

Trasformazione digitale

L'impatto della tecnologia sull'assistenza tecnica

22 Maggio, 2020

Agenda

1 Chi è Sisal

2 I processi e il valore della soluzione

3 Focus sulla soluzione tecnologica

IL NOSTRO PROFILO

Sisal: un'azienda di successo, orientata alla crescita



1

UN BRAND STORICO

Un marchio forte, con un'elevata awareness e oltre 70 anni di storia

2

UN BUSINESS DIVERSIFICATO E INTERNAZIONALE

Tra le principali società operanti:

- Nel mercato regolamentato dei giochi nazionali
- Attiva già dal 2019 sul mercato internazionale

3

UN MODELLO RETAIL VINCENTE

Una rete di oltre **48.000 punti vendita**, di cui circa 400 diretti

4

UNA REALTÀ ORIENTATA AL DIGITALE

- Community social da oltre **1.3M** di followers
- Trasformazione digitale

5

UN'AZIENDA SOCIALMENTE RESPONSABILE

Sisal è da sempre attenta all'**impatto sociale** delle sue attività


ASSISTENZA TECNICA

Processi e vantaggi

PROCESSI IMPATTATI


1. Recupero della documentazione

Il nostro call center/help desk tecnico opera su diversi processi con più gruppi di risorse, skillate rispettivamente per gestire la componente di back office (elaborazione delle pratiche) e la chiamata del cliente. L'operatore in passato richiedeva al cliente l'invio tramite FAX o EMAIL di documenti o dati necessari, per l'ingaggio di eventuali azioni a terminale (annulli, dati...).

 È stata introdotta in questo contesto, la possibilità di recuperare eventuali media direttamente al primo livello, senza passare da un backoffice

2. Troubleshooting Tecnico

Il nostro center/help desk tecnico governa il primo contatto con il cliente e si occupa di inoltrare ai vari fornitori, dislocati sul territorio, le pratiche che necessitano di interventi onsite. La gestione del cliente al primo livello avveniva tramite classica telefonata

 È stata fornita la possibilità di indirizzare una video assistenza interattiva al punto vendita, per migliorare la comprensione del problema e circoscrivere gli interventi on-site

VANTAGGI OTTENUTI

TROUBLESHOOTING



Semplifica il **troubleshooting** permettendo **all'operatore di ridurre i tempi** di ingaggio dei fornitori esterni e la gestione in back office delle pratiche

RIDUZIONE DEI COSTI



Minimizzando l'ingaggio dei fornitori si **riducono i costi sostenuti**, la risoluzione delle segnalazioni avviene al primo livello. **Riduce anche le rilavorazioni** per il recupero di documentazione e dati in precedenza previsti dal backoffice (annullo di transazioni, recupero documenti)

TEMPI DI ATTESA



I **tempi di attesa si riducono** a fronte di una risoluzione più rapida da parte di HDE/CC, con relativa soddisfazione del cliente

ASSISTENZA TECNICA

La tecnologia utilizzata



OPERATORE

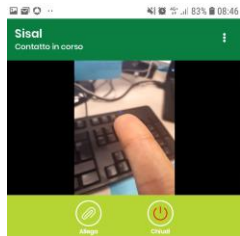
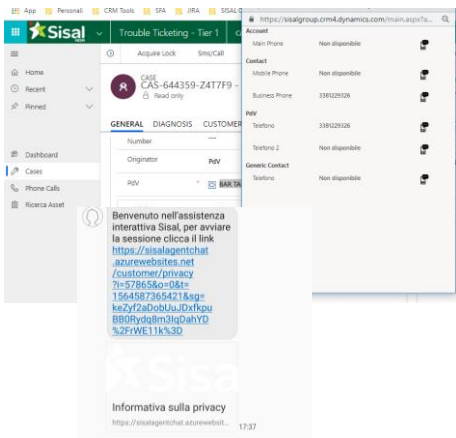
CLIENTE

OPERATORE

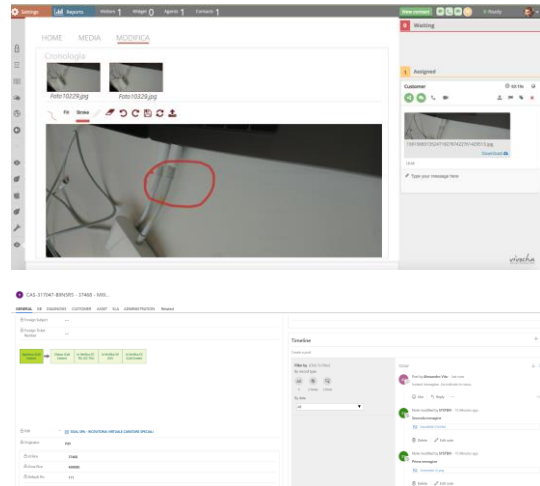
- L'operatore invia un sms al cliente che riceve un link per mettersi in contatto con l'operatore
- L'SMS avvia una **chat interattiva e video**

- Il cliente può **proiettare la segnalazione direttamente** tramite il suo dispositivo mobile
- Non sono necessarie applicazioni ad hoc
- Gestione **allegati con immagini e documenti**

- L'operatore ha un'apposita console che permette di **agevolare l'interazione con cliente**
- L'operatore può **modificare dei punti nell'immagine/Video** per evidenziarlo al cliente



Ciao sono sisal, come posso aiutarvi?



Grazie
