carola Martullo

**Oggi più che mai è la
Customer Experience a
fare la differenza**

**Il fornitore deve essere
in grado di anticipare le
richieste del cliente
facendolo sentire unico**



PERCHÈ USARE LE CHAT?

Per unire l'elemento umano alla perfezione del digital in uno strumento veloce e semplice da utilizzare

Vantaggi:

Assistenza immediata

Tempestività nelle risposte

Semplicità nell'utilizzo

Occasione di vendita



Digital Innovation

Servizio Veloce

Assistenza formazione

La User Experience:



- ✓ **obj in linea per tempistiche ridotte**
- ✓ **anticipazione delle richieste del cliente**
- ✓ **più concentrazione**
- ✓ **meno stress**

VALORE AGGIUNTO

- ✓ Informazioni sempre dettagliate
- ✓ Conversazione disponibile su supporto durevole
- ✓ Miglioramento della performance



CUSTOMER SATISFACTION



“

*La differenza tra un uomo e un altro non è nella mera abilità... è nell'energia.
(Thomas Arnold)»*

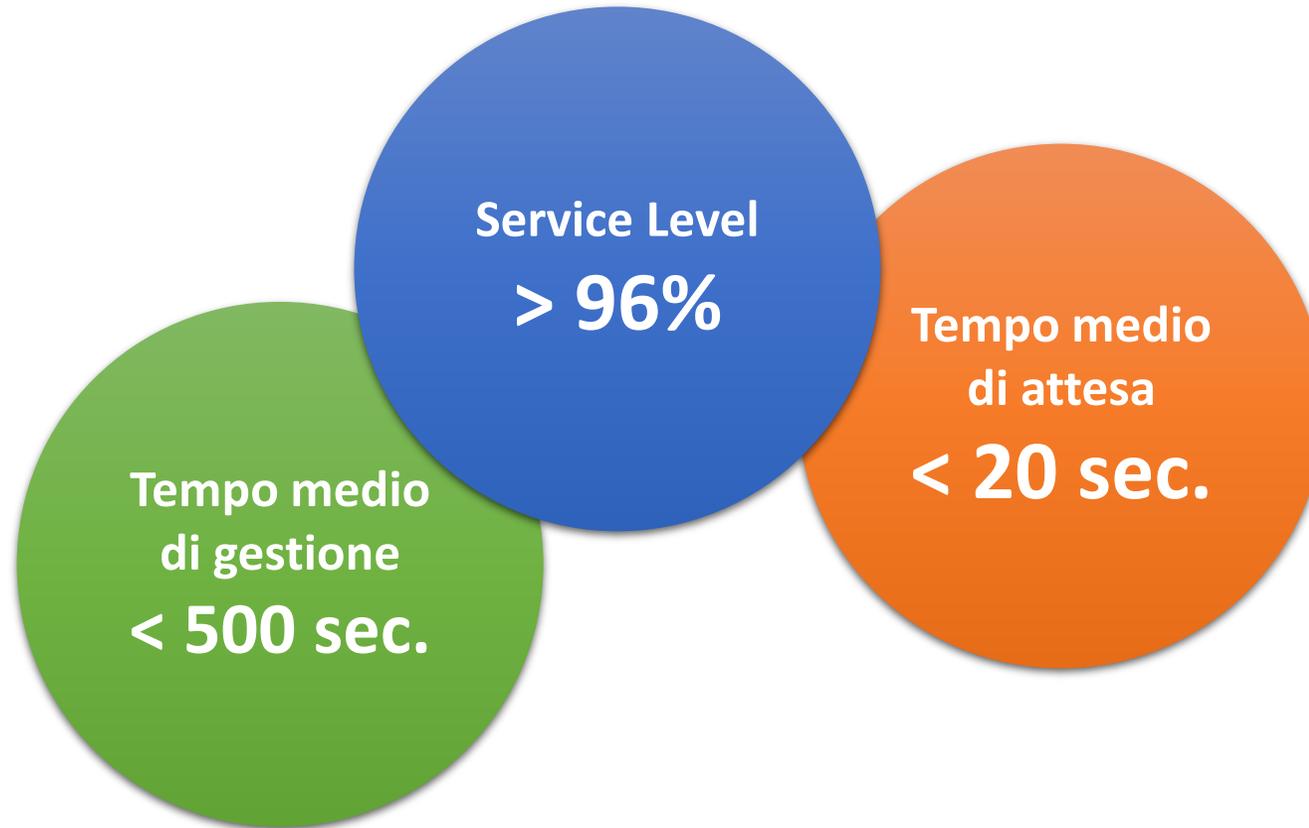


Utilities & Telco: sfida Customer Experience

Customer Centricity tra chat ed energia: evoluzione
e rivoluzione del concetto di assistenza

Milano, 5 Luglio 2018 – Nicola Lombardi

Canale chat – Performance TMA, TMG E LS



Canale chat – Utilizzatori e motivi di contatto

Prospect
55%

Richieste informazioni su offerte
Invio documentazione

Già cliente
45%

Richieste di assistenza
Invio documentazione
Comunicazione autoletture
Invio contabili di pagamento

Canale chat – Lead generation



Canale Chat - Customer satisfaction

Risoluzione
> 85%

Cortesía
> 90%



Questo documento ed i suoi allegati hanno carattere confidenziale e contengono informazioni riservate: vi informiamo che è proibito farne qualsiasi uso.
Vi preghiamo di non inoltrarlo a terzi e di considerarlo riservato. Grazie.

This document and its attachments may contain confidential or proprietary information: please, be informed that any use of the content hereof is strictly prohibited. Please do not send or show any copy to third parties and manage as reserved copy. Thank you.