

Live in
Milan

I nuovi canali ed il contributo dei vendor di tecnologia



Carlo Valentini
MARKETING MANAGER ITALIA



Le regole del servizio clienti sono cambiate

PRESSIONI DALL'ESTERNO

Maggiori aspettative dei clienti

- Canali nuovi e più numerosi
- Richiesta di un servizio clienti disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Richiesta di soluzioni self-service
- Personalizzazione

PRESSIONI DALL'INTERNO

Espansione del ruolo dell'assistenza

- Ridurre i costi
- Favorire i ricavi incrementali
- Aumentare il Customer Lifetime Value
- Gestire volumi più elevati con le stesse risorse

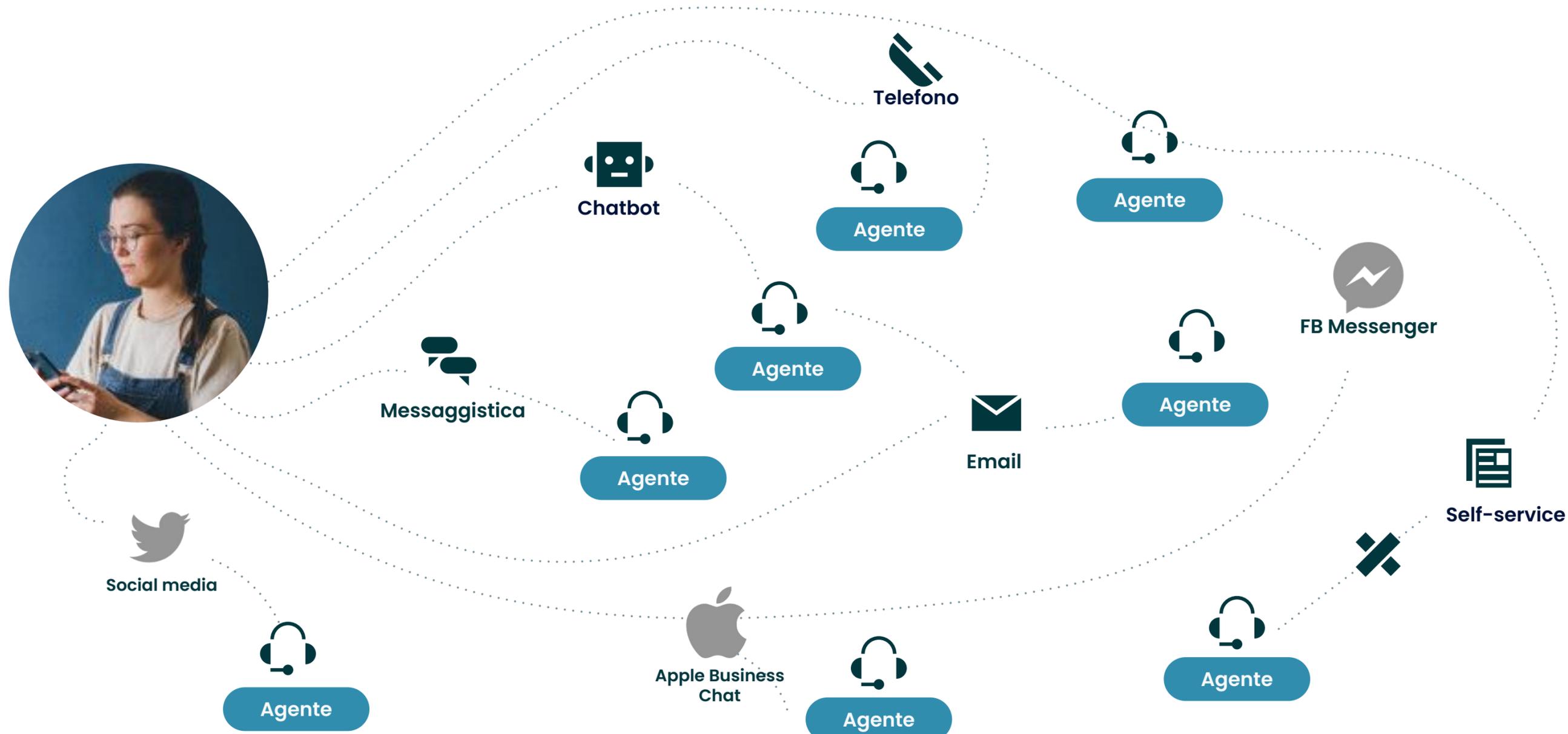
PRESSIONI DAL SETTORE

Cambiamenti a livello di mercato e ambiente di lavoro

- Necessità di far fronte a concorrenti destabilizzanti
- Adozione digitale e mobile
- Carenza di personale e competenze
- Ambiente di lavoro ibrido
- Conformità e privacy dei dati

PIÙ PUNTI DI CONTATTO NON CONNESSI TRA LORO E NUOVE TECNOLOGIE EMERGENTI

Il servizio clienti moderno è complesso



UN SERVIZIO CLIENTI "ABBASTANZA BUONO" NON È PIÙ SUFFICIENTE

E la mediocrità può costare cara...



