
Partecipazione Premi CMMC 2024

categoria
Digital Customer Service
Wolters Kluwer

Francesco Schettino

Director, Customer Service Region South
TAA Italy and Spain



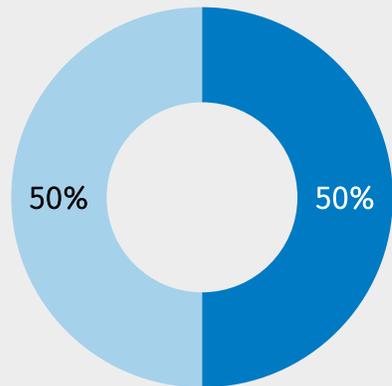
Wolters Kluwer in breve

Tagline

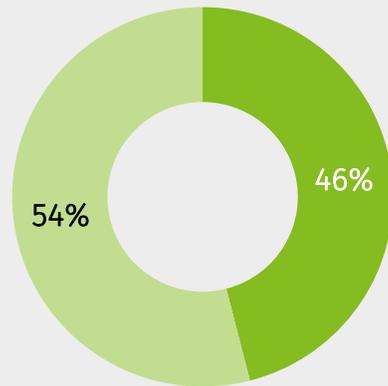
When you have to be right

Purpose

La nostra missione è aiutare i clienti ad essere **d'impatto nei momenti che contano**



Leadership
femminile



Forza lavoro
femminile
totale

Serviamo clienti in

oltre 180

paesi. Siamo presenti in
oltre 40 paesi

Circa

19.800

dipendenti a livello
globale.

€4,8

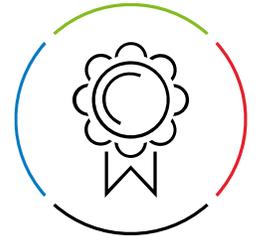
miliardi di fatturato

I NOSTRI VALORI



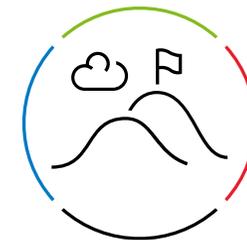
Focus on Customer Success

I clienti sono al centro di
tutto ciò che facciamo



Make it Better

Ci impegnamo
costantemente a migliorare
e innovare



Aim High and Deliver

Siamo responsabili
dei nostri risultati



Win as a team

Insieme siamo più
forti

Perchè abbiamo deciso di adottare un percorso di digitalizzazione del Customer Service?

Clienti

Nuovo approccio verso “l’universo digitale”. L’introduzione della fatturazione elettronica e la centralizzazione di molti adempimenti, ha richiesto canali di comunicazione differenti.



Support Agents

Valorizzare le competenze, eliminare le attività a basso valore aggiunto e ripetitive. Dare più spazio alla formazione Legislativa e Tecnica. Maggior tempo dedicato alla risoluzione di problematiche complesse insieme al Cliente.



