



# UN MODELLO «GLOBALE» DI CUSTOMER JOURNEY

Marco Trullo  
Alessandra Monticelli

1 Ottobre 2021

# MODELLO GLOBALE DI CUSTOMER JOURNEY



“Oggi i servizi post-vendita sono più che mai un elemento di differenziazione per le aziende”

“Gli utenti non guardano solo alla qualità del prodotto e dei materiali o alle specifiche tecniche; chiedono anche, e soprattutto, di poter contare su un’assistenza tecnica veloce e affidabile»

**ELICA HA DATO VITA AD UNA PROFONDA  
RISTRUTTURAZIONE DEL SUO CONSUMER SERVICE**

# DA LOCALE A GLOBALE



## LA SFIDA PER IL CONSUMER SERVICE ELICA

- Esigenza di innovare il modello di Consumer Service, per renderlo coerente al Brand Elica, sinonimo di design e innovazione tecnologica
- Volontà di stabilire sempre più contatti con clienti e prospect
- Necessità di una gestione uniforme del servizio in tutti i mercati
- Volontà di aumentare i touchpoint con nuovi presidi

## ERA NECESSARIO UN NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

MULTI-CANALE

MULTI-LINGUA

MULTI-MERCATO

**CENTRALIZZATO**

# GLOBALE COME... PROGETTO INTEGRATO



## IL PROGETTO

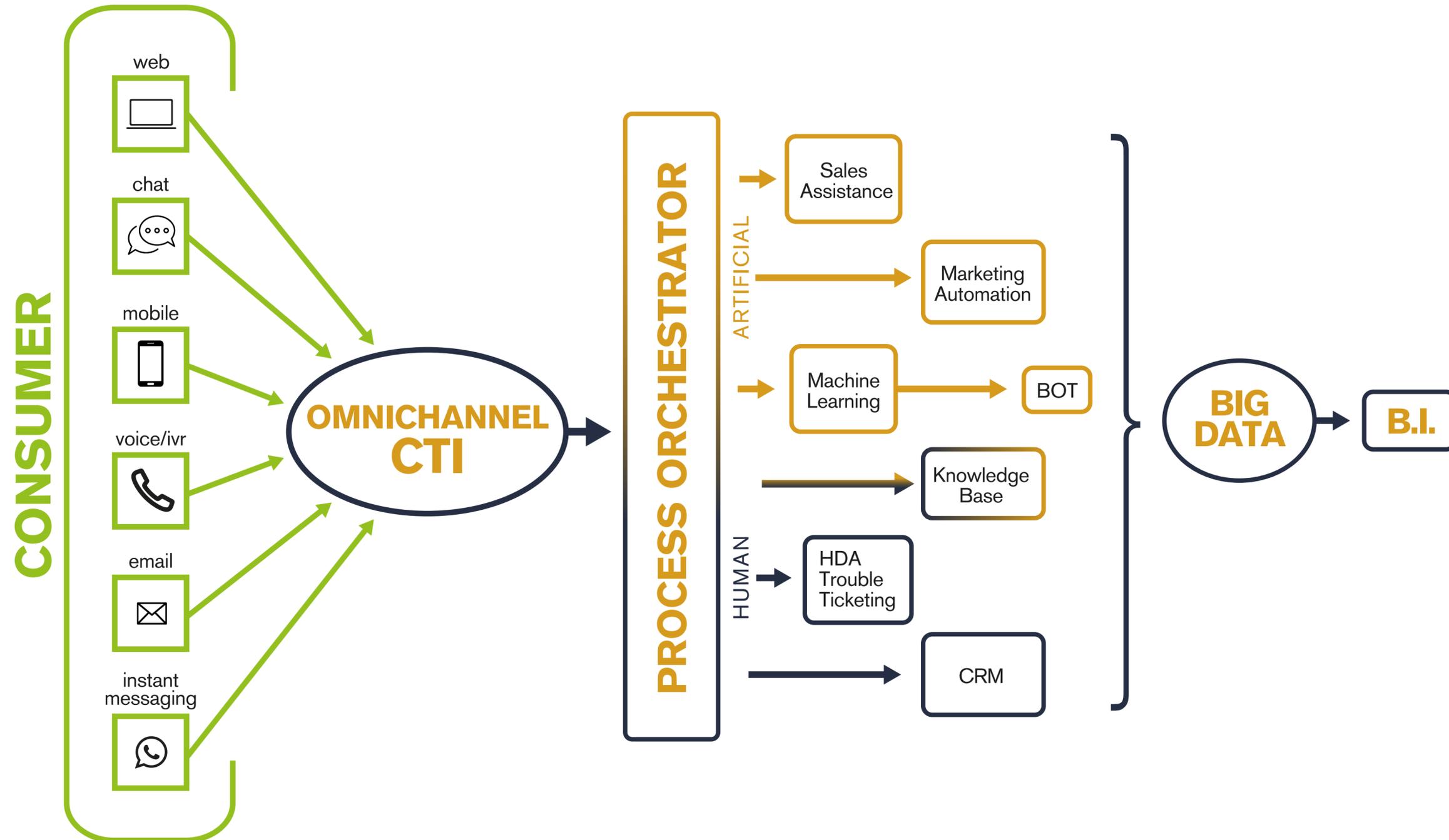
- Implementazione di nuovi canali (Instant messaging, Live Chat, ChatBot)
- Integrazione Human + AI
- Presidio self-caring presente anche su mercati esteri
- Servizio assistenza presente sia sul sito istituzionale che su e-commerce, con focus informativi e sales
- Gestione integrata attraverso un'unica piattaforma

