



Soddisfa i tuoi clienti, aumenta i tuoi profitti



Il **35%** dei clienti preferisce i **canali social** ai canali tradizionali

Questo numero è cresciuto del **800%** dal 2014

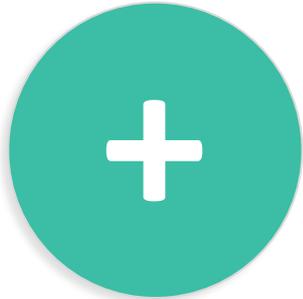


Ancora non in Italia, ma la crescita è inevitabile

I **social** non sono solo un canale di Engagement

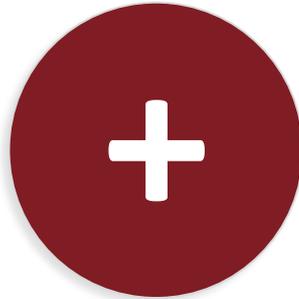
I social sono il più grande canale di **Retention**

Buon Social Caring



20%
Retention

Cattivo Social Caring



15%
Churn rate

Buona esperienza



9
Persone coinvolte

Cattiva esperienza



26
Persone coinvolte

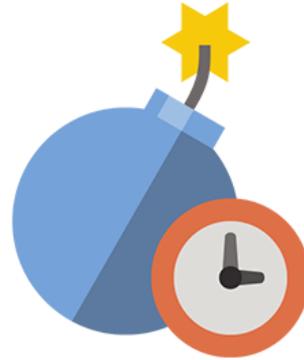
Cosa si aspetta il **cliente**?



