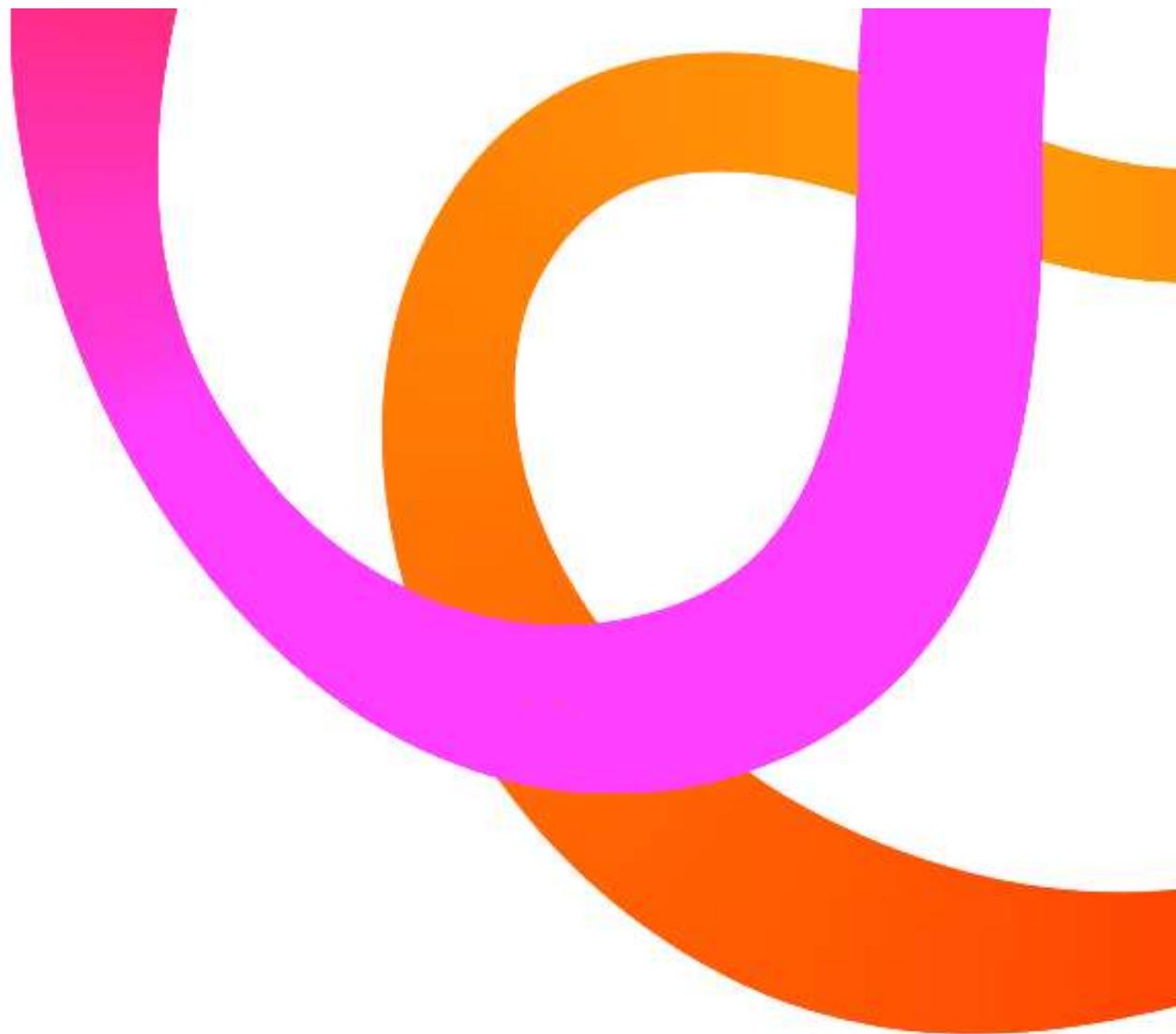




Smart Care

Modello Operativo illimity

Milano, 29/05/20



L'assistenza clienti che vorrei...

Abbiamo chiesto tramite una survey ai membri della nostra Community «Vai oltre la forma», già clienti di banche digitali, come immaginavano il loro Servizio Clienti ideale.

Main Findings:



Umano: semplice, sempre dispositivo e risolutivo. Che sappia guidarmi e supportarmi nelle scelte difficili



Realmente multicanale: il telefono come primaria fonte di assistenza, la chat come prima alternativa ma sempre con una persona e non un bot. Social, community e videochat come canali prevalentemente informativi



Disponibile: facilmente raggiungibile con orari estesi anche nel week end

Smart Care – Digital con “Human Touch”



Parli sempre con la persona giusta...



