



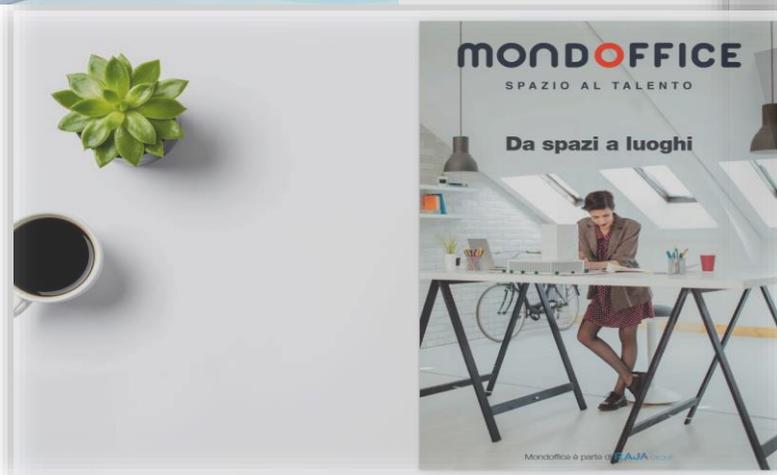
# MONDOFFICE

SPAZIO AL TALENTO

Customer Care  
& Trasformazione Digitale

Siamo leader nella fornitura integrata di prodotti e servizi per gli ambienti di lavoro, con un servizio su misura per ogni tipo di azienda, dai piccoli professionisti alle grandi multinazionali.

Una storia trentennale fatta di milioni di prodotti consegnati, di clienti serviti lungo tutta la penisola, di sfide e racconti che parlano ogni linguaggio di lavoro.





## Numeriche

- 120 collaboratori tra Consulenti e Manager
- 3.500 ordini quotidiani
- Volumi di lavoro quotidiani



Telefonate 1.500



E-mail 500



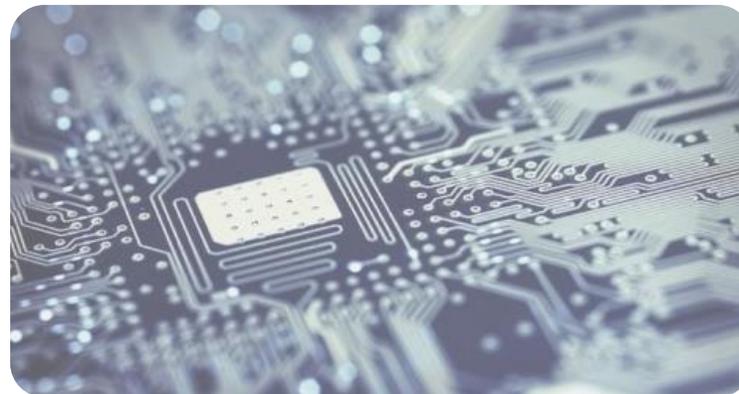
Chat 400

# La Strategia si articola su due piani

## Piano Tecnico

Arricchire l'offerta di nuovi servizi

---



## Piano Umano

Focus su Engagement dei collaboratori

---



▪ **Obiettivo**

Offrire il perfetto mix tra talento umano e supporto tecnologico

▪ **Attuazione**

A. Rafforzamento dei canali di contatto sincroni / asincroni

- Garantire maggiore visibilità della Live Chat a discapito del canale e-mail
- Implementare nuove messagistiche  

Benefici ✓ esperienziali per i clienti  
✓ produttivi per l'azienda

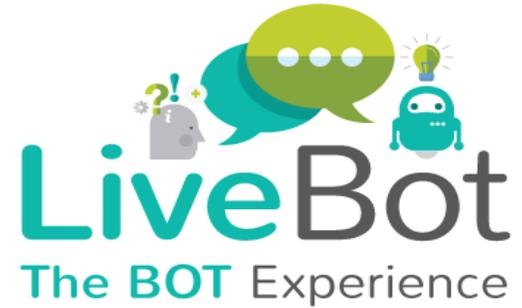
B. Introduzione di nuove soluzioni *Self-Care*

- Arredo: showroom virtuale e Configuratore per progetti (coming soon)
- ChatBot 

Benefici ✓ copertura 24/7  
✓ risposta a crescente Domanda di autonomia

## ▪ Go-live

✓ 17 maggio 2021



## ▪ Obiettivi

- ✓ Fornire assistenza per richieste semplici e ripetitive
- ✓ Garantire una rapida escalation a collaboratori umani in caso di richieste più complesse e/o commerciali

## ▪ Attuazione

- ✓ Costruzione della Knowledge Base dell'Assistente Virtuale e suo aggiornamento continuo
- ✓ Identificazione del Trainer & Analista del chatbot
- ✓ Integrazione con altre applicazioni:
  - *Ink & Toner finder*



## ▪ Esperienza finora

- ✓ Volumi di chat: + 9%
- ✓ Percentuale di conversione in ordini web: 7%  
( vs 10% dei collaboratori a cui però viene escalata la maggior parte delle chat correlate alle sales )
- ✓ NPS *work in progress*

## ▪ Next step

- ✓ Integrazione con **Track & Trace** tool (stato dell'ordine)
- ✓ Integrazione con **WhatsApp Business API**



 LiveHelp®

Per i collaboratori il digitale deve significare ...

### Comunicazione

- Ingaggiare efficacemente l'animo dei collaboratori meno orientati alla trasformazione digital.  
Il digitale non è un nemico, è un supporto.

Combattere divario digitale

### Formazione "olistica "

- Elevare il livello di competenza digitale professionale e non per infondere un senso di adeguatezza generale.

### Diversificazione delle attività

- Valorizzare l'aspetto innovativo che il digitale ha sulla organizzazione delle attività.

Engagement



**MONDOFFICE**  
SPAZIO AL TALENTO