Azienda

Investimenti

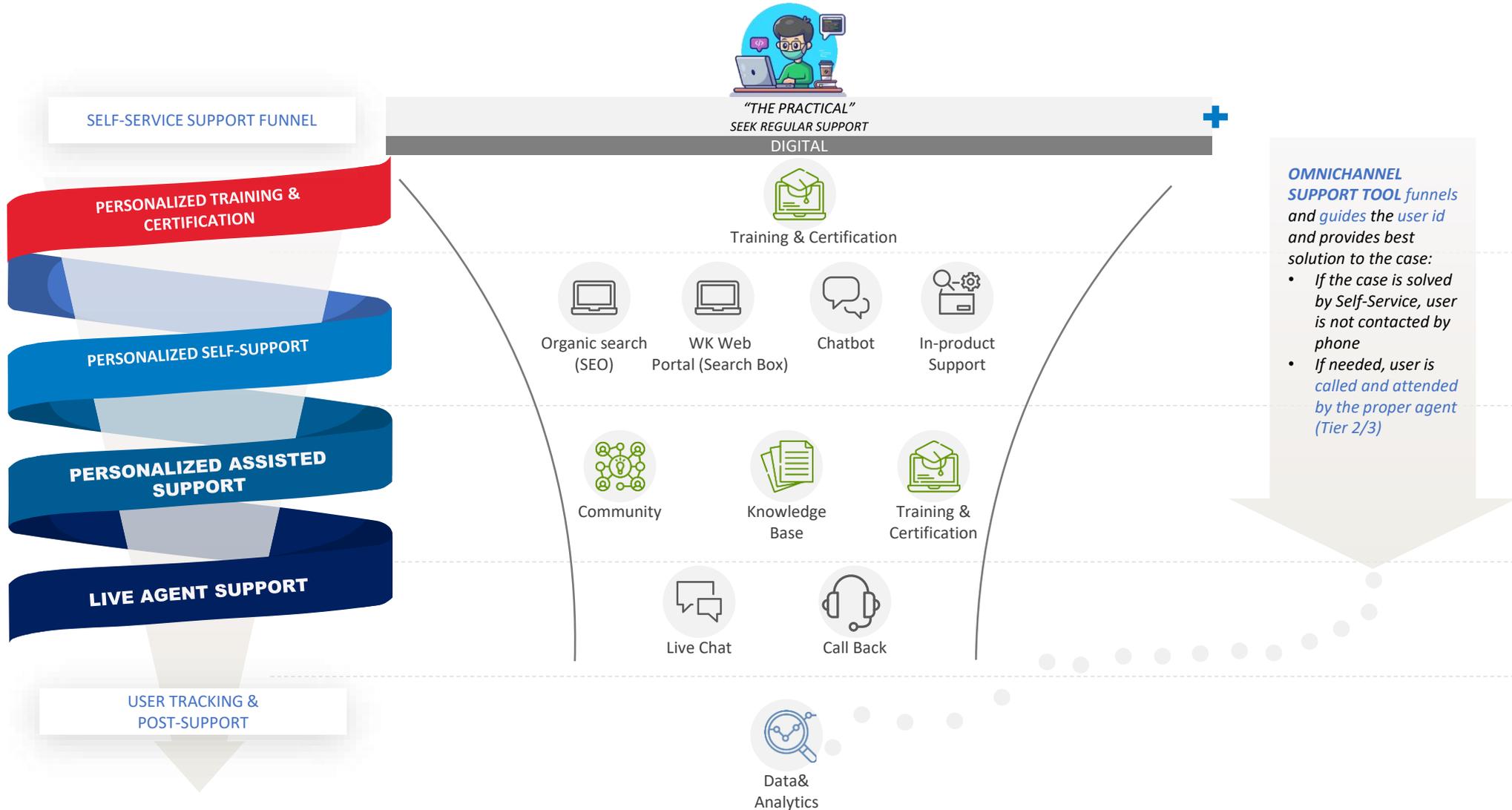
- Nuove tecnologie
- Alta formazione
- Piani di sviluppo interni

Ottimizzazione costi

- External providers
- Overtime
- Turnover



Cosa abbiamo sviluppato



Come forniamo assistenza

Canale Phone



inbound → chiuso nel 2019

outbound → attivo solo in uscita per contatto customer/reseller se necessario.

