

vi'vo cha

— covisian group —

#DistantiMaUniti



DIGITAL ENGAGEMENT

"ONE CLICK AWAY CUSTOMER SUPPORT"



CHAT



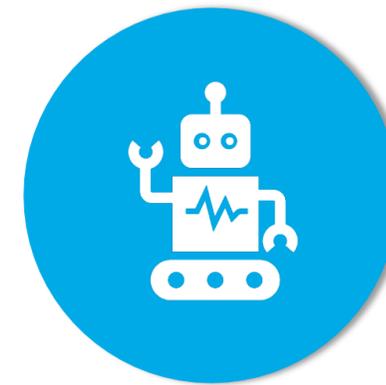
CALLBACK



CO-BROWSING



VIDEO CHAT



VIRTUAL AGENT



MESSAGING

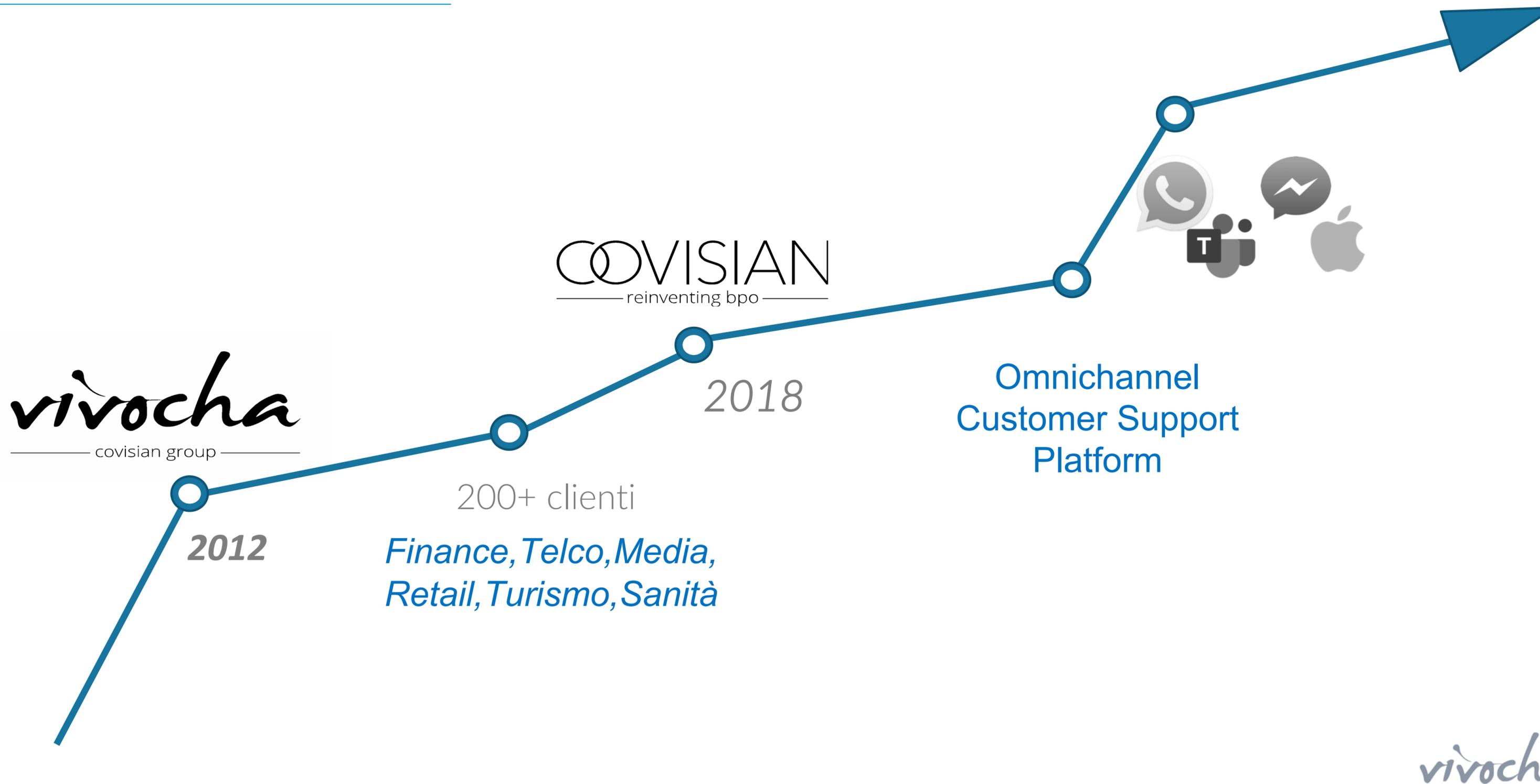
Vivocha è una piattaforma completamente integrata per la gestione dei clienti online su sito web, mobile app e piattaforme di messaging

