

Smarte Customer Interactions: L'evoluzione della comunicazione B2B

Ilaria Santambrogio
21 Ottobre 2015



Mi presento

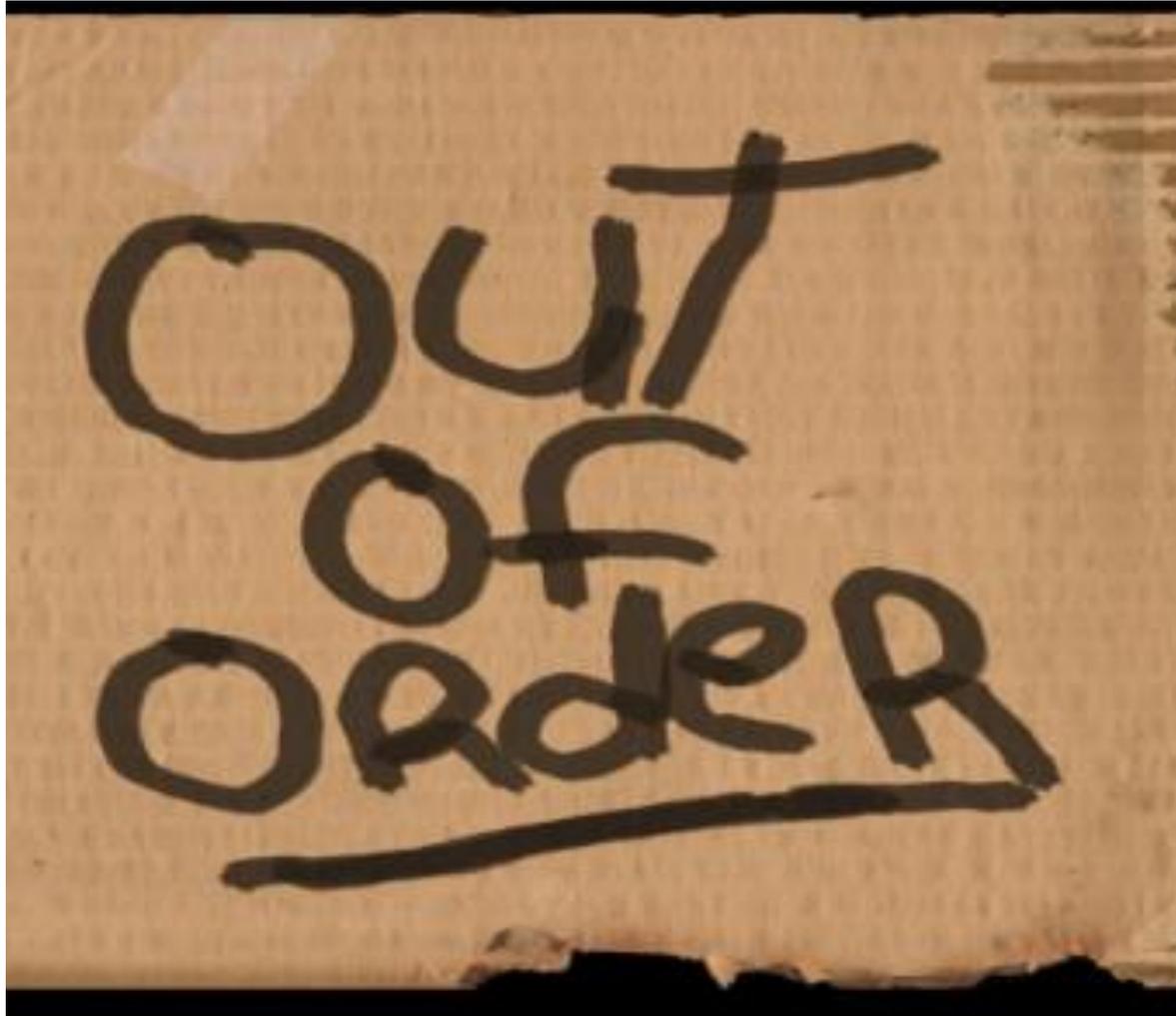


Il servizio clienti: esperienze personali



Servizio clienti

Cosa non funziona



“La tua chiamata è importante, per favore attenda...”



Le cose cambiano: l'aumento delle modalità "fai da te"

Web, App e FAQ
prima scelta



I clienti conoscono bene i
vostri prodotti



Se le opzioni Fai da te sono
scarse si genera frustrazione



Incontriamo i nostri
nuovi clienti



For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

Da:

Questa chiamata verrà registrata per motivi di formazione al personale

A:

Questa interazione verrà condivisa su vari canali e il mondo intero la conoscerà

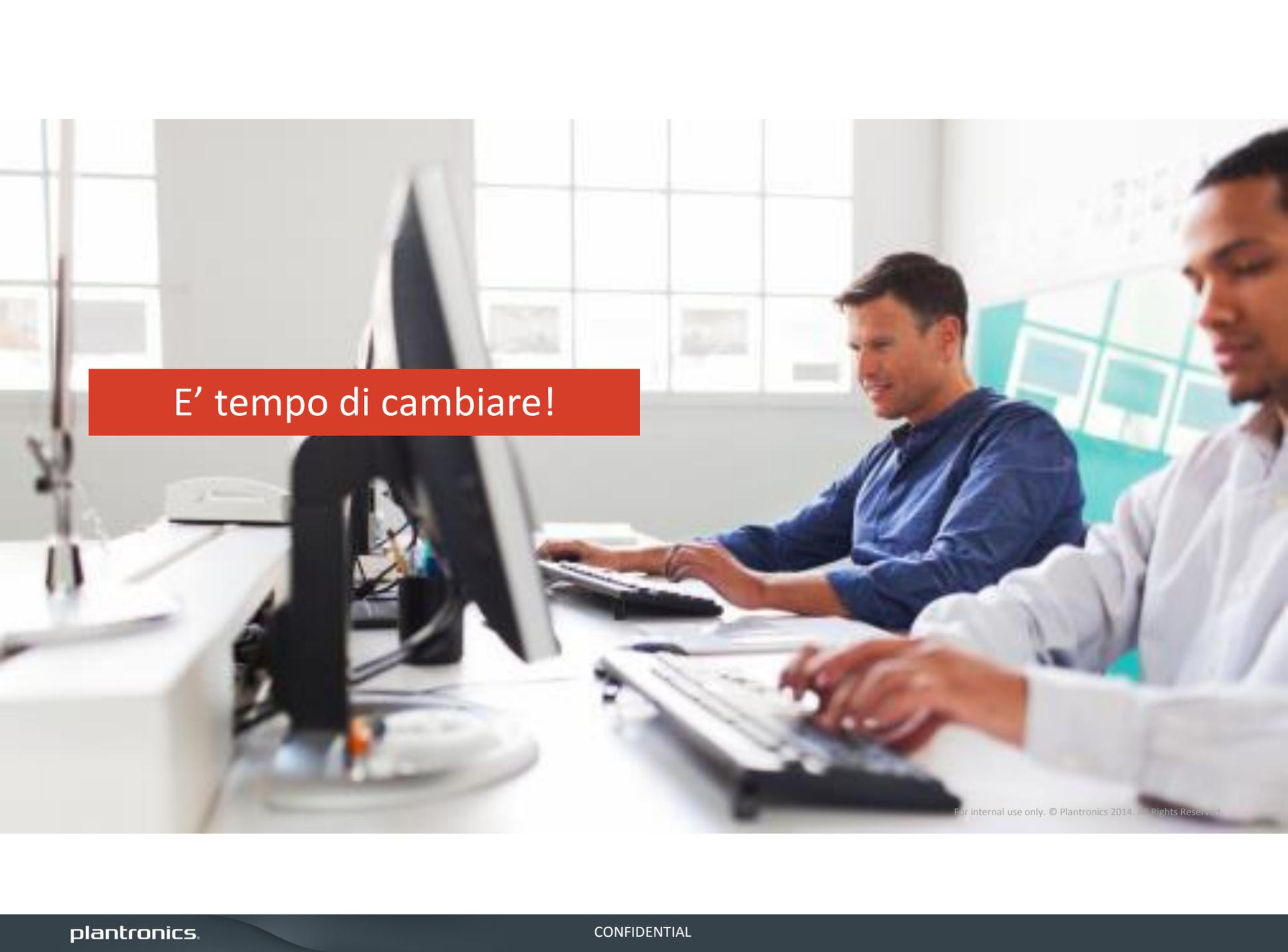


For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

An aerial, top-down view of a modern office space. The office is divided into several zones. On the left, there are several white desks with people working at computers. In the center, a person is sitting at a desk with a laptop. To the right, there is a lounge area with a green sofa and a round white table where two people are sitting and talking. The floor is a light-colored, polished concrete. The overall atmosphere is professional and collaborative.

100% di qualsiasi
interazione con i
clienti sarà di
pubblico dominio

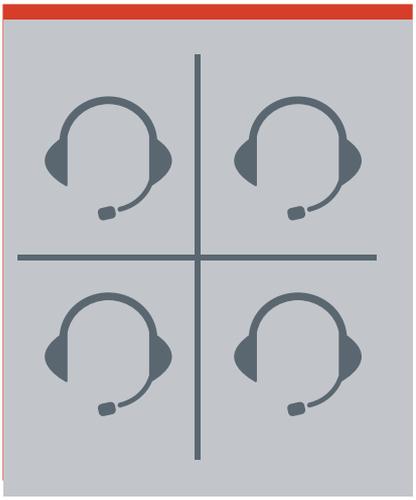
For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

A photograph of two men in an office setting. The man in the foreground is wearing a white shirt and is focused on typing on a keyboard. The man in the background is wearing a blue shirt and is also working at a computer. A large window is visible in the background, and a red banner with white text is overlaid on the image.

E' tempo di cambiare!

For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

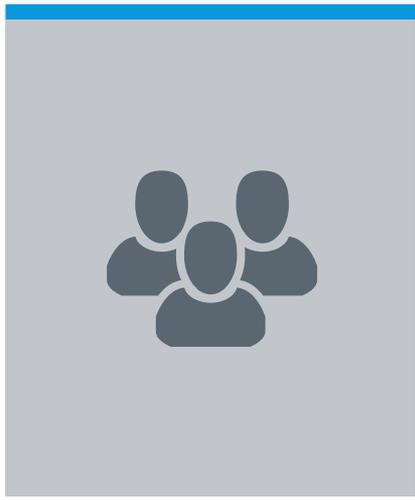
Come migliorare il vostro Servizio Clienti



