

PROATTIVITÀ MULTICANALITÀ

**le leve per il contact center
di nuova generazione**

Gianluca Ferranti
gianluca@vivocha.com

vivocha
meet your customers online

Fondata nel 2012

Venture-backed

Cagliari (R&D), Milano, San Francisco

Oltre 150 Enterprise nel mondo

INGDirect, AXA, Allianz, WeBank, Crédit Agricole, Generali, Hastings Direct, Hong Leong Bank, Findomestic, Consel, BCC, BforBank, Unipol, Pacifica, PGGM, ProBTP, Reunica, Fixa, Linear

Awards: MIP Politecnico di Milano, IAB, IBM Smart Camp, Red Herring, White Bulls, WebRTC product of the year



**lo scorso anno i
consumatori sono stati in
attesa al call center per
3.6 MILIARDI
di minuti**



**SOLO il 15% dei clienti
ritiene UTILE il tempo
speso “navigando” un IVR**

independent study by NYU

**Oltre il 50% dei consumatori
chiama il contact center
mentre è ON-LINE**

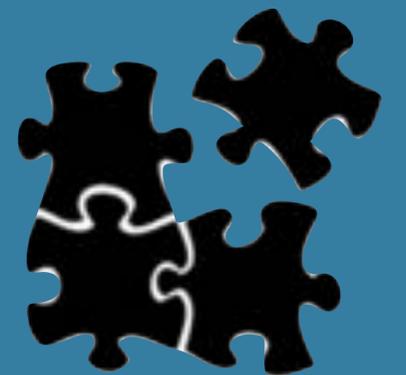
Oltre il 40% dei clienti chiama il call center PERCHÉ non riesce a trovare risposta in self-service o OnLine alla domanda “come faccio a...?”

independent study by NYU

COSA NE PENSATE



.... É ORA DI CAMBIARE



"Up to **half of the world's banks **will**
DISAPPEAR through the cracks opened
up by digital disruption of the industry"**

**BBVA CHAIRMAN AND CEO
FRANCISCO GONZALEZ**



LE BANCHE DEVONO ESSERE “PERSONALI”, PER MOLTI CLIENTI NON LO SONO AFFATTO

“Tuttavia, l’86% delle compagnie oggi di competere e differenziarsi sulla customer experience”

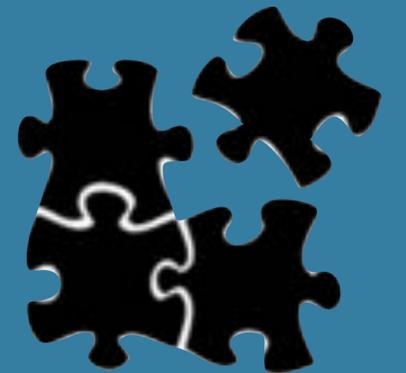
- Gartner

LE BANCHE DEVONO ESSERE “PERSONALI”, PER MOLTI CLIENTI NON LO SONO AFFATTO

“Il 71% dei consumatori crede che la relazione con la propria banca sia meramente transazionale”

- Accenture

**... allora come PERSONALIZZARE
l'esperienza di DIGITAL BANKING?**



DIGITAL JUST CANNOT BE COMMUNITIZED....

"Online e mobile banking non portano a risultati ottimali se non supportati da un ripensamento ed una riprogettazione dei canali di supporto

E' necessario analizzare e comprendere i bisogni specifici e le preferenze di ogni singolo cliente, anticipando l'offerta di contatto attraverso il canale più adatto (o preferito).

EFFICIENZA ed EFFICACIA possono coesistere nel digitale"

DATA IS THE NEW GOLD

“Sono stati storicizzati più dati negli ultimi due anni, che in tutta la storia umana”

“Ciò nonostante il livello di personalizzazione dei servizi di contatto ed ingaggio è NULLO ... o quasi”

I CONSUMATORI INTERAGISCONO CON MAGGIORE FREQUENZA

“Oggi un cliente medio interagisce con la propria banca 15-20 volte la mese, contro una media di 3-4 nell’era pre-digitale”