Più di 200 aziende in tutto il mondo si affidano alla tecnologia di Vivocha per migliorare i loro processi di Customer Care.



vivocha

MULTIPLE AVENUES TO ACCELERATE OUR VALUE DELIVERED



CUSTOMER JOURNEY

WIDGET INGAGGIO
PROATTIVO & APPOINTMENT
SCHEDULER

INGAGGIO

CONSOLE OPERATORE

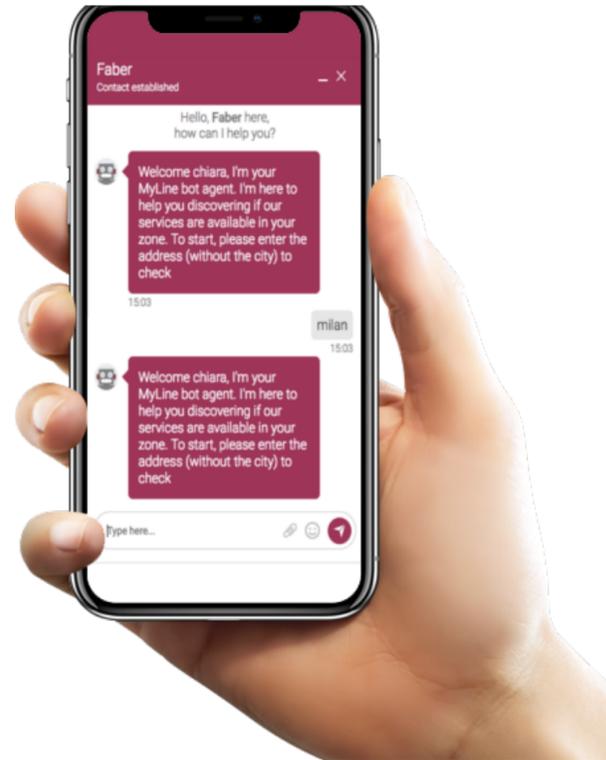
SUPERVISIONE &
ANALYTICS



Cliente

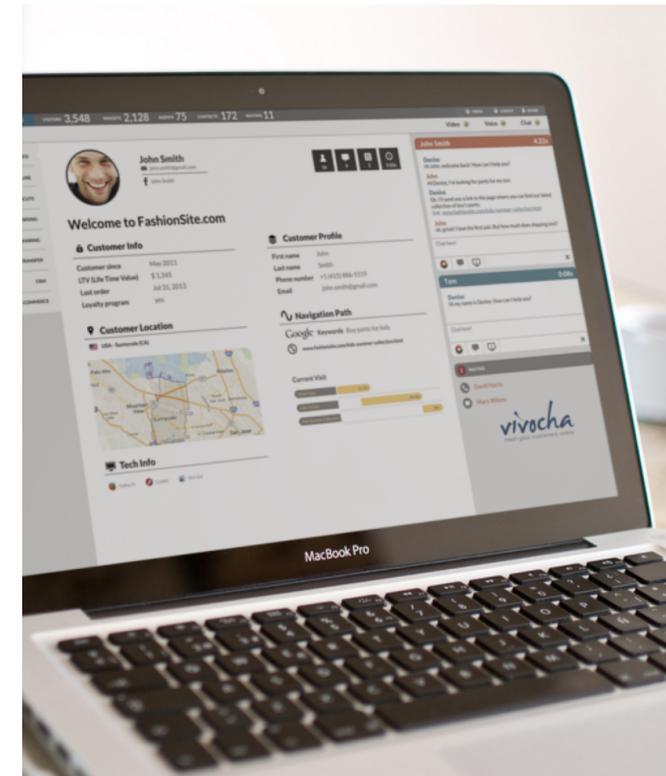


Sito web
(Desktop/Mobile)
App mobile
Social Media



BOT
(Agente virtuale)
Self Service

Live Chat



Chat
Video/Voce
Collaboration
Customer Interaction
History



Report
Real-time dashboard

vivocha

USE CASE

Canali



PRE-SALES
CUSTOMER
SERVICE

- Ingaggio proattivo o reattivo
- Chat- callback
- Collaboration



POST-SALES