## COME?

- Ridefinizione del Customer Journey grazie all'expertise dei brand Ambassador
- Implementazione di CX best-practice anche da diversi settori
- Disegno di un modello replicabile e coerente in tutti i mercati

**EVOLUZIONE DELLA PARTNERSHIP ELICA - GGF GROUP**

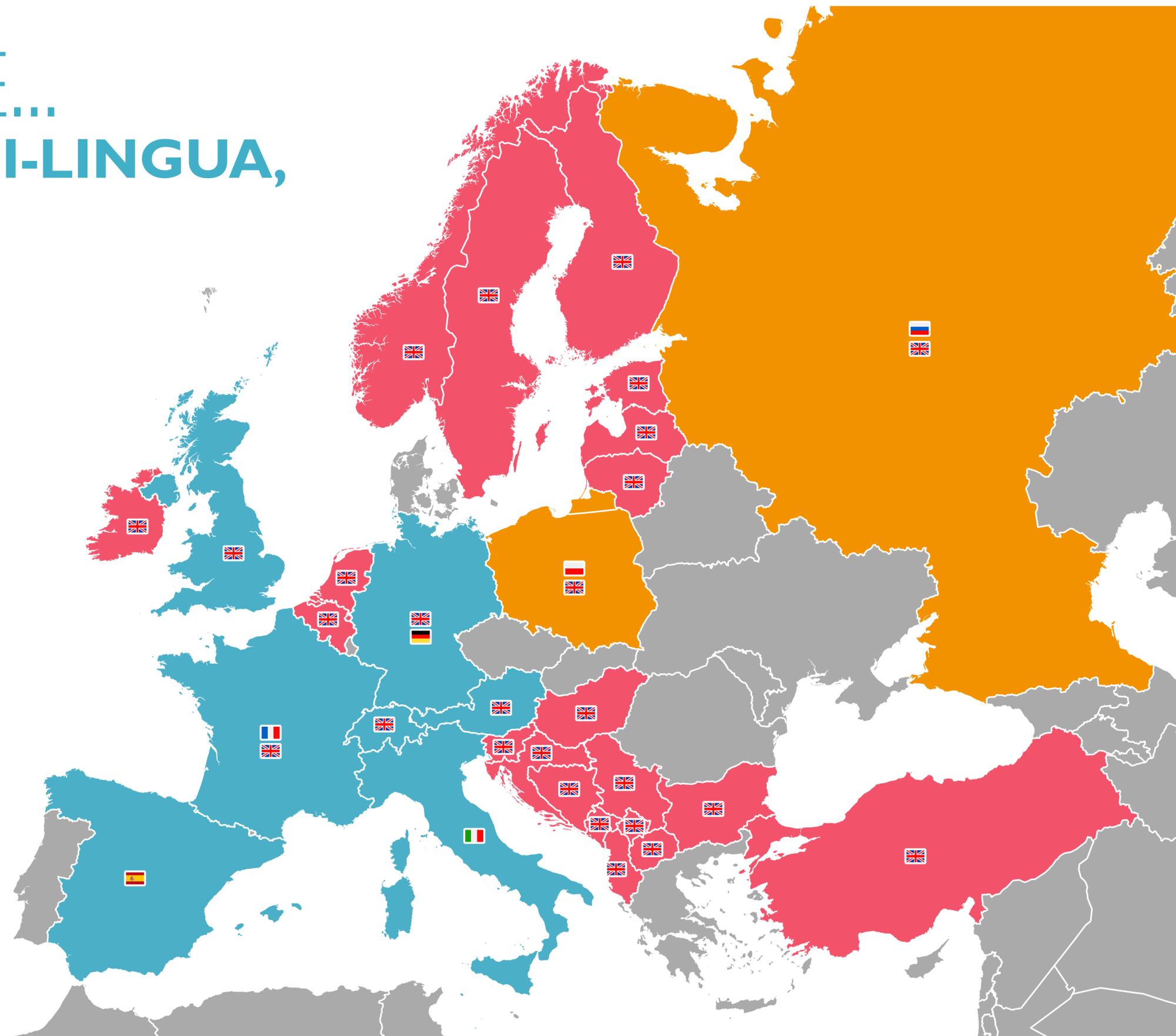
# IL MODELLO MULTICANALE



# Globale Come... Multi-Mercato, Multi-Lingua, Multi-Canale



-  FASE - 1
-  FASE - 2
-  FASE - 3

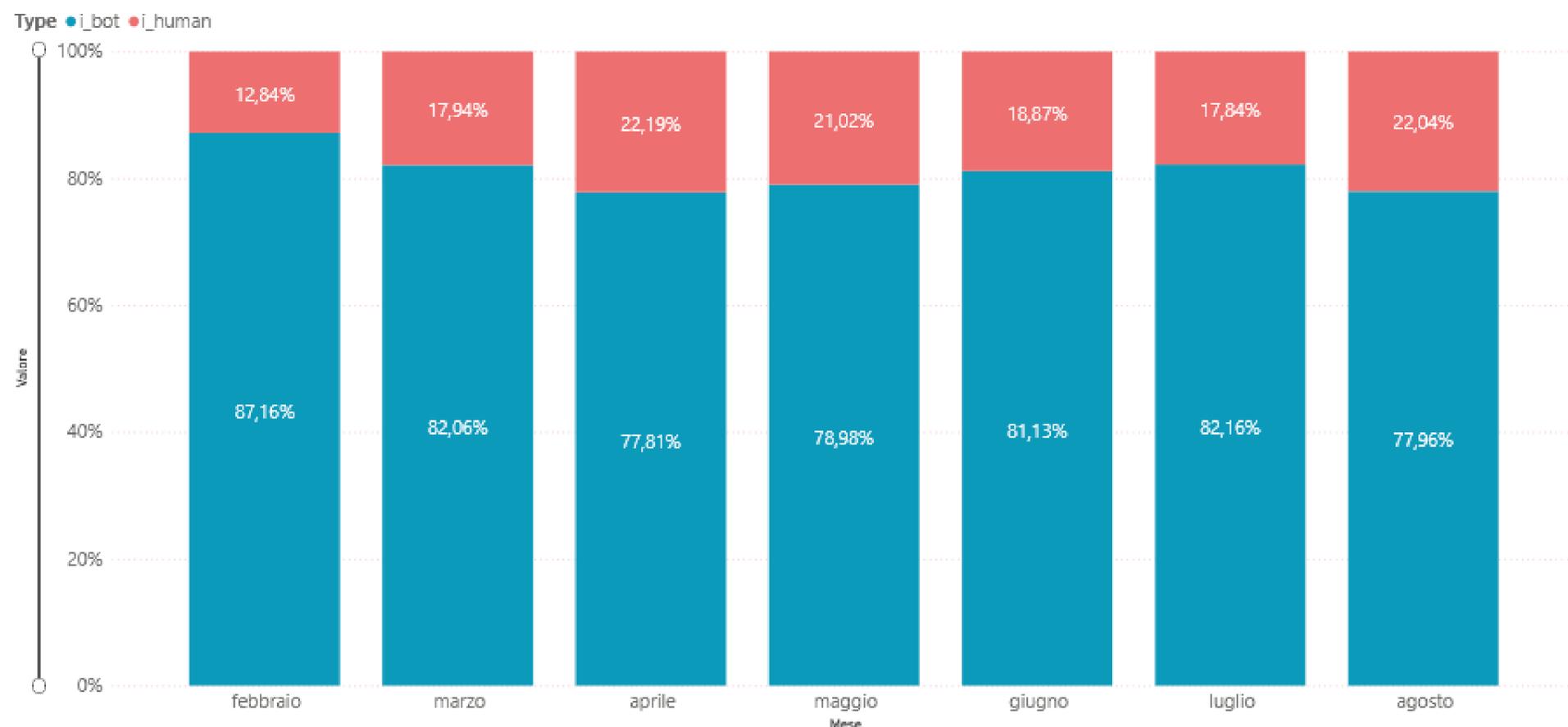


# QUALCHE NUMERO...

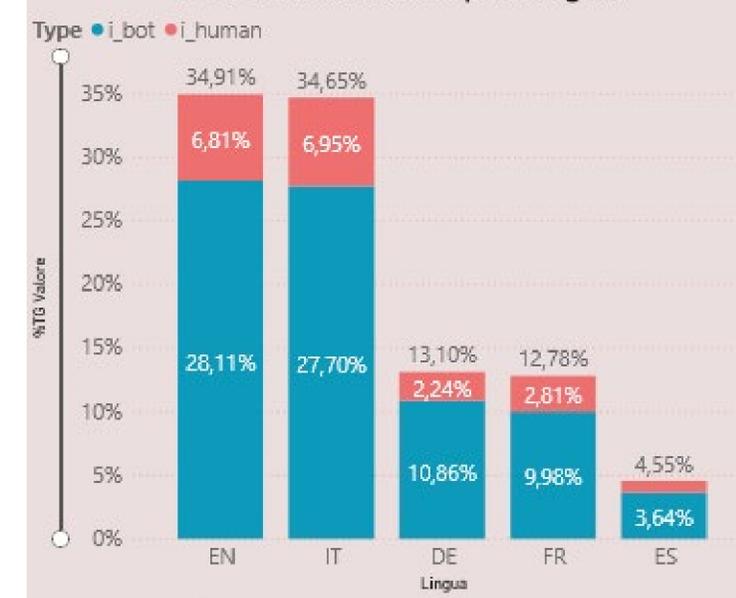
## SHOP: INTERAZIONI YTD AGO 2021



### % Chat human/bot andamento per periodo



### % Chat human/bot per lingua