- NETFINANCE



I CONTACT CENTER DI NUOVA GENERAZIONE

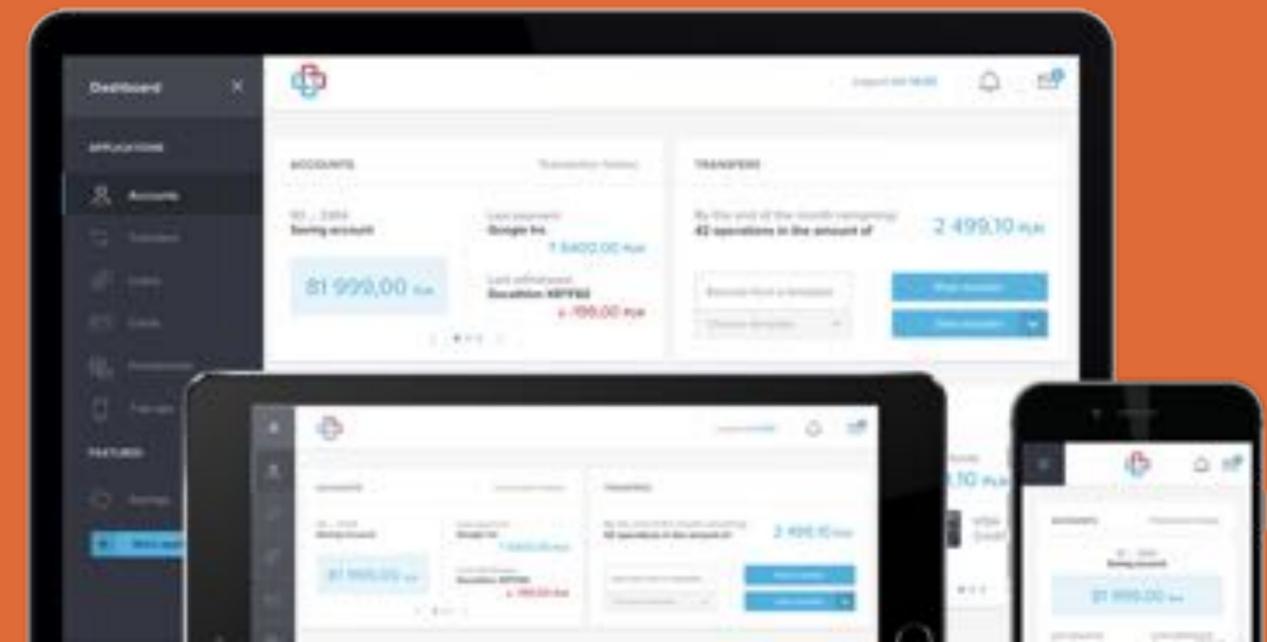
“Il 96% delle banche mondiali si aspetta una crescita dei propri contact center nei prossimi anni”

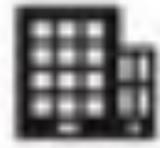


IL FUTURO OMNIBANALE

“Entro il 2020 oltre il 66% di tutte le service requests verranno gestite on-line”