CUSTOMER
SUPPORT

- Ingaggio proattivo o reattivo
- Chat, callback, weblead, videochat
- App di messaggistica
- Collaboration tools

Obiettivi

- Supporto alla navigazione e acquisto online
- Cross e up-selling
- Brand awareness e fidelizzazione

- Fornire soluzioni efficaci
- Riduzione cancellazioni
- Fidelizzazione e fiducia

Impatto

- Aumentare vendite online
- Ridurre tasso di abbandono
- Migliorare esperienza e soddisfazione del cliente

- Tagliare costi di servizio e chiamate ridondanti
- Ridurre le richiamate e churn
- Aumentare soddisfazione Cliente

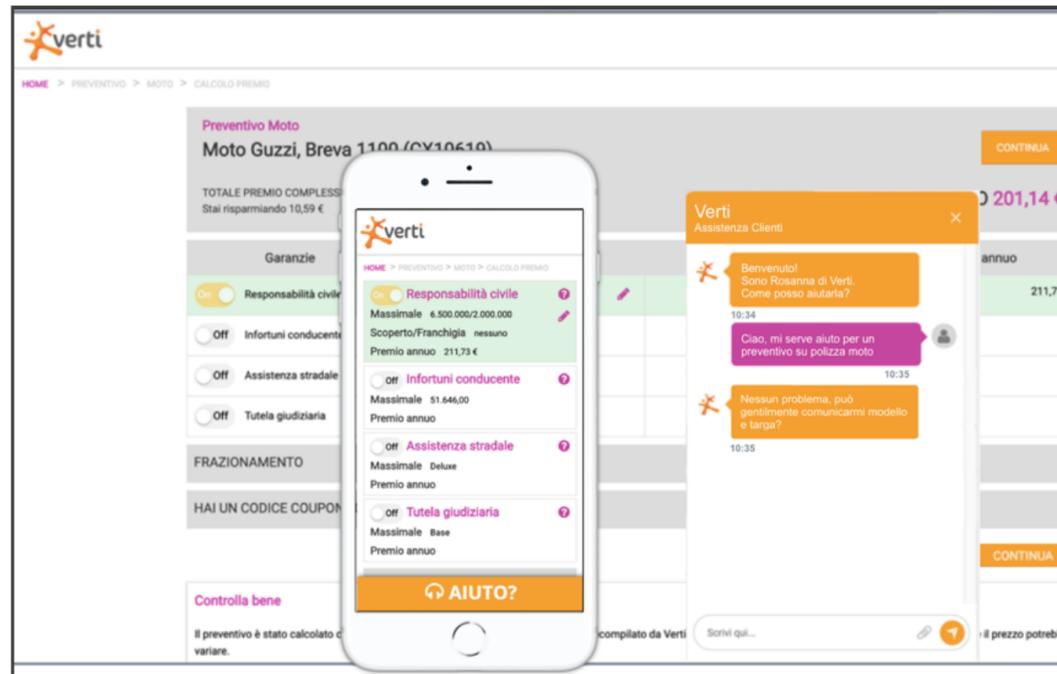
Use Case

- Video Consulenza assicurativa remota
- Personal shopper
- Travel planner
- Onboarding digitale
- Consulenza medica

