

PIATTAFORMA CONVERSAZIONALE

Indice

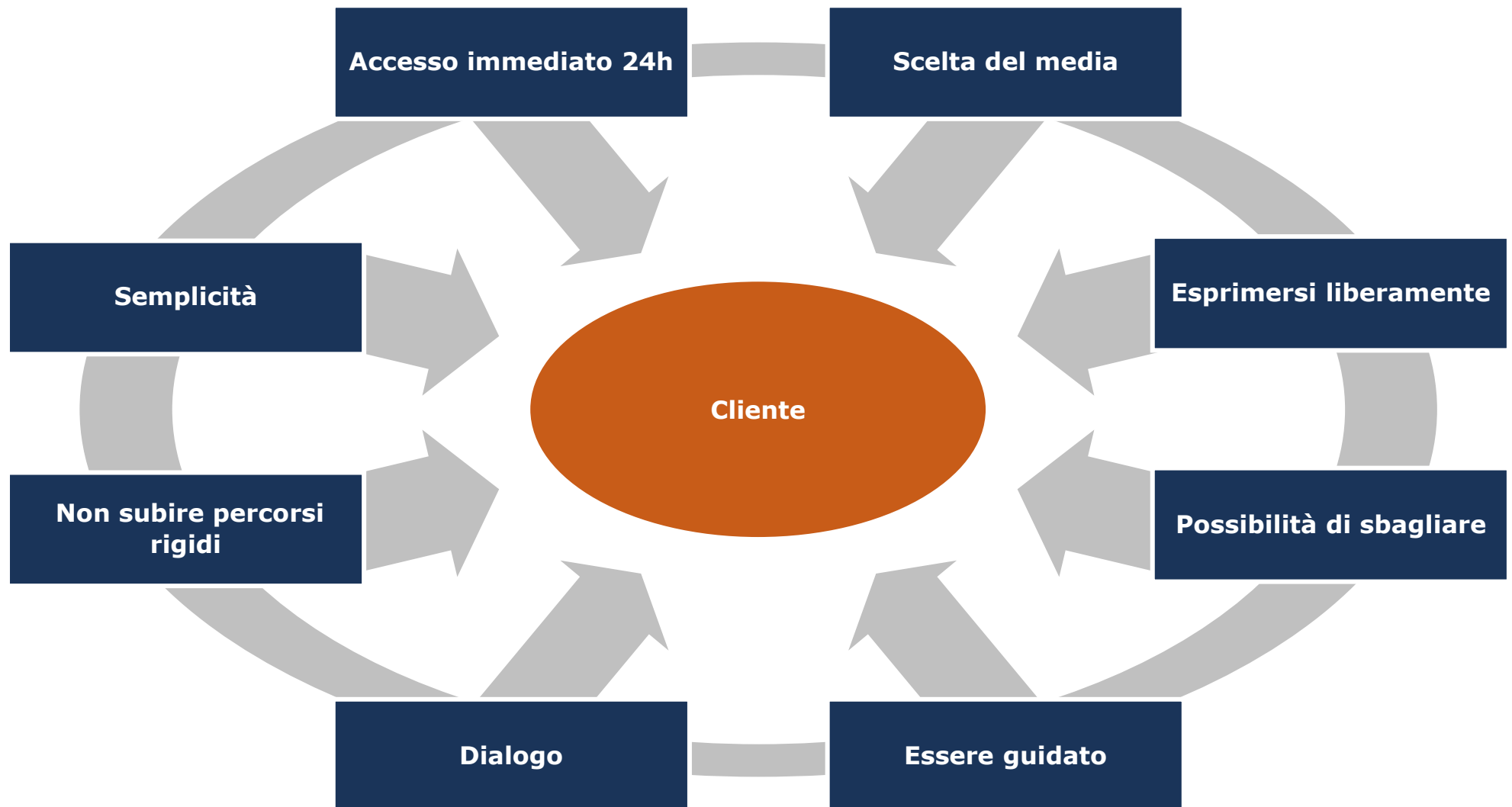
La nostra “Mission”	2
Le aspettative dei clienti	3
Le aspettative delle aziende	4
CRM multicanale – clienti tradizionali	5
CRM multicanale – clienti innovativi (tecnologici)	6
In che cosa consiste	7
Il nostro approccio	8
Pianificazione	9
Esempio analisi dei costi – Help Desk	10
Esempi di conversazione: trasporti e logistica	11
Esempi di conversazione: finanza	12
Esempi di conversazione: fidelity card	13
Esempi di conversazione: utilities	14