L'80% dei clienti è disposto ad abbandonare un'azienda alla seconda esperienza negativa²



Abbandono da parte degli agenti, cali di produttività e bassi punteggi di soddisfazione del cliente



Aumento del costo delle operazioni e, ancora peggio, opportunità di ricavo mancate

Cosa fanno i leader dell'esperienza clienti per mantenere il loro primato?

Personalizzano ogni punto di contatto con dati clienti pertinenti



Interagiscono con i clienti sui canali che preferiscono



Forniscono ai dipendenti strumenti facili da usare e completamente integrati



Si adattano rapidamente alle mutevoli aspettative dei clienti

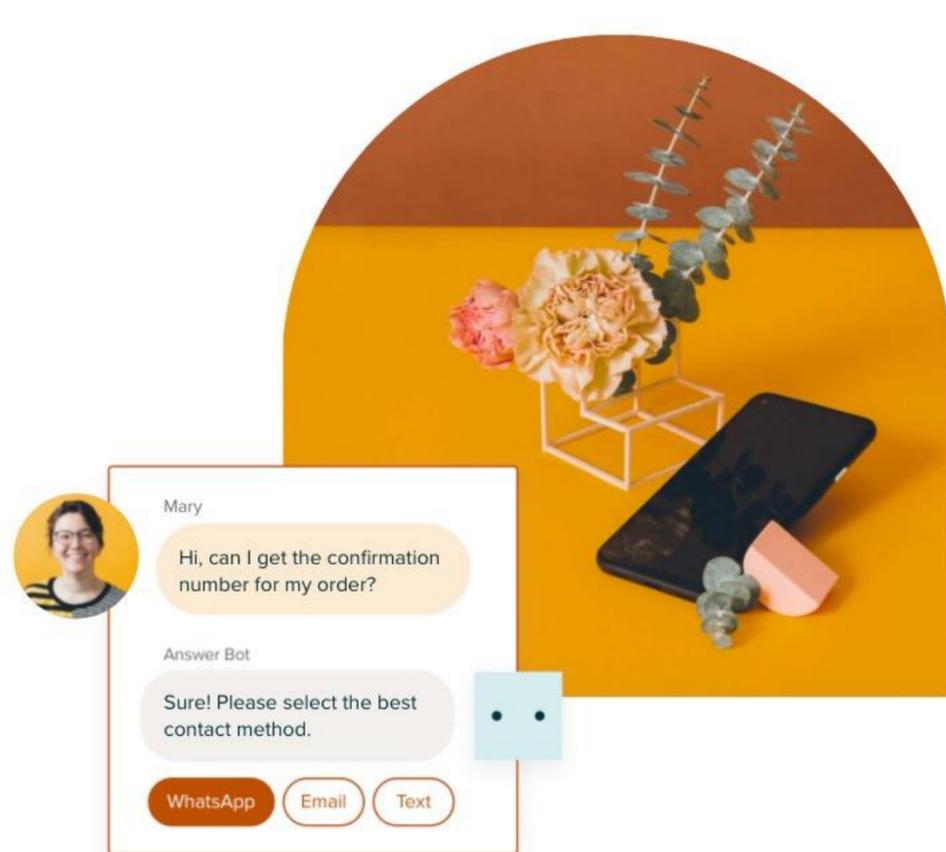


Scalano le operazioni man mano che l'azienda cresce



L'87% DELLE AZIENDE DESIDERA COMPETERE SULLA BASE DELLA CX

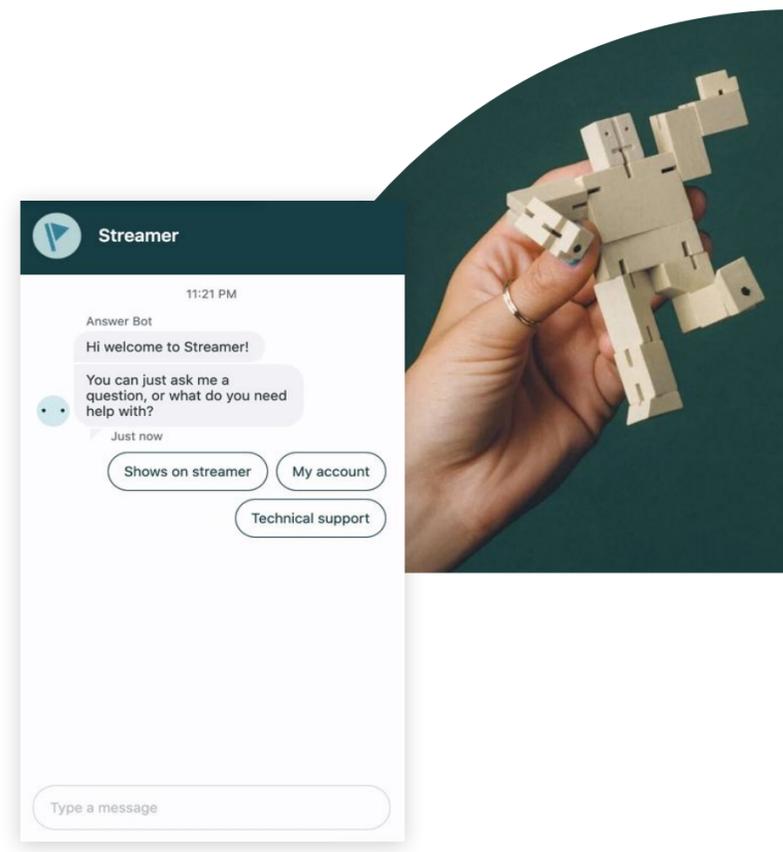
Offrire una CX differenziata richiede un cambiamento



Esperienze conversazionali

Passaggio all'omnicanalità

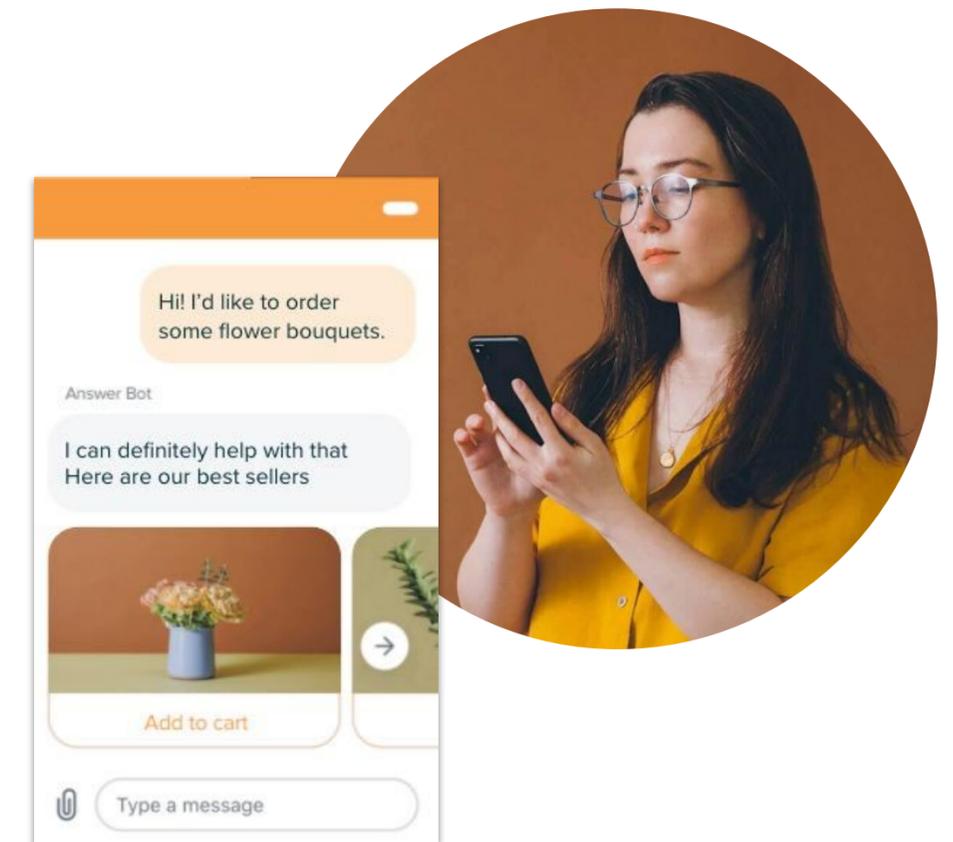
Esperienze con contenuti multimediali avanzati



