



Dall'esigenza
tattica
all'investimento
strategico

Il canale digital per Acinque

L'esigenza diviene opportunità

Il cliente ci guida



Ora: lo stato del progetto

1.

CANALE FULL CARING

Su chat // wapp // fb serviamo i clienti evadendo direttamente **tutte** le richieste



Il cliente può anche solo mandare la foto di un documento, **noi** provvederemo a caricare il contenuto nei nostri sistemi

2.

PRESIDIO DELLA QUALITA'

Tramite funzionalità di survey della piattaforma Live Help **monitoriamo costantemente** il gradimento dei clienti



Dalle esperienze negative traiamo spunto per **azioni formative e correttive**

3.

CENSIMENTO DEI CONTATTI

La piattaforma Livehelp ci permette di associare **ogni interazione** al relativo cliente



Sapere chi, quando e per cosa ci contatta su ogni canale ci permette di divenire sempre più **data driven**

4.

CARING TO SALES

Il servizio si sposa con la nostra piattaforma di contrattualistica, rivelandosi ideale a **sfruttarne le potenzialità**



Compiliamo noi la contrattualistica e, tramite codice OTP, portiamo alla firma di nuovi contratti con **effort ridotto** da parte del cliente



Next Steps: valutazione accensione funzionalità Multilingua e BOT

1.

TRADUZIONE SIMULTANEA

La piattaforma prevede la possibilità di tradurre in simultanea le richieste dei clienti



In analisi con il nostro portafogli clienti, stiamo allestendo un servizio clienti **senza barriere** linguistiche

2.

SUPPORTO ALL'OPERATORE

Possibili integrazioni con la nostra piattaforma di knowledge management aprono alla possibilità di fornire supporto all'operatore



Il BOT come lo vediamo noi sarà di **supporto al consulente**, migliorandone efficacia, efficienza e quindi risultati di vendita



grazie



www.acinque.it