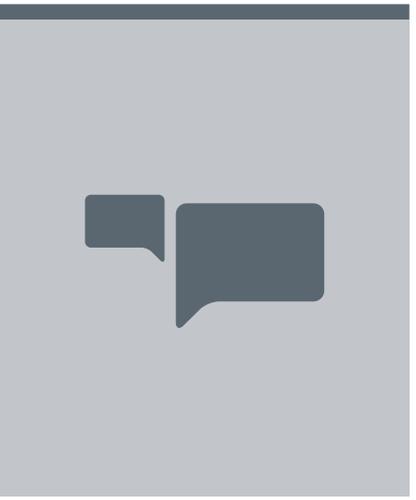
Abbattete le barriere tra voi e il vs. Contact Center



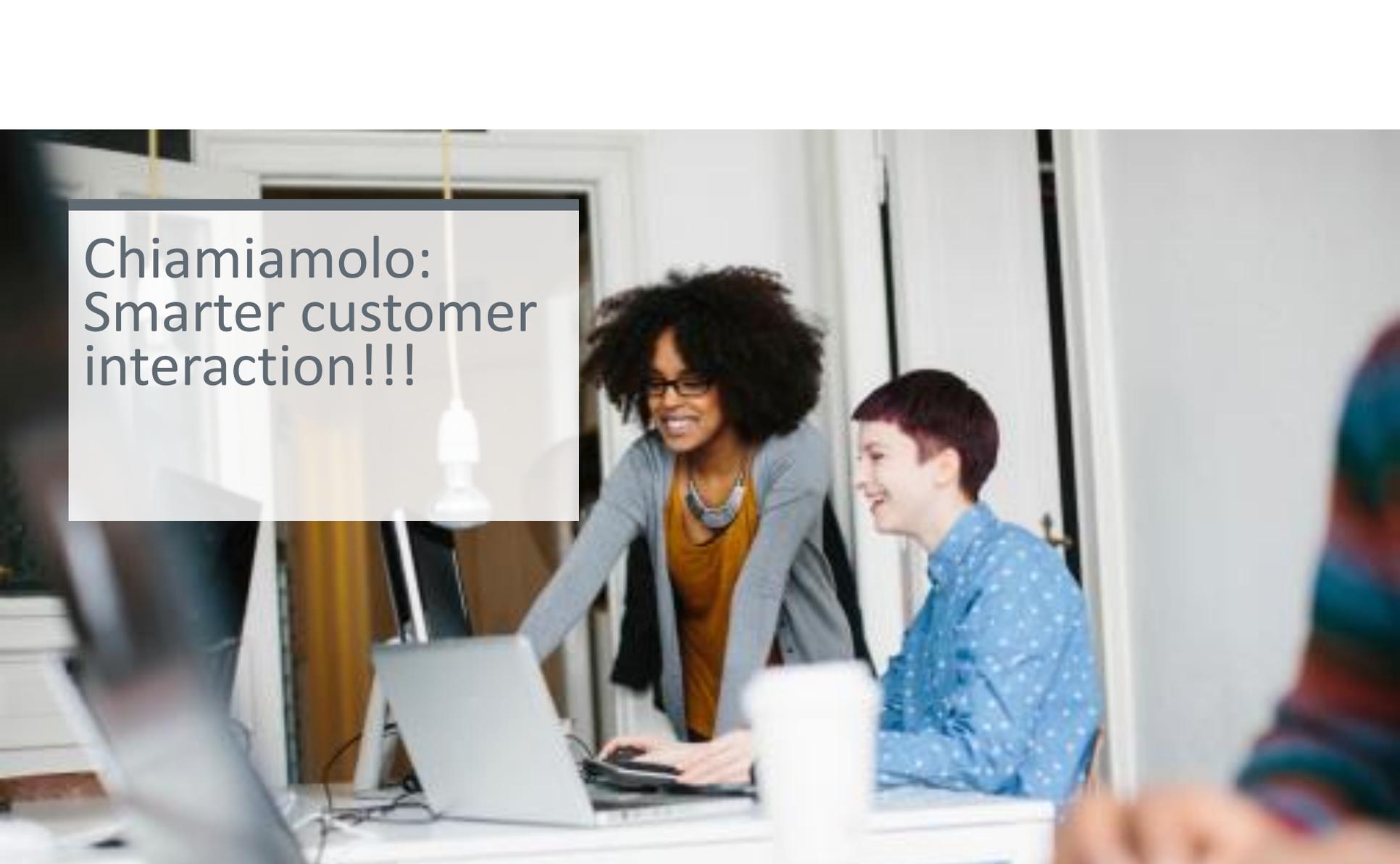
Focus omni-channel



Coinvolgete più funzioni



Diventate clienti centrici



Chiamiamolo:
Smarter customer
interaction!!!

plantronics.

For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

plantronics.