Assistenza più intelligente e veloce

Self-service alimentato dall'intelligenza artificiale

Supporto intelligente per gli agenti



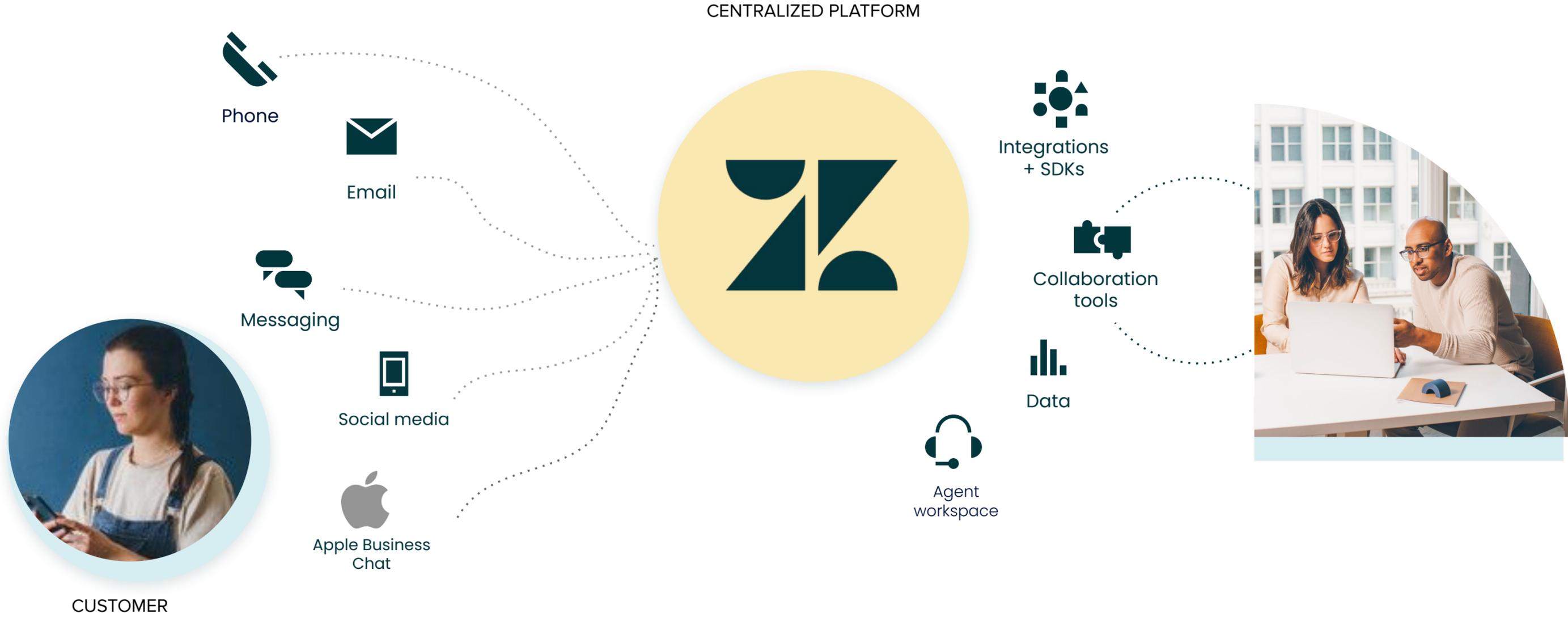
Predittività e generazione di ricavi

Servizio proattivo

eCommerce semplificato

PUNTI DI CONTATTO CONNESSI TRA LORO INTEGRATI CON LE NUOVE TECNOLOGIE EMERGENTI

La nuova Customer Experience



Perché Zendesk?

1

“Beautifully simple” per clienti e agenti

Semplice da usare per tutti,
dovunque. Tempi di risposta
ridotti

2

Time to value

Il 90% dei clienti è in grado di
utilizzare Zendesk in 8
settimane o meno

3

Agile, ricco di integrazioni e API

Puoi impostare qualsiasi
funzionalità in pochi click

4

ROI – Total cost of ownership

Forrester: ROI medio del 390%
grazie alla maggiore efficienza degli
agenti, alla riduzione dei costi di
mantenimento

5

Scalabilità

Sicurezza e conformità di
livello Enterprise

Gartner®

Tra i leader del Magic Quadrant per 6 anni consecutivi



Fonte: Gartner, Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center, Nadine LeBlanc, Jim Davies, and Varun Agarwal, 15 giugno 2021.
GARTNER è un marchio registrato e un marchio di servizio di Gartner, Inc. e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e a livello internazionale ed è usato nel presente documento dietro esplicita autorizzazione. Tutti i diritti riservati. Gartner non sostiene alcun fornitore, prodotto o servizio descritto nelle sue pubblicazioni di ricerca, né consiglia agli utenti nel settore delle tecnologie di scegliere solo i fornitori a cui vengono assegnati i punteggi più alti. Le pubblicazioni di ricerca di Gartner riflettono le opinioni dell'organizzazione di ricerca di Gartner e non devono essere intese come giudizi di fatto. Gartner esclude qualsiasi garanzia, espressa o implicita, in relazione a questa ricerca, comprese garanzie di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare.
<https://www.zendesk.com/resources/gartner-magic-quadrant-crm/>

Classificata

#1

per il caso di utilizzo

Digital Customer Service

Fonte: Gartner, Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center, Nadine LeBlanc, Jim Davies, and Varun Agarwal, 21 giugno 2021.

Grazie

DALLA TUA PARTE PER ASSISTERE I TUOI CLIENTI

