



## MIGLIORARE IL SERVIZIO AL CLIENTE VIA WEB E TELEFONO

- > Gestire, mantenere e fidelizzare il cliente scheda 4.a
- > Migliorare il servizio al cliente via web e telefono scheda 4.b



## I BISOGNI DELL'AZIENDA

Sei pronto per ridurre costi e aumentare i ricavi derivanti dalle interazioni a valore aggiunto con i tuoi clienti?

Vuoi ridurre drasticamente il tasso di abbandono del tuo sito web?

Vuoi abbinare la pertinenza delle ricerche via web con la personalizzazione e la cura dell'interazione diretta via telefono?

Vuoi convertire il maggior numero di visitatori del tuo sito in clienti?

Vuoi implementare un processo di e-commerce semplice ed efficace?

## I RISULTATI PER L'AZIENDA

La riduzione del tasso di abbandono dal proprio sito web nelle sezioni strategiche (es. registrazioni, e-commerce, compilazione ordini e contratti, ecc.).

Un miglioramento della percezione del servizio di supporto e assistenza al cliente con un'esperienza di interazione unica tra web e contatto diretto con operatore via telefono.

Una soluzione a bassi costi di avvio e di rapida implementazione, con un ritorno sui costi del servizio entro il primo anno dal lancio.

## II PERCORSO

- > Analisi del processo/degli strumenti di interazione esistenti
- > Analisi iniziale delle esigenze e capacità organizzative dell'azienda
- > Analisi dei requisiti e progettazione di soluzioni personalizzate
- > Redazione di un piano operativo e di un'offerta personalizzata
- > Implementazione del programma e integrazione della soluzione:
  - configurazione e interfacciamento soluzione
  - personalizzazione della grafica
- > Test e rilascio della soluzione
- > Affiancamento per la formazione interna
- > Supporto e manutenzione