“

Aiutiamo i **"tuoi"** clienti a comunicare
con la **"tua"** azienda

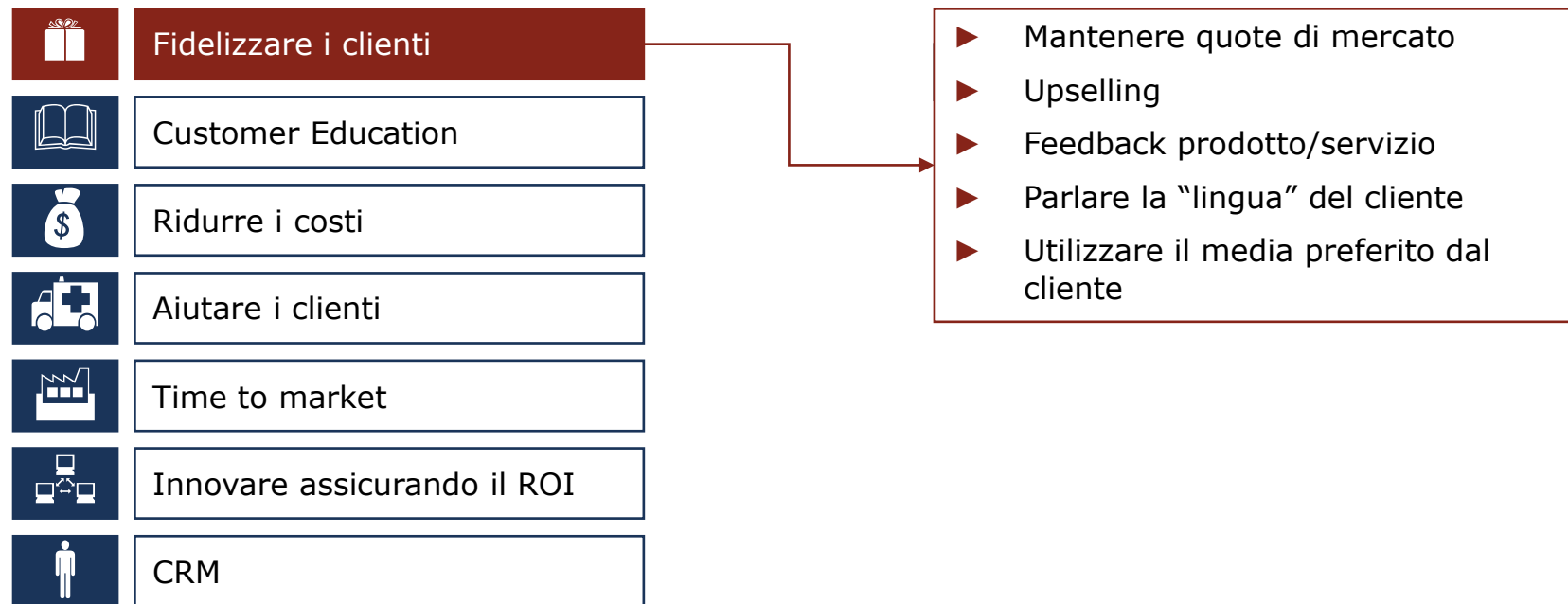
”