800894477
Call me Back

Un solo numero
per tutte le
esigenze

Prima ancora di diventare un cliente ti riconosciamo e ti portiamo sempre da chi potrà darti la giusta soluzione



Chat



Video Chat

Semplice ed
immediato

Un tap e sei già in contatto con noi



Email

Umano e digitale

Un professionista che sappia aiutarti o semplicemente darti il giusto consiglio



Social Network

Everywhere

Ti aggiorneremo sempre sulle tue richieste nel modo che preferisci

...per soddisfare tutti gli **#illimiters**

34%

“Mi deve spiegare tutto in modo chiaro e diretto tramite strumenti cuciti sulle mie necessità”

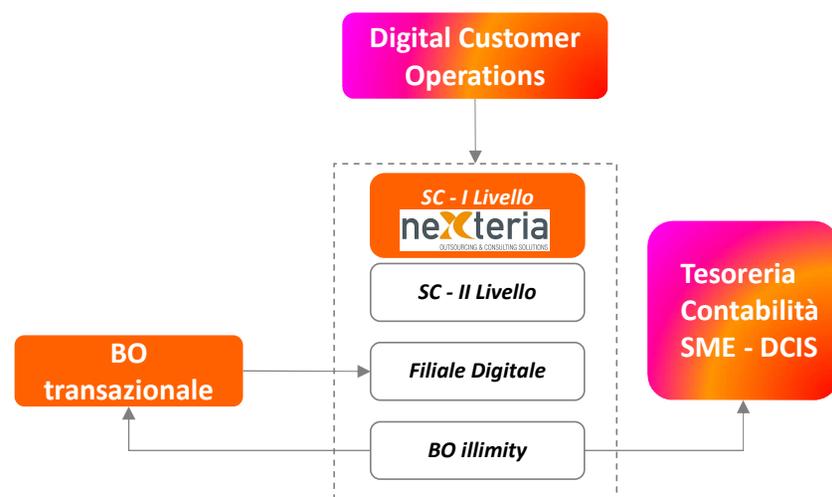
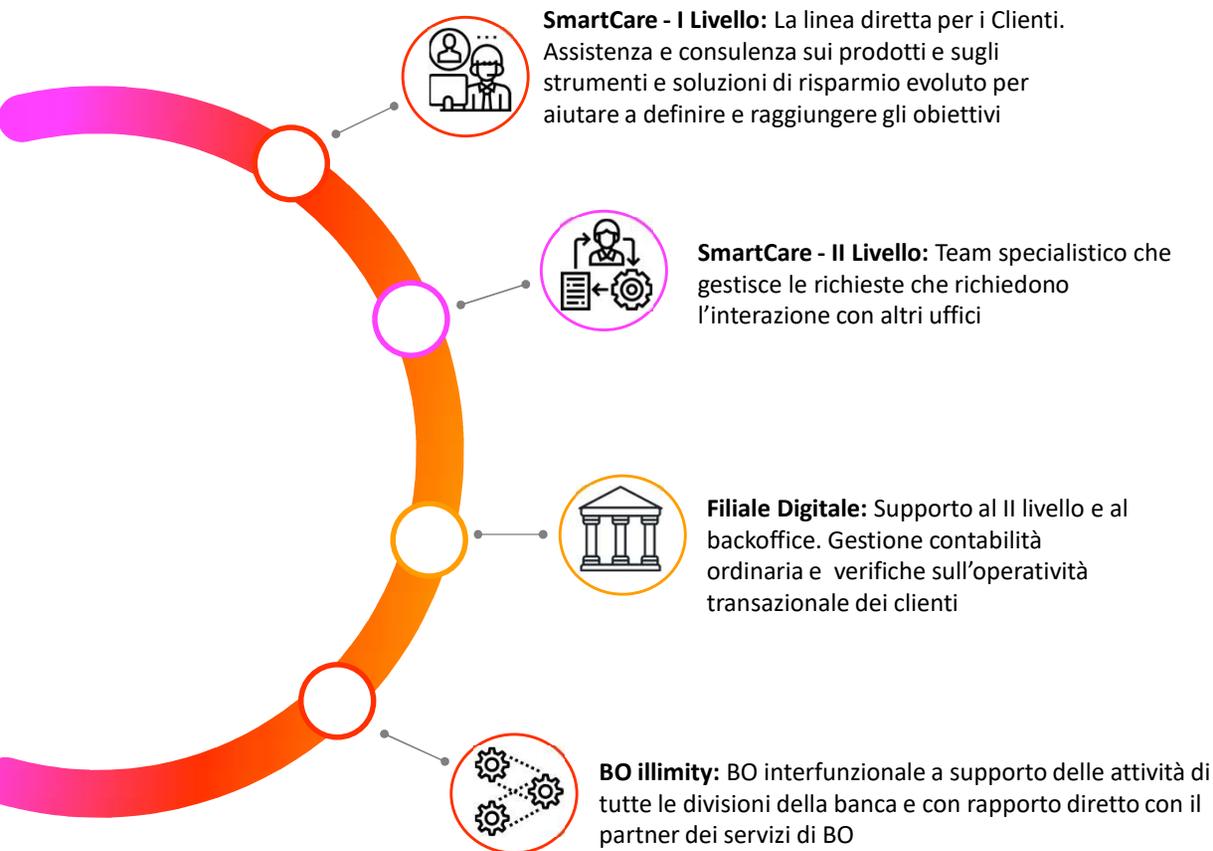
36%

“Canali digitali ed innovativi senza perdere il valore del contatto umano”

30%

“Sempre dispositivo. Deve seguirmi fino a quando non ho risolto e preoccuparsi della mia soddisfazione”

DCO - Struttura operativa



Training - Become *#illimiters*



ILLIMITERS TIME
ILLIMITY RACCONTATA DAI PROTAGONISTI



INFLUENCER TIME
IL CUORE DI ILLIMITY



TRAINING TIME
PICCOLI ILLIMITERS CRESCONO



QUESTION TIME
IL CONFRONTO PER LA CRESCITA



RUNNING TIME
INIZIAMO A CORRERE



RELAX TIME
IL VALORE DI OGNI MOMENTO INSIEME