



## 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)»*





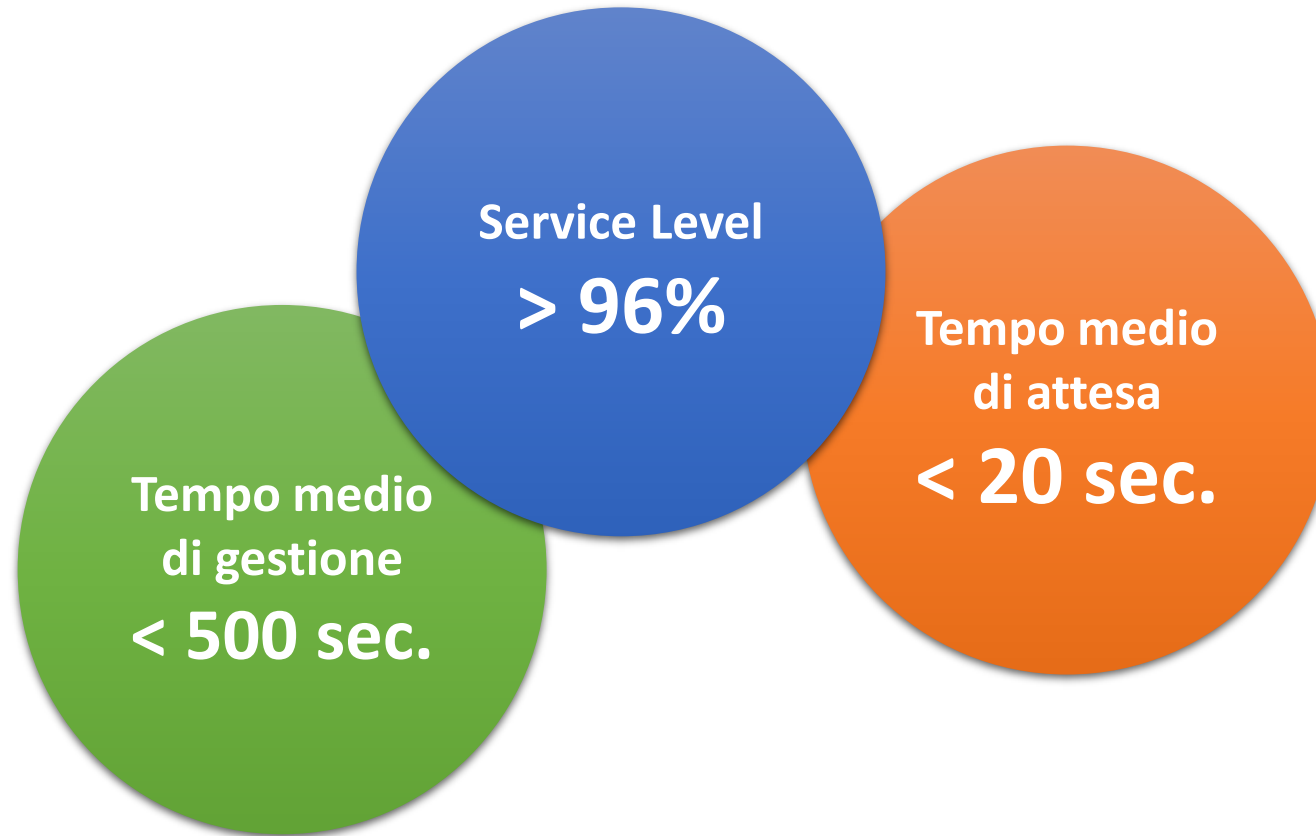
## Utilities & Telco: sfida Customer Experience

---

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%

Cortesia  
> 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.