- Boston Consulting Group





1-2 Times per Year



5-10 Times per Year



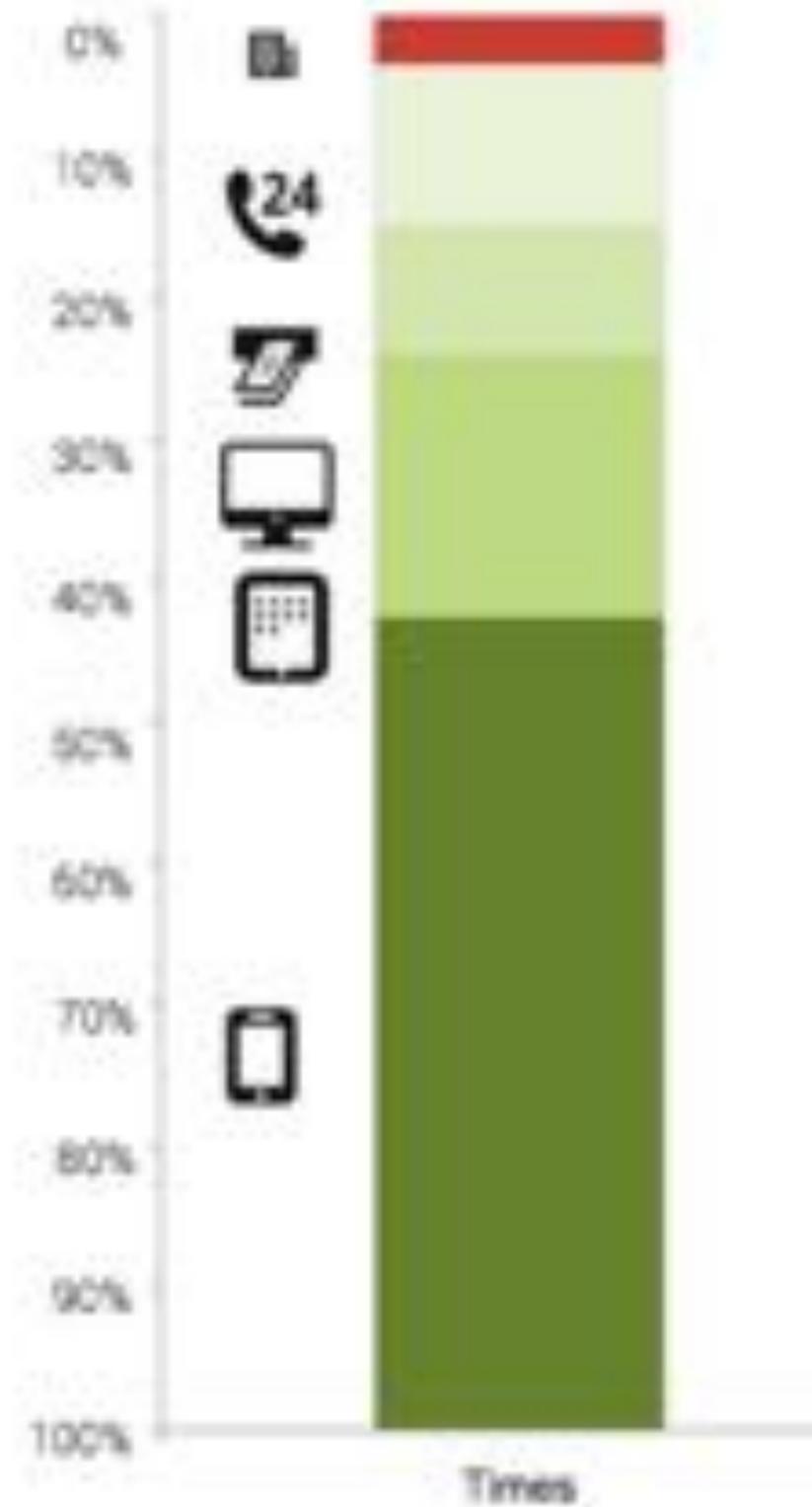
3-5 Times per Month



7-10 Times per Month



20-30 Times per Month



MOBILE FIRST

“Le APP Mobile supereranno l’uso degli IVR tradizionali; i consumatori si aspettano un supporto proattivo ed in tempo reale”

“CallBack e Web Chat sono gli strumenti più semplici che i consumatori utilizzeranno per interagire con le aziende”

- Forrester & Aberdeen



	CONTACT CENTER TRADIZIONALE	NEXT GEN CUSTOMER ENGAGEMENT
Interaction type	Inbound - reattivo - bassa personalizzazione	Pro-Attivo - Collaborativo - Personalizzato
Channels	Inbound telephone customer care Inbound service-to-sales Outbound telesales Email	Pro-active web chat Click-to-call and CallMeBack Chat-to-Voice escalation Video Chat
Interaction trigger	Nessuno	Customer journeys individuali Attributi comportamentali Valore Customer lifecycle
Approach	“Aspetto che arrivi una chiamata” o una mail	Offro servizio al cliente con messaggi contestualizzati, rilevanti e personalizzati
Cost & ROI	Costo al minuto. Efficienza	Unit based and variable compensation model ensures positive ROI

PROACTIVE LIVE CHAT



Altissimo NPS da parte degli utenti



Massimizza la produttività degli Agenti (2.1X)