CONFIDENTIAL

For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

I 3 pilastri che permettono di realizzare una smarter customer interaction

Persone

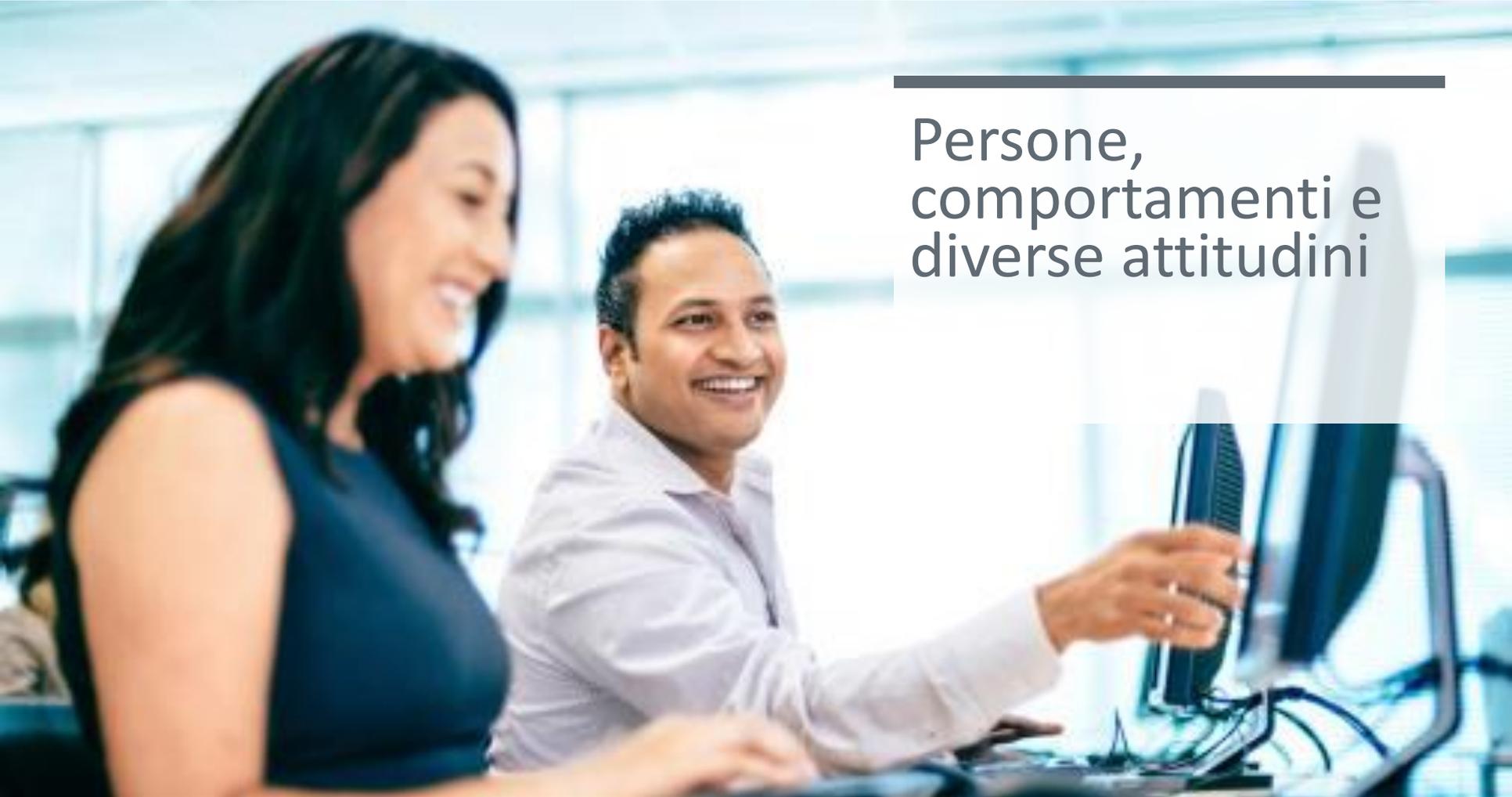


Spazi



Tecnologia





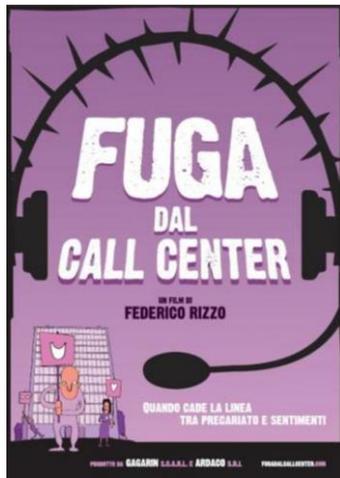
Persone,
comportamenti e
diverse attitudini

plantronics.

plantronics.

CONFIDENTIAL

La percezione
più comune di
un Call Center !