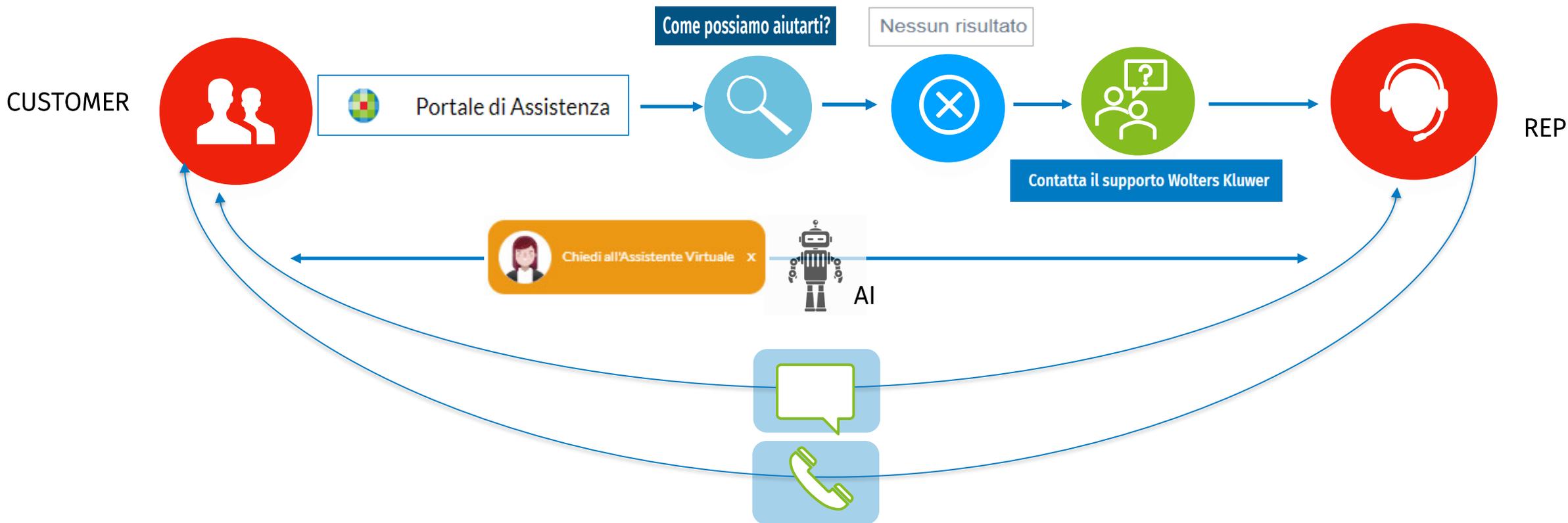


Canale Email

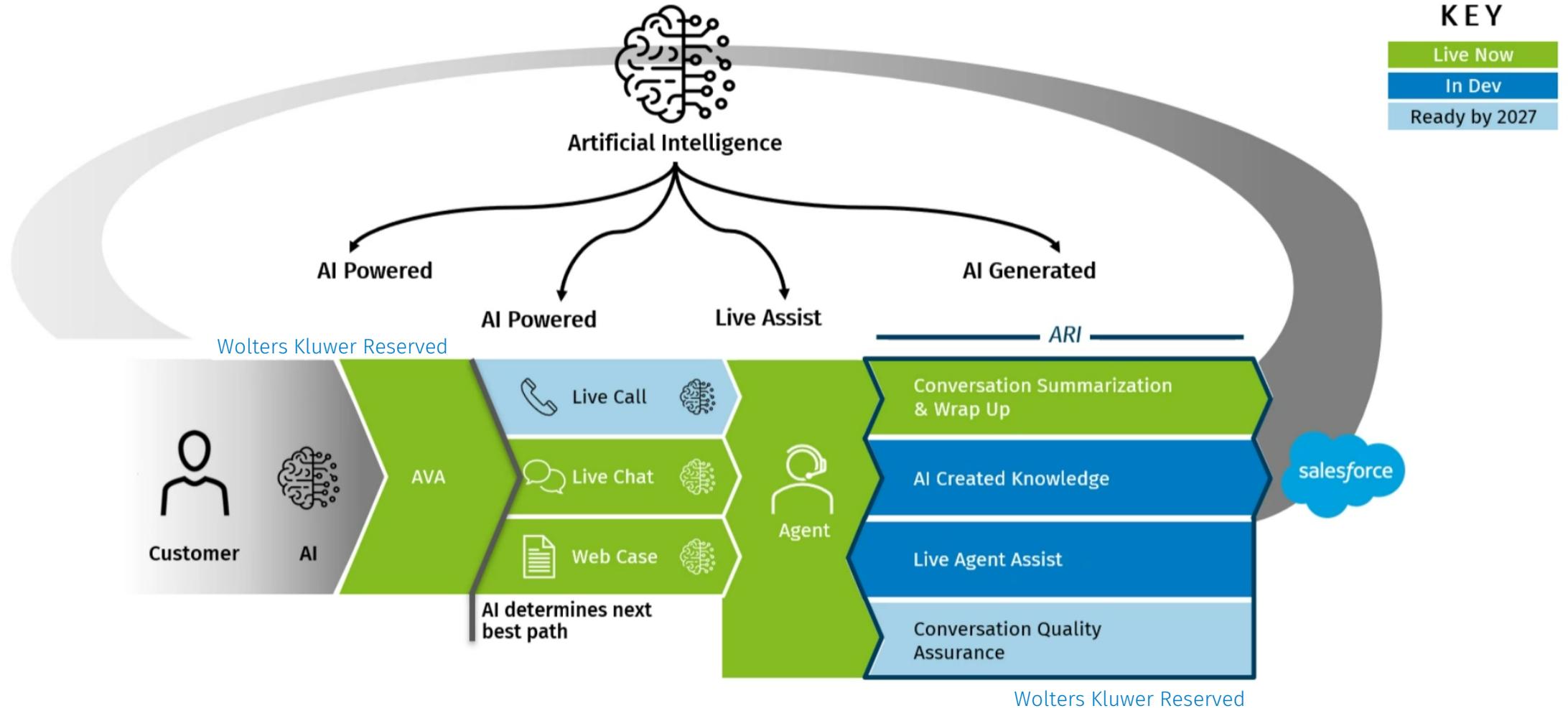
inbound → chiuso nel 2020

Inbound/outbound → attivabile solo in caso di crash del Portale di Assistenza

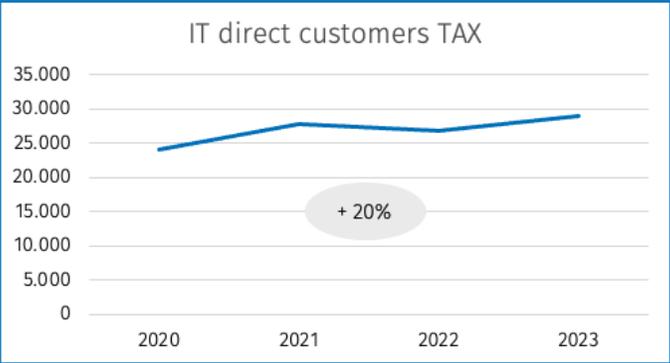
Channel History