Rende efficienti e scalabili servizi ad elevato valore



Aumenta i tassi di ingaggio su processi SALES



CO-BROWSING EXPERIENCE

 **Riduce sensibilmente i temi medi di gestione**

 **Aumenta la soddisfazione del Cliente e degli operatori di contact center**

 **Aumenta il tasso di Self-Service e la retention sui canali On-line**

 **Aumenta i tassi di First-Call Resolution riducendo i temi di workflow**



VIDEO REMOTE EXPERT



La Video Chat offre un elevatissimo livello di personalizzazione ed ingaggio



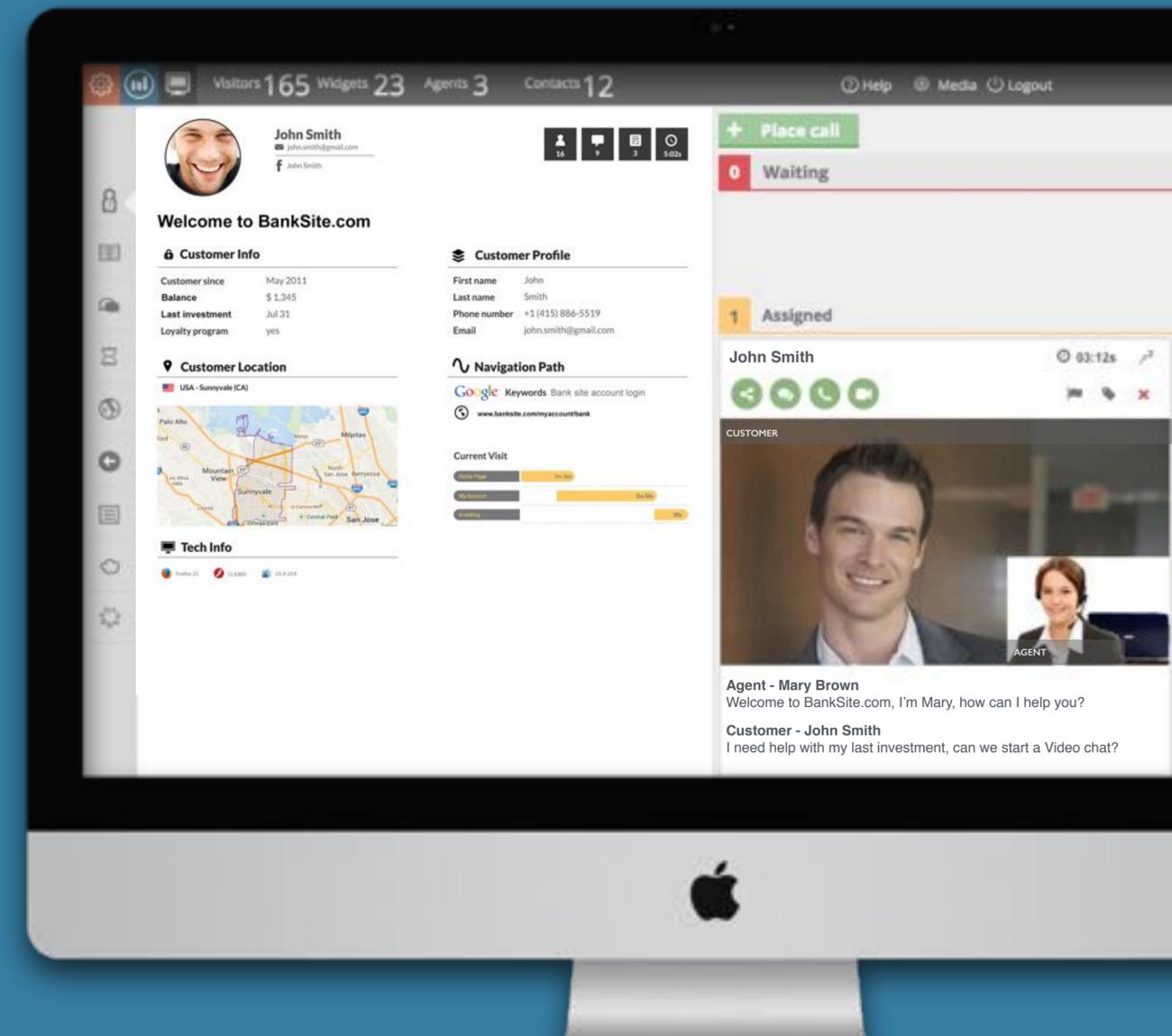
Riproduce l'esperienza di filiale, ottimizzandone i costi