Le aspettative dei clienti



Le aspettative delle aziende

Le aziende intervistate assicurano che è prioritaria la comunicazione con i clienti e questi ultimi devono essere posti al centro dell'azienda. L'attenzione ai costi diversamente costringe le aziende ad essere efficaci in termini economici, il personale viene ridotto oppure viene scarsamente trainato per limitare gli investimenti. Il rischio è di non avere tempo per i clienti o di utilizzare risorse operante che non hanno il tempo di assecondare le richieste del cliente. I clienti ormai utilizzano diversi tipi di media per comunicare oltre alla voce: sms, facebook, twitter, blog e si aspettano di poterlo fare 24 ore su 24.



RICERCA
INFORMAZIONI



Consumer: canale preferito voce o sms

- ▶ Dopo aver eseguito una ricerca sul web i clienti preferiscono entrare in contatto diretto con l'azienda e ricevere informazioni mirate.
- ▶ Nel 60% dei casi le domande sono ripetitive e si riconducono alla non comprensione dell'offerta o a dubbi interpretativi.
- ▶ La comunicazione verbale è preferita per l'instaurazione di un rapporto 1 a 1 personalizzato.
- ▶ Se l'operatore non è competente o poco gentile si crea un'immediata disaffezione.
- ▶ La comunicazione 1 a 1 è costosa, impegna l'operatore che deve essere trainato, è soggetta a picchi e non sempre sono accettabili i costi di un servizio H24.
- ▶ Riducendo il carico delle richieste semplici, gli operatori potranno essere adeguatamente preparati per i servizi a valore aggiunto.

CRM Multicanale – clienti innovativi (tecnologici)

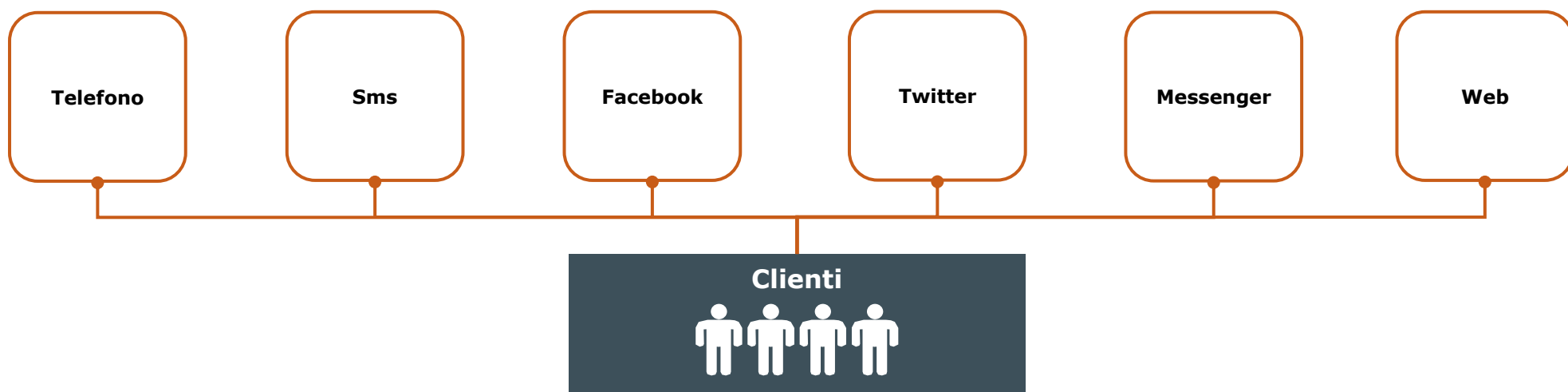
RICERCA
INFORMAZIONI



Consumer: facebook, twitter, messenger

- ▶ Si aspettano che le informazioni siano sempre disponibili.
- ▶ L'approccio alla ricerca è immediato e basato su tentativi che consentono di imparare sbagliando.
- ▶ Utilizzano i media con disinvoltura e associano la presenza delle aziende sui media a loro preferiti come un plus.
- ▶ I tempi di attesa (se non motivati) non vengono compresi e la ricerca viene spostata presso altre sorgenti.