Conosciamo i nuovi professionisti della Customer Interaction



Ottime capacità di ascolto



Speech Impact



Bravi nello story telling



Motivati



Focalizzati a risolvere velocemente il problema



Misurati sul livello di soddisfazione dei clienti

Miglioriamo l'esperienza delle vostre persone

**Ambienti lavorativi
sempre più complessi**



Risoluzione



Plantronics Contextual Intelligence



Semplifica e automatizza
alcune funzioni

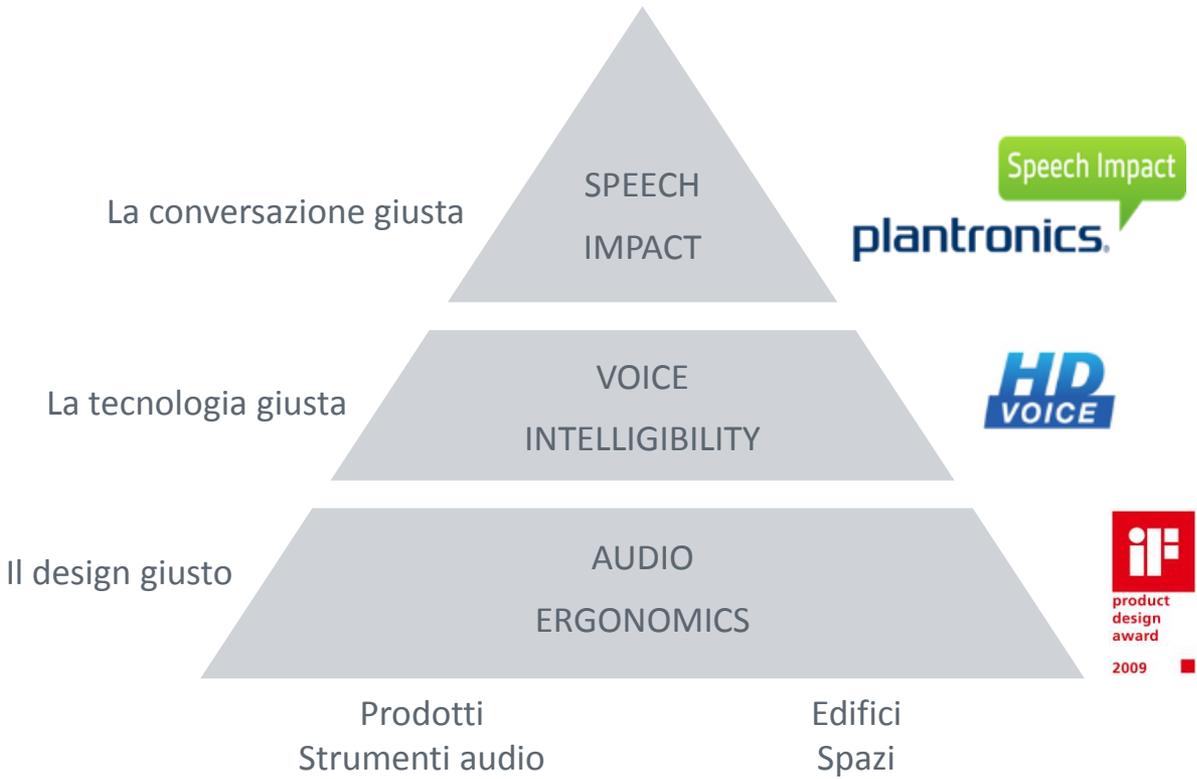


Collegamento e scollegamento
automatico in base alla cuffia



Screen lock quando la cuffia è
disconnessa

Creare "intelligenza acustica"