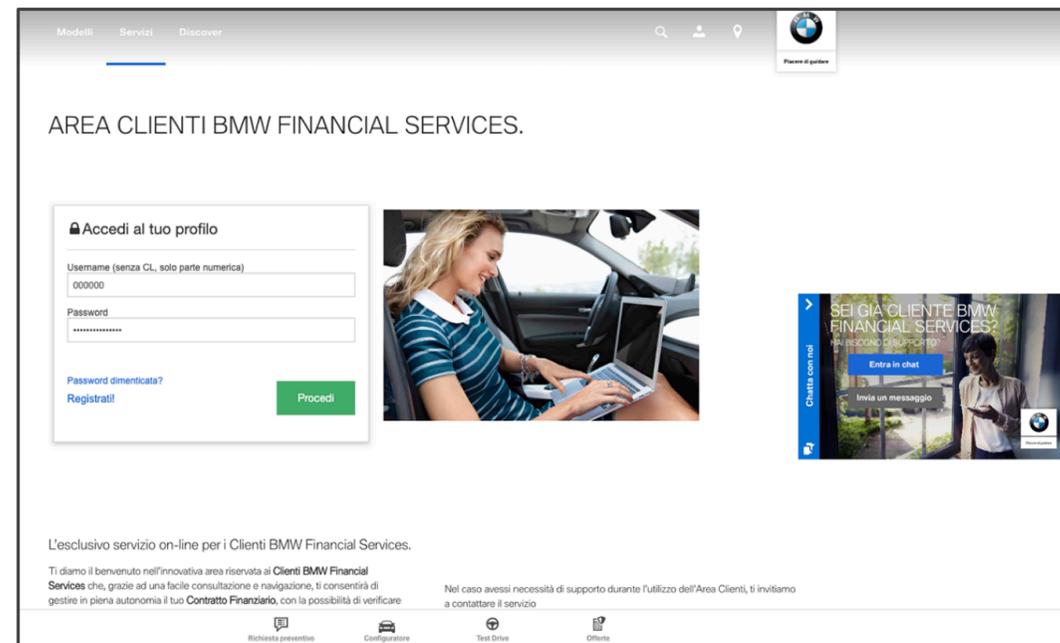
- Rimborsi
- Risoluzione lamentele/problemi
- Video supporto tecnico
- Videoperizia remota
- Monitoraggio spedizioni