Piattaforma conversazionale – in che cosa consiste



Modo di operare

La piattaforma conversazionale automatizza la comunicazione interpretando quanto comunicato dal cliente in assenza di flussi o sintassi predefinite (il cliente parla la sua lingua). Risponderemo con domande che ci permetteranno di guidare il cliente ad esprimere la reale necessità sino a che non sarà offerta la risposta definitiva.

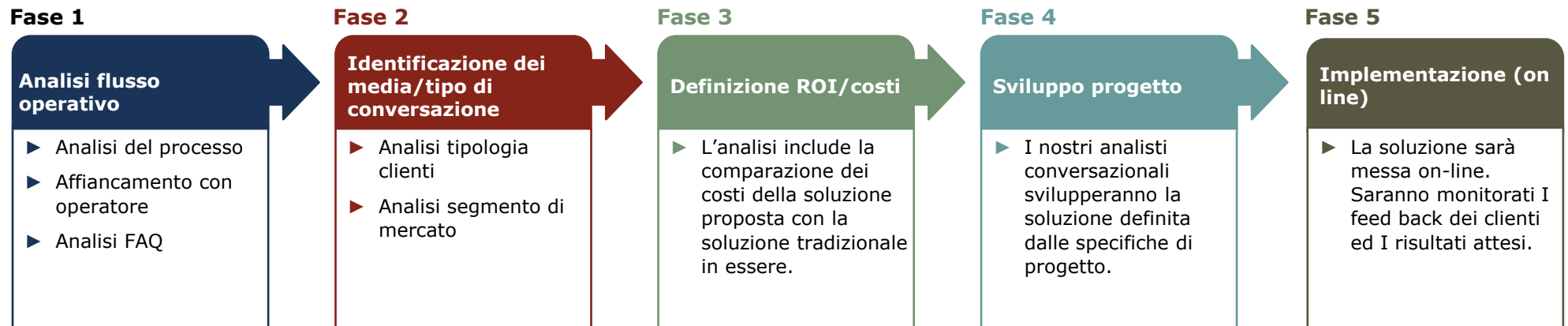
Licenze/Servizio	Descrizione
Licenze	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sono disponibili le licenze per implementare la soluzione presso la tua struttura ITC ▶ Svilupperemo la soluzione conversazionale al tuo fianco (training on job, sviluppo chiavi in mano)
Servizio	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La nostra struttura ITC è a vostra disposizione e non è richiesta alcuna implementazione presso il cliente ▶ Sarà quotato un prezzo forfettario per ogni sessione in modalità ASP (Software as a service)

Il nostro approccio



Pianificazione

L'implementazione di una piattaforma conversazionale prevede il flusso di seguito rappresentato. L'attività prevede un'analisi di flusso unitamente alla definizione del ROI. Solitamente il ritorno dell'investimento si ottiene immediatamente attraverso un risparmio diretto sul costo delle sessioni.



Esempio analisi dei costi – Help Desk

Help Desk tradizionale

- ▶ Sessioni annue: **72.000**
- ▶ Durata media conversazione: **5 minuti**
- ▶ Tempo di lavoro effettivo operatore. **45/60 min.**
- ▶ Operatori impegnati: **8**
- ▶ Session/solution: **1,58** media Call Center Nord Americani, **2,2** media call Center italiani
- ▶ Costo orario Operatore: **15€/ora**
- ▶ Costo medio sessione: **3,67€***

- ▶ * **session/solution call center italiani**

Piattaforma conversazionale

- ▶ Il cliente comunica attraverso sms scrivendo liberamente (non è prevista nessuna sintassi)
- ▶ Sistema attivo H24, sia in ricezione che in trasmissione
- ▶ Picchi di lavoro assorbiti dal sistema
- ▶ Il costo di ogni **sessione** è pari a: **1,55€**
- ▶ Il costo riguarda **la sessione** di una piattaforma conversazionale in modalità **ASP (Software as a service)** e non prevede nessun investimento infrastrutturale da parte del cliente.