Ascolto
attivo



Semplicità

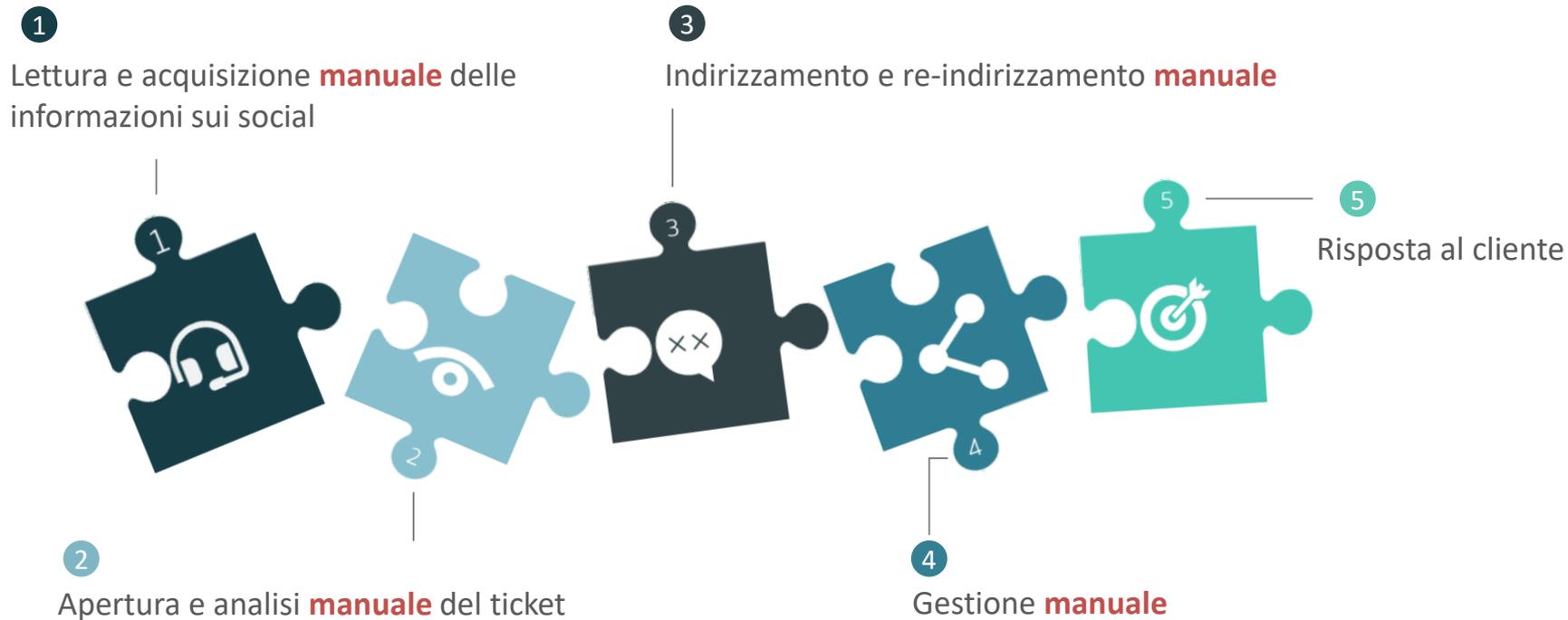


Velocità

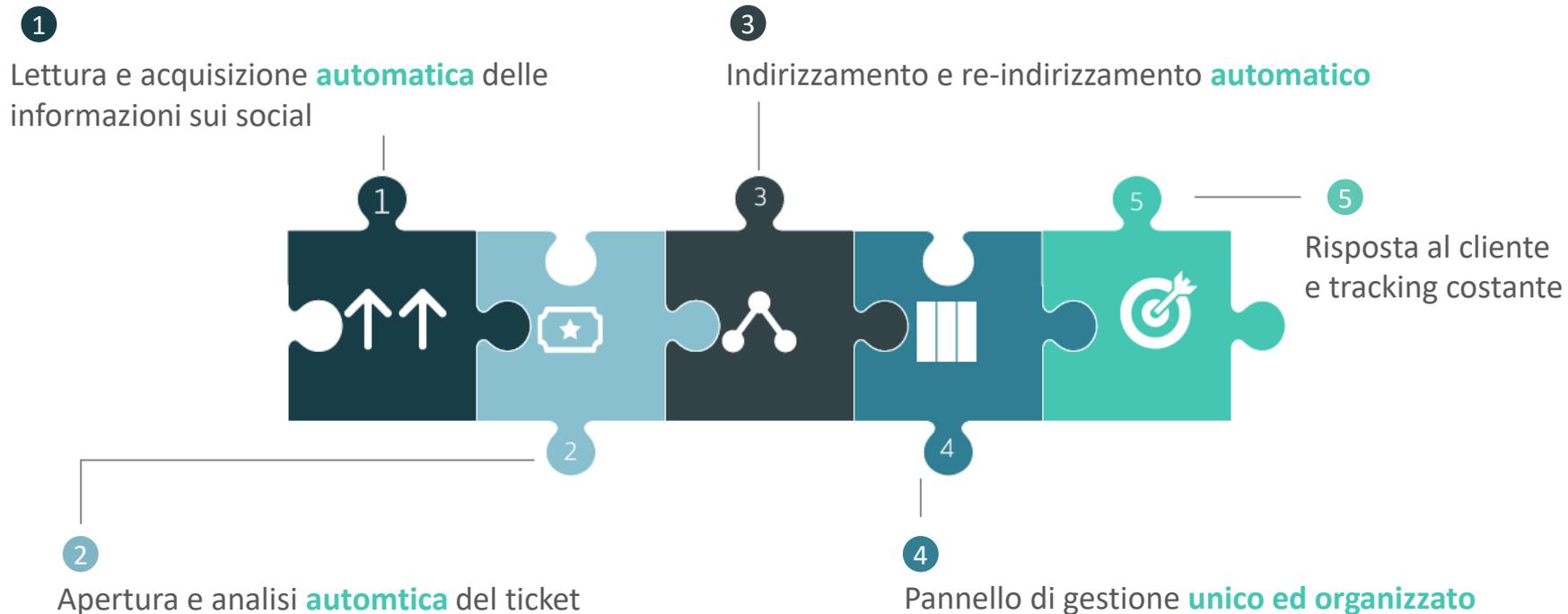


Aggiornamenti
continui

Processo di social caring **oggi**



Processo di social caring con **Stip**



Nella realtà (in minuti)



Post o commento



Messaggio privato

3



Apertura ticket

20



Gestione e risposta

30



Risposta al cliente

>3ore



Risposta interlocutoria

7



Richiesta informazioni

20



Indirizzamento

120



Indirizzamento

30

Nella realtà con Stip (in minuti)



Post o commento



Messaggio privato
~~Real time~~



Apertura ticket
Real time



Gestione e risposta
30



Risposta al cliente
30 min



Risposta interlocutoria
~~Real time~~



Richiesta informazioni
Real time



Indirizzamento
Real time



Indirizzamento
Real time

Ci integriamo ad ogni sistema, senza sforzi



Vantaggi di un buon **Social customer care**

rispetto ad un buon **customer care tradizionale**



1/6

Costi



-80%

Tempo



+167%

Performance

EDOARDO VALLEBELLA

CEO



+39 3392951740



www.stip.io



edoardo.vallebella@stip.io