



PREMIO CMMC 2023



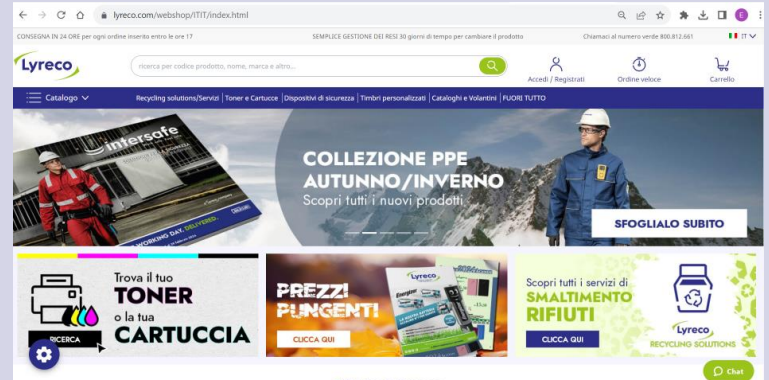
18 ottobre 2023

Lyreco Italia

CANDIDATURA AL PREMIO CMMC 2023 CATEGORIA: DIGITAL CUSTOMER SERVICE

Ewa Luszpianko – Business Services Director

Implementazione della Live Chat sul sito e-commerce di Lyreco: www.lyreco.it. Servizio molto gradito dai clienti. Satisfaction Rate maggiore rispetto ad altri canali.





UN UNICO PARTNER PER OGNI ESIGENZA

Siamo leader in Italia e in Europa,
nella fornitura di prodotti e servizi
per ogni ambiente di lavoro.

COPERTURA GLOBALE



Azienda privata dal 1926,
Il Gruppo opera direttamente e con
partnership in 42 paesi e 4 continenti.

12.000
dipendenti nel mondo





FORTE
PRESENZA LOCALE



Dal 1996
Head Quarter e
Logistica



~ 500
dipendenti

45 nel CC



Consegne
complete e
puntuali in 24H



60.000 prodotti
gestiti

OMNISCANALITÀ e CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Offriamo un'esperienza d'acquisto unica, grazie alla capacità di integrare in modo armonico il mondo fisico a quello digitale, dialogando con i clienti attraverso molteplici punti di contatto.





LIVE CHAT

S U P P O R T

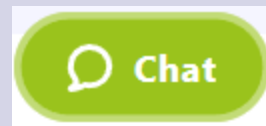
**IMPLEMENTAZIONE
CHAT
ITALIA 2023**

WHY

- I nostri clienti necessitavano un supporto on-line con risposte e soluzioni immediate
- Volevamo migliorare la CX sul Webshop
- Serviva un canale di contatto più adatto alle nuove generazioni
- Volevamo sostenere la Digital Trasformazione mantenendo il contatto umano (Live Chat)

WHEN

- Gennaio 2023
- Filiale italiana – 2° paese europeo





CANALI DI CONTATTO vs SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PHONE
33%

MAIL
65%

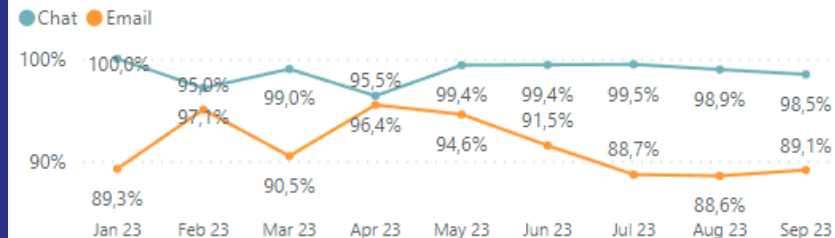
CHAT
2%

CSAT
NA

CSAT
92%

CSAT
99%

Customer Satisfaction



Obiettivo Q2'24: peso CHAT > 5%



CHAT SATISFACTION COMMENTI DEI CLIENTI

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

Assistente gentilissima e molto disponibile nelle richieste e nelle delucidazioni.

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

molto veloce nella risposta e cordiale. ottimo lavoro

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

Gentile e competente

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

Gentilissima e problem solving al 100%

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

Gentile e preparata

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

molto efficienti e sempre disponibili.

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

Paola molto professionale e competente. Mi ha aiutato a trovare la soluzione.

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

grazie Zelinda per l'aiuto ricevuto. Competente e veloce

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

Operatrice molto gentile e problema risolto

Valutazione **Buona, mi ha soddisfatto**

ottimo servizio

OUR VISION

**A
GREAT
WORKING
DAY.
DELIVERED.**

IMPLEMENTAZIONE CHAT
*raccontata da
Paola e Zelinda*



VIDEO



Grazie!