L'attività di Help Desk tradizionale viene sostituita da una piattaforma conversazionale basata sulla trasmissione/ricezione di sms

CLIENTE



PIATTAFORMA
COVERSAZIONALE



	Bianchi Spa Vorrei spedire 2 pacchi
	Per cortesia può comunicarci il suo codice cliente
	1234987
	Buongiorno Signora Rossi, i colli sono sempre nel formato standard 50 x 30 x 25 e pesano meno di 5kg?
	Certo come al solito
	Ci comunica l'indirizzo del destinatario?
	Carni srl Via aurelia 50 roma
	Signora Rossi le confermiamo il ritiro entro le ore 17 di oggi; la consegna alla Carni Srl in Via Aurelia, 50 - 00132 Roma è prevista entro le ore 18 di domani. Buon lavoro.

CLIENTE



PIATTAFORMA
COVERSAZIONALE



cosè il TEGM



il TEGM (TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO) è il tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM del leasing, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca/intermediario non sia superiore



Altre inf0 sui tassi



Tra le seguenti opzioni: conosce il significato di TEGM, conoscere il TASSO DI INDICIZZAZIONE del leasing a tasso variabile, INTERESSE della locazione finanziaria, significato di INTERESSE DI MORA, TAEG o TASSO DI CONTRATTO, quale ti interessa?



Interese di maro



Il TASSO DI MORA è il tasso dovuto per il ritardato pagamento di una somma di denaro.








La conversazione può proseguire anche in presenza di errori

CLIENTE



PIATTAFORMA
COVERSAZIONALE



	V0rrei ritirare unpremi0
	può inviarmi il numero della sua carta fidelity e il premio desiderato?
	a k t 3 2 8 v0rrei la pent0la bugliOtti taglia media quella a pagina 2 4
	troverà un pacco a suo nome nel suo solito punto vendita la prossima settimana codice prenotazione 233213
	Signora Verdi ci autorizza a collegare il suo numero di cellulare alla sua fidelity card, così nel futuro saremo in grado di riconoscerla automaticamente?
	Magari
	Signora Verdi le confermiamo la registrazione del numero 348 47474747 alla carta fedeltà AKT328

CLIENTE



vorrei parlare con il vostro operat0re
quale è il numero?

chiamatemi domani mattina, v0glio
cambiare lindirizzo di spedizione.della
fattur a

via roma,50 milano 2 0 1 3 4

mrr rss 60h09h 432z 2 3 2 2 1 2 3 2

.... passano 20 minuti

come e lo stato dei m1el pagamentil

PIATTAFORMA
COVERSAZIONALE



Il nostro numero verde è 800xxxxxx se vuole
possiamo essere noi a richiamarla se ci specifica
data e ora di quando lei preferisce e il motivo
della chiamata.

Se vuole possiamo fare questo adesso via sms,
risponda a questo SMS e ci indichi il nuovo
indirizzo

La preghiamo di fornirci il suo numero di
contratto
(in alto a destra nella fattura) e il codice fiscale
dell'intestatario

Ok le confermiamo che a partire da gennaio la
fattura intestata a Mario Rossi codice contratto
23221232 sarà recapitata all'indirizzo: Via Roma,
50 20134. Milano. Cordiali saluti

Gentile sig. Mario Rossi le confermiamo che le
fatture
risultano tutte saldate correttamente

SidCom srl

Via Medardo Rosso, 18
20159 Milano
Italy

+39 02 97699666



800-039761

www.sidcom.it