vivocha

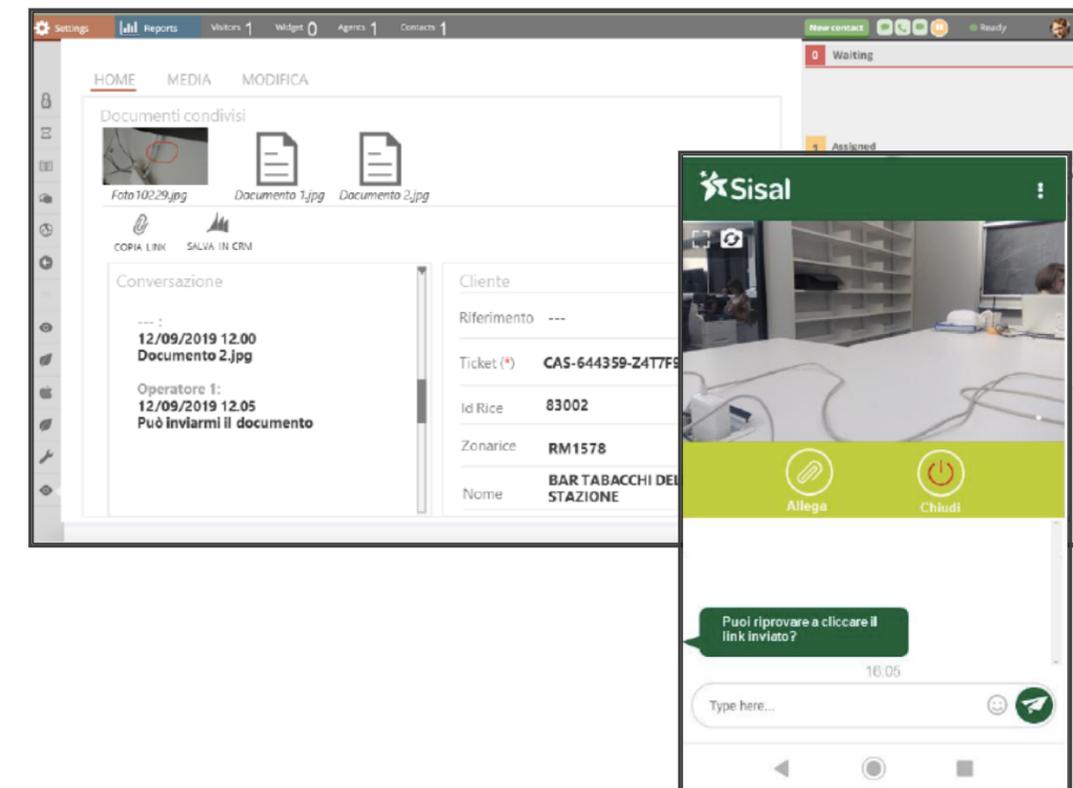
USE CASE



Supporto Clienti
Omnicanale



Video Assistenza
Remota



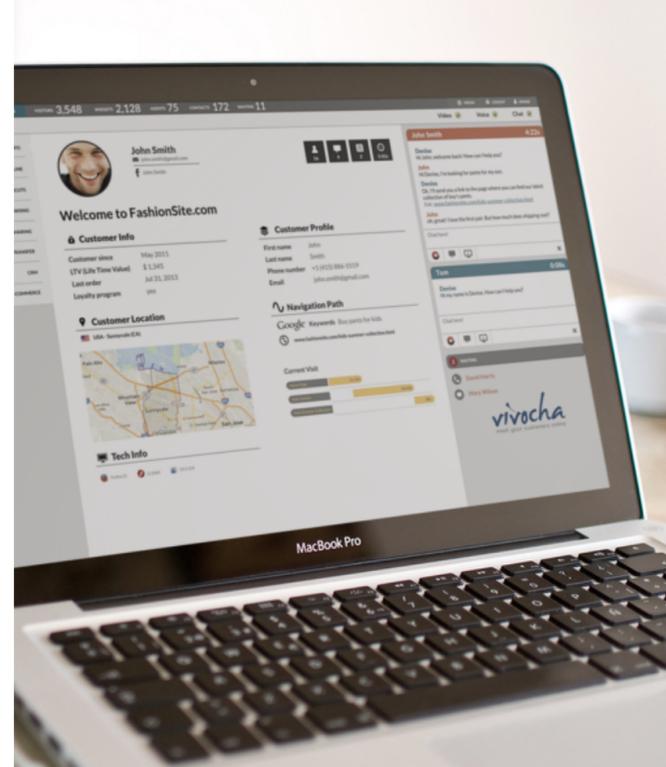
Video Supporto
Tecnico



EMERGENZA CORONAVIRUS



Solidarietà Digitale:
estensione dei servizi
Vivocha gratuitamente
per tutti i clienti



Adivisory Express:
Servizi di Remote Banking
completi, implementabili in
meno di 72 ore