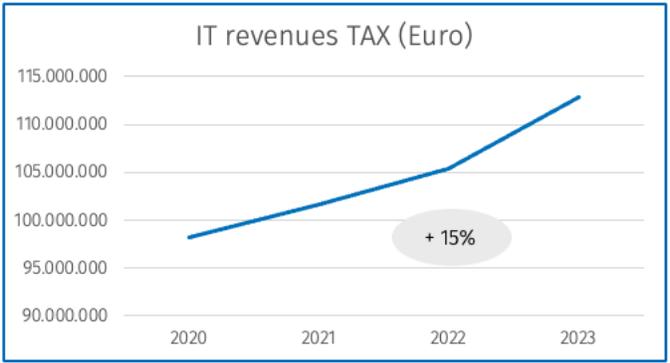
Our Future AI Vision



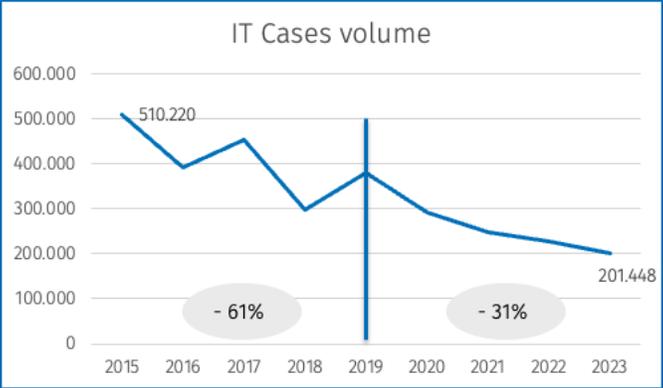
Risultati



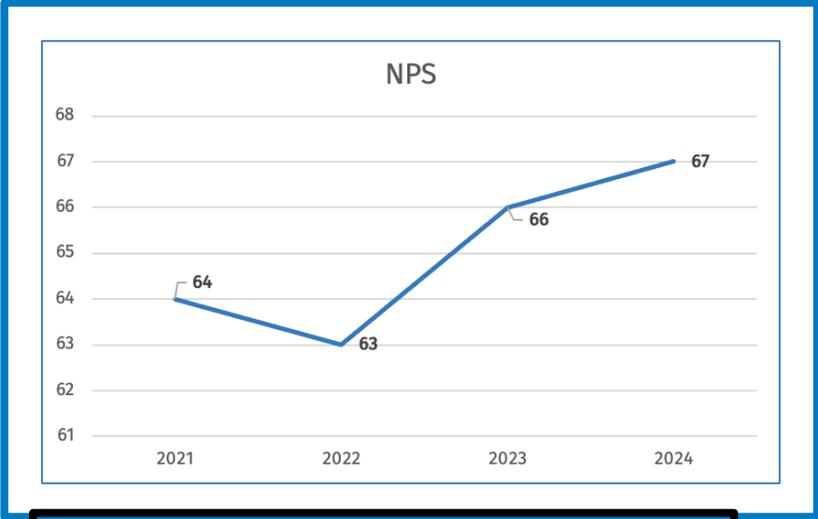
Source: Business development



Source: Business development



Source: Salesforce



Source: Salesforce



Grazie!