Migliorare la salute



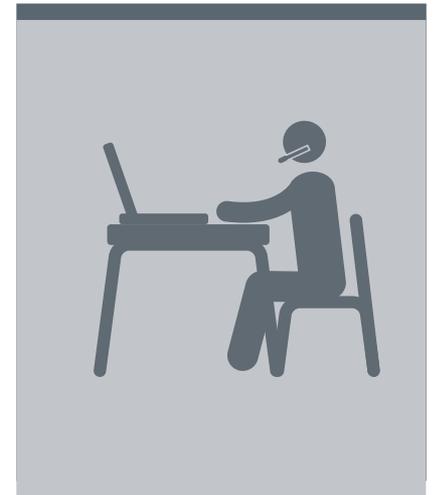
Assenteismo, un grosso problema



Proteggere i volenterosi



Garantire la protezione acustica



Evitare lavori troppo sedentari

Riassunto - I vantaggi di Plantronics per le persone



Esperti in Acustica



**Esperienza audio
grandiosa**



**Servizio di supporto unico
per la categoria**



Partnership tecnologiche

Il giusto ambiente di lavoro per la smarter customer interaction

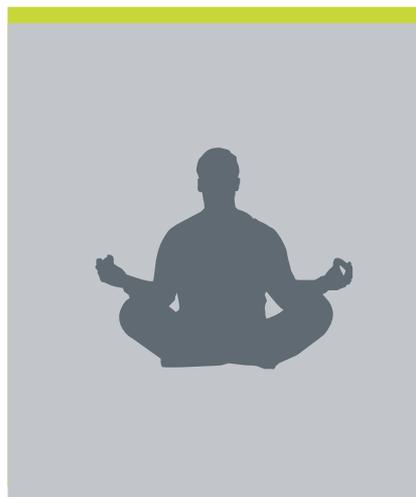


For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

Zone “acustiche” per ottenere il meglio dalla smarter customer interaction



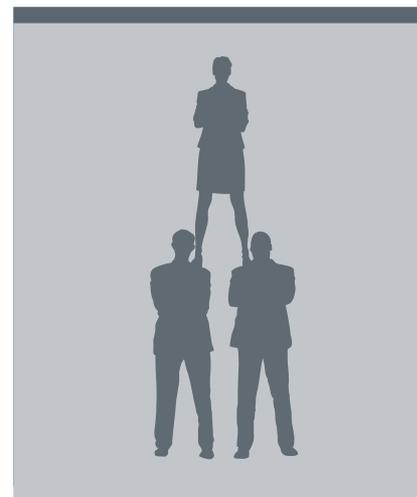
Comunicazione



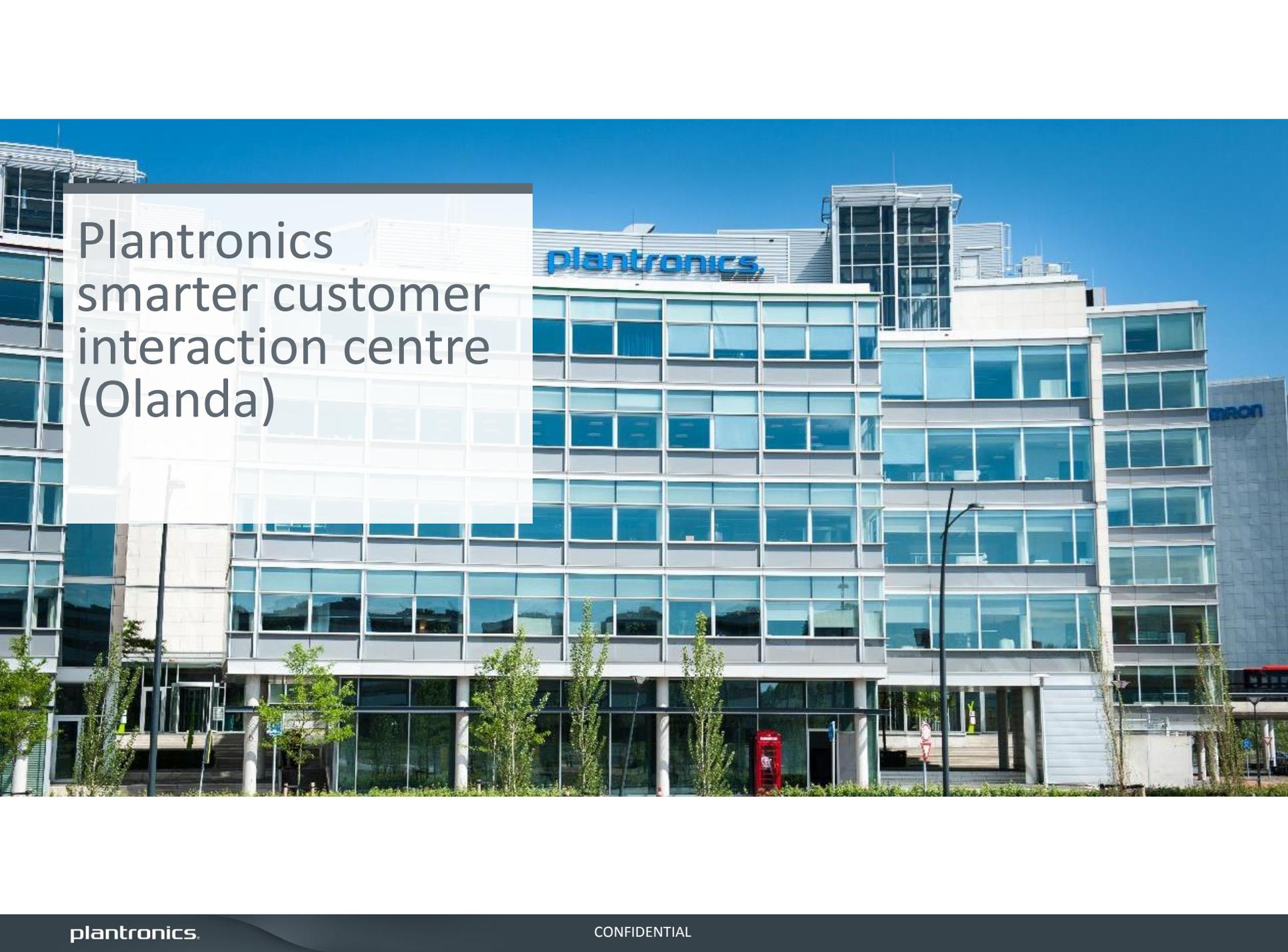
Contemplazione



Concentrazione



Collaborazione



Plantronics
smarter customer
interaction centre
(Olanda)