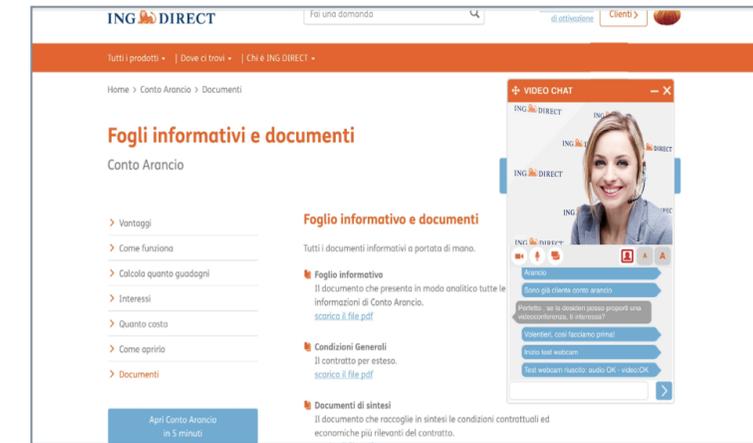
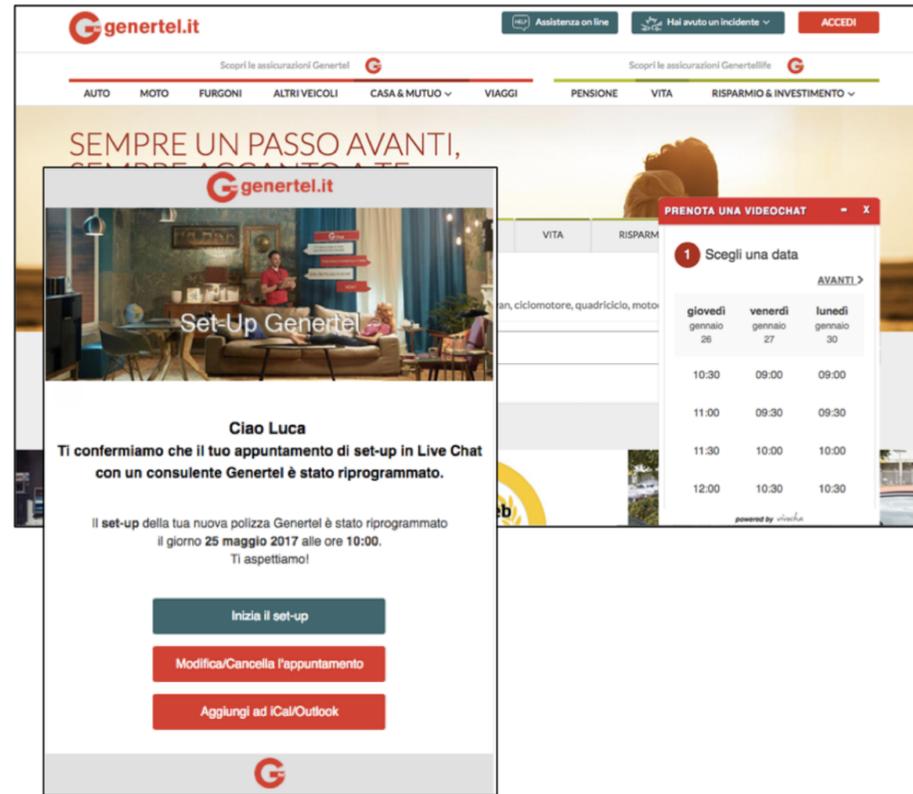
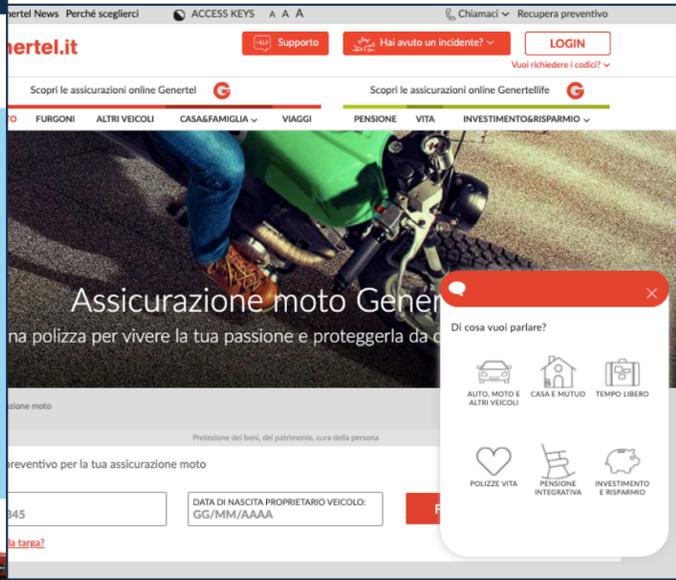
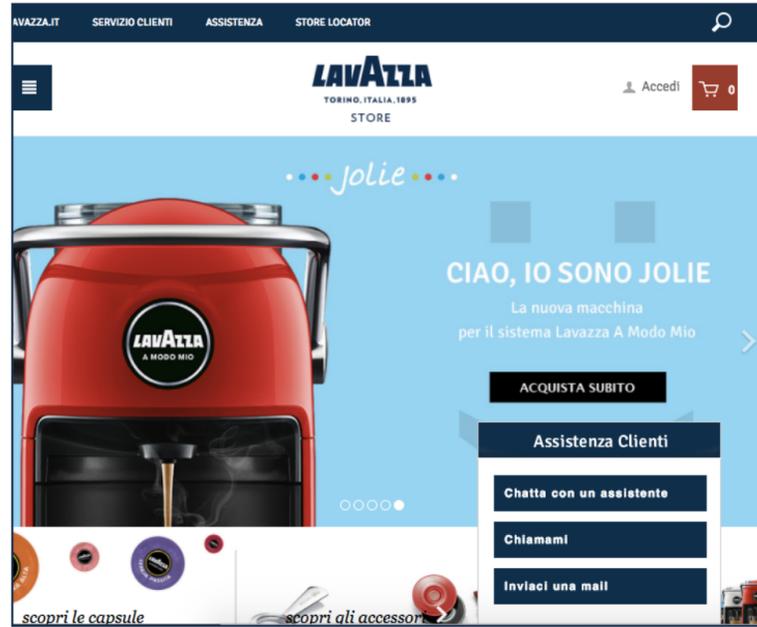