### % Chat human/bot per fonte



# I PLUS DEL NUOVO MODELLO CONSUMER SERVICE



- Strutturazione di processi fluidi in tutto il Customer Journey
- Omnicanalità ottimizzata
- Risposte tempestive alle richieste
- Risposte H24 anche quando l'assistenza human non è attiva
- Assistenza anche nelle lingue non gestite dal team human
- Qualifiche competenze human, dedicandole solo alle risposte più tecniche
- Gestione personalizzata di ogni cliente
- Uniformità di processi in tutti i mercati
- Monitor real time dei risultati



MAGGIORI TOUCHPOINT



EFFICIENZA ORGANIZZATIVA



DATA WAREHOUSE



KNOWLEDGE BASE



CONSUMER



SCELTA DEL CANALE PREFERITO



MIGLIORE PERCEZIONE DEL BRAND



MIGLIORAMENTO DELL'INTERAZIONE E RELAZIONE



VELOCITÀ ED EFFICACIA NELLA RISPOSTA

# I PLUS PER ELICA



INNOVAZIONE DEL CONSUMER CARE



OTTIMIZZAZIONE DEL FLUSSO PER CIASCUN CANALE



RAPIDA IMPLEMENTAZIONE DI NUOVI MERCATI



MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE



SPECIALIZZAZIONE DELLE RISORSE NEL SUPPORTO B2B E B2C



OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI DI SUPPORTO



OTTIMIZZAZIONE DEI COSTI DEL CONSUMER SERVICE

# NEXT STEP



**“LE PERSONE POSSONO DIMENTICARE CIÒ CHE HAI DETTO,  
CIÒ CHE HAI FATTO, MA NON DIMENTICHERANNO MAI  
COME LE HAI FATTE SENTIRE “**

*Maya Angelou*