Riassunto - I vantaggi di Plantronics per gli spazi lavorativi



Esperti in Acustica



**Esperienza audio
grandiosa**



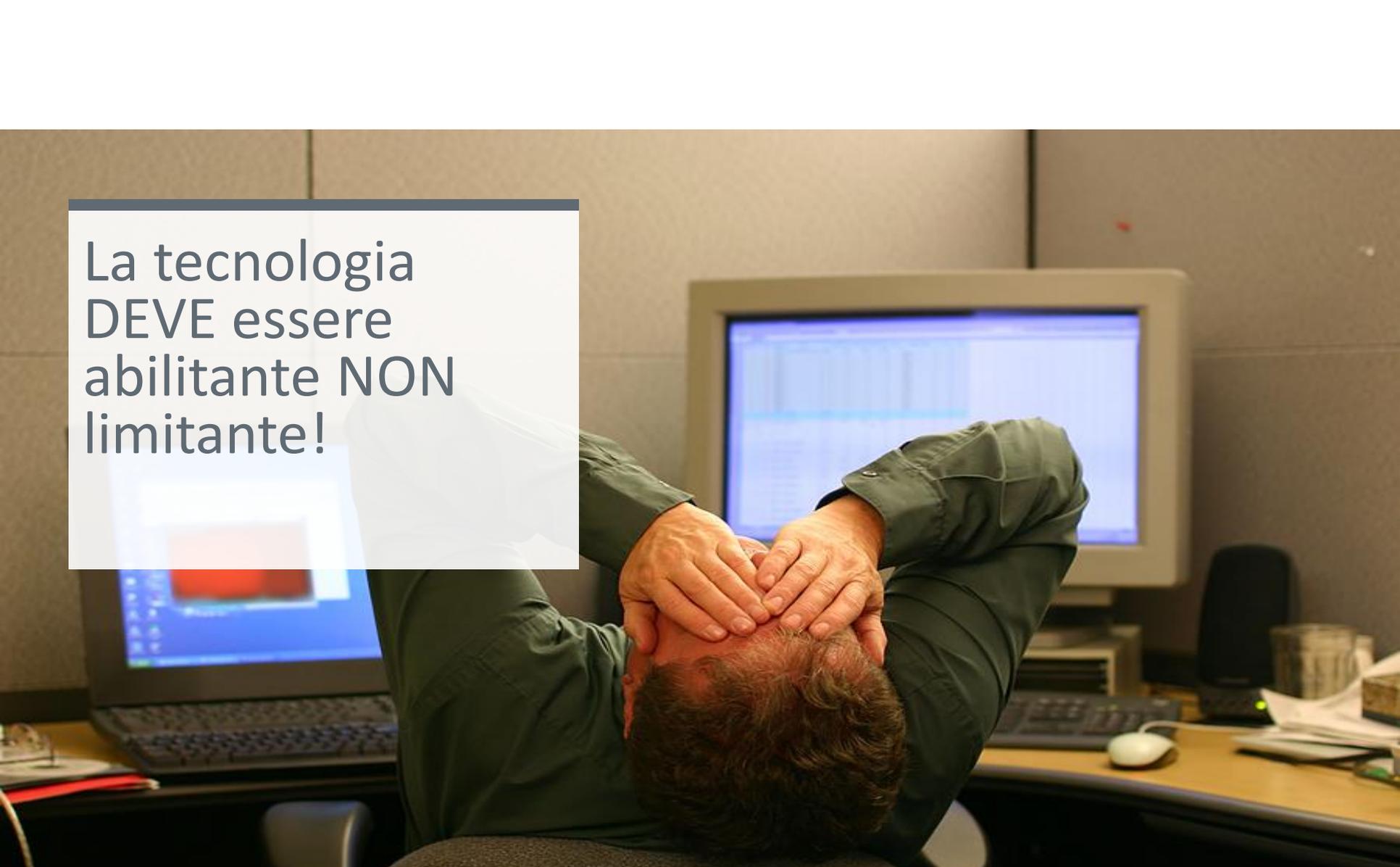
**Servizio di supporto unico
per la categoria**



Partnership tecnologiche

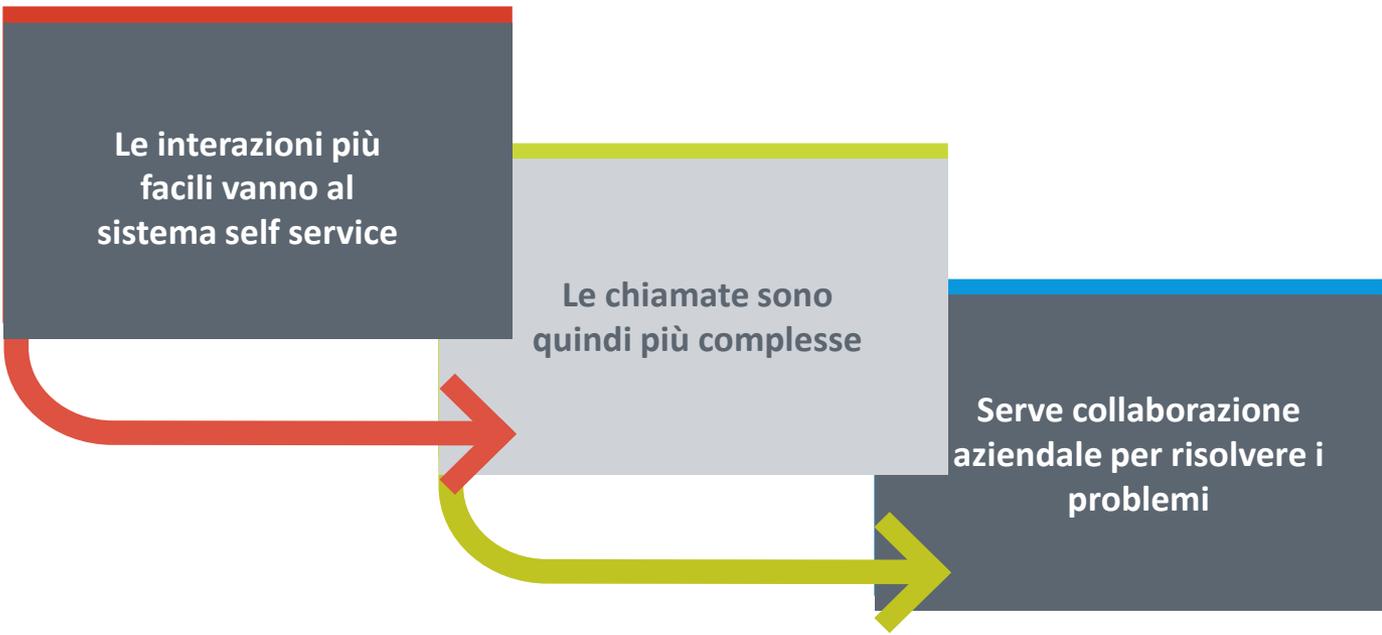


Technologia –
l'IT al centro per
realizzare la
smarter customer
interaction



La tecnologia
DEVE essere
abilitante NON
limitante!