+ 30% Richieste di
assistenza online negli
ultimi 30 giorni



2.400 Operatori di call
center Covisian
remotizzati negli ultimi
30 giorni

USE CASE

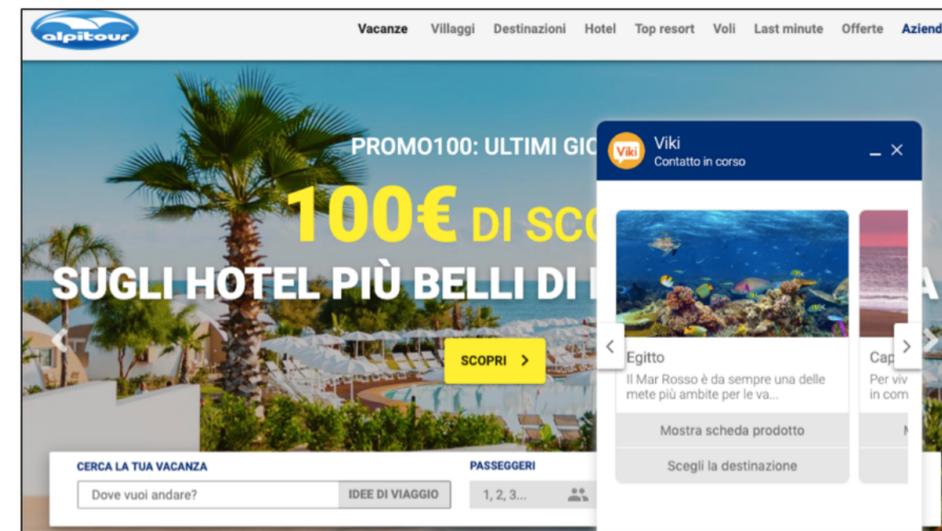
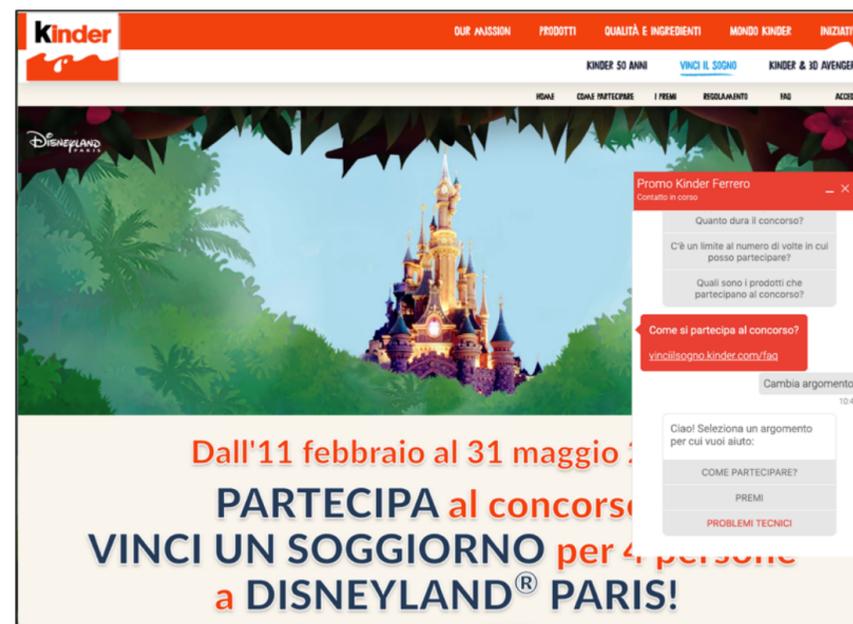


Supporto Clienti Multicanale

Appointment Scheduler

+

Video Consulto Remoto



Self Service+ Assistente Virtuale

vivocha