Passare da “Devo parlare con” a “DOBBIAMO interagire”



Le Unified Communication sono FONDAMENTALI



UC per comunicare con i clienti?

**Le Unified
Communication danno
visibilità ai team di
supporto**

Nel contact centre

In azienda, oltre il contact centre

**Integra la comunicazione
tra il front / back office**

Permette di lavorare in remoto

Abilita più piattaforme

**Le soluzioni Plantronics
supportano la UC**

Certificate per i principali vendors

Presence automatica

Riassunto – I vantaggi di Plantronics per la tecnologia



Gestione smart di tutti i dispositivi



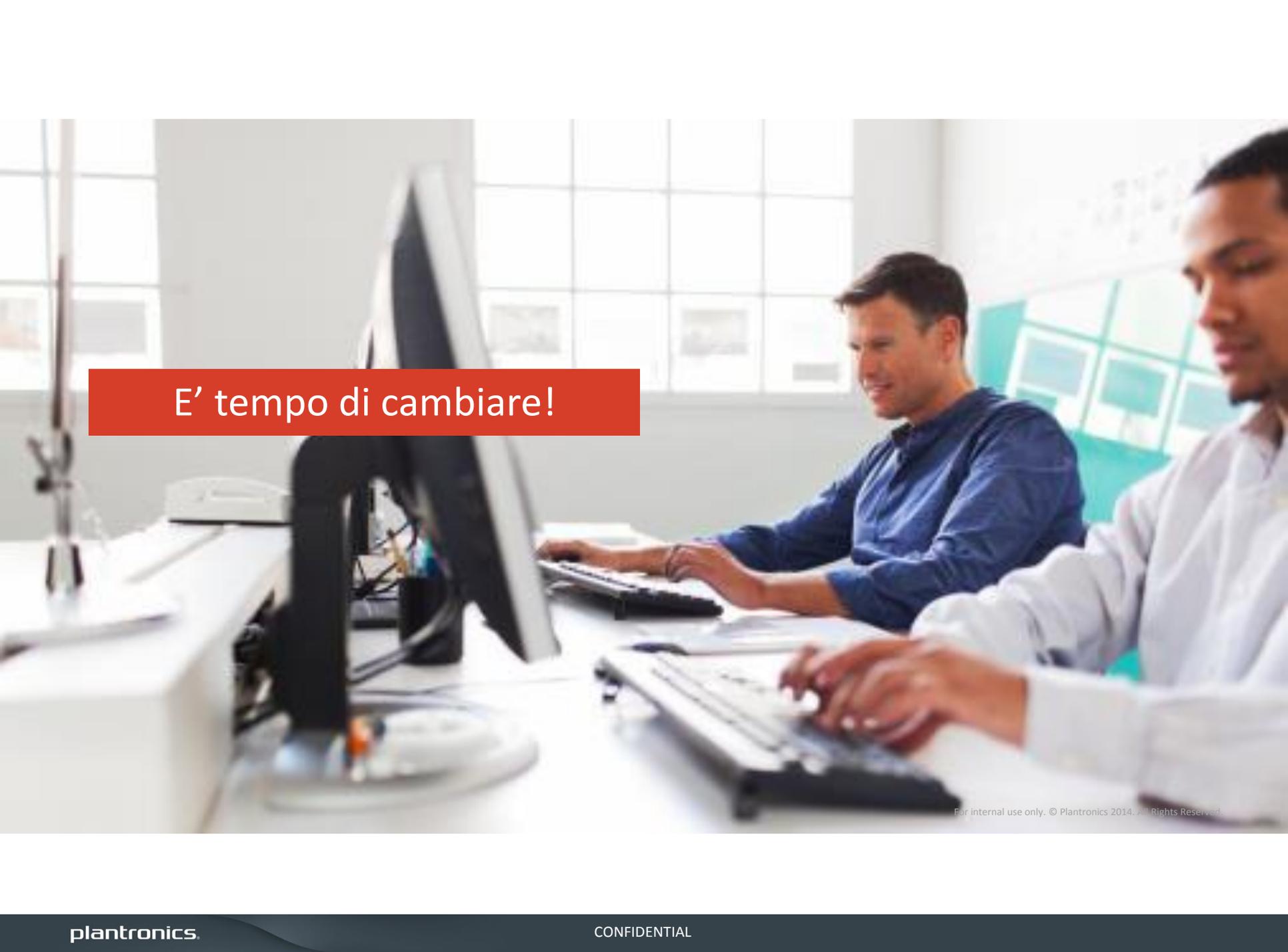
Gestione automatica della Presence sul sistema UC



Contextual Intelligence



Servizio di assistenza World-class

A photograph of two men in an office setting. The man in the foreground is wearing a white shirt and is focused on typing on a keyboard. The man in the background is wearing a blue shirt and is also working at a computer. A large window is visible in the background, and a red banner with white text is overlaid on the image.

E' tempo di cambiare!

For internal use only. © Plantronics 2014. All Rights Reserved.

I 3 pilastri che permettono di realizzare una smarter customer interaction

Persone



Spazi



Tecnologia



Smarter Customer Interaction ... **VINCONO TUTTI!**

- Diminuisce l'**assenteismo** del 60%
- Si riducono i costi **degli immobili** del 30%
- Aumenta la **produttività** del 20%
- Aumenta **la soddisfazione** dei clienti e degli impiegati del 10%

Anything else is just a headset



Chiedi un incontro con un ns consulente, o una prova gratuita!