Rende efficienti e scalabili servizi ad elevato valore



Aumenta i tassi di conversione ed i livelli di soddisfazione dei clienti



MOBILE CUSTOMER SERVICE



Video chatting with customers offers the highest level of personalization



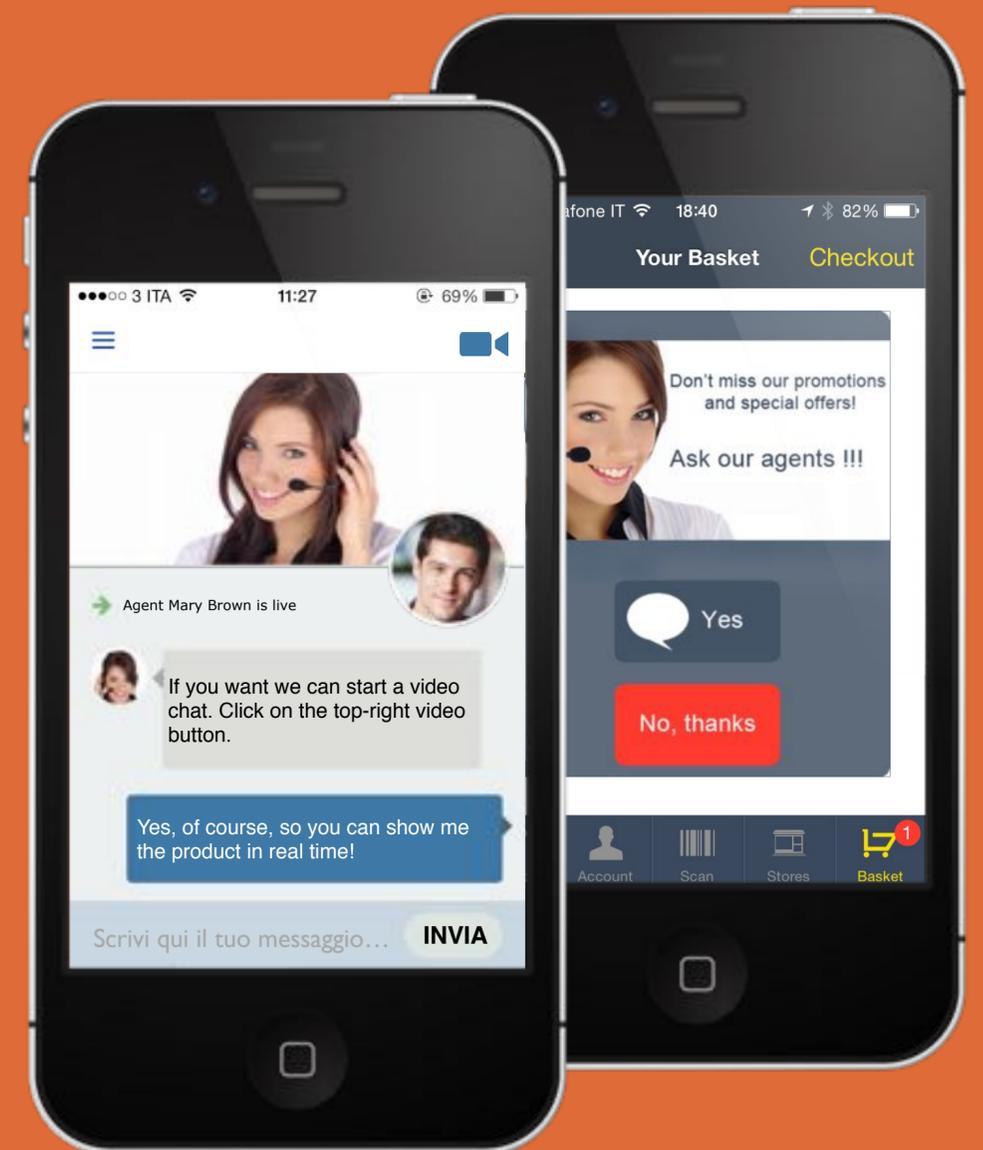
Users are able to experience the highest value of customer service



Help customers and provide answers in real time, when they need support



Companies that use Video chat usually experience a 10-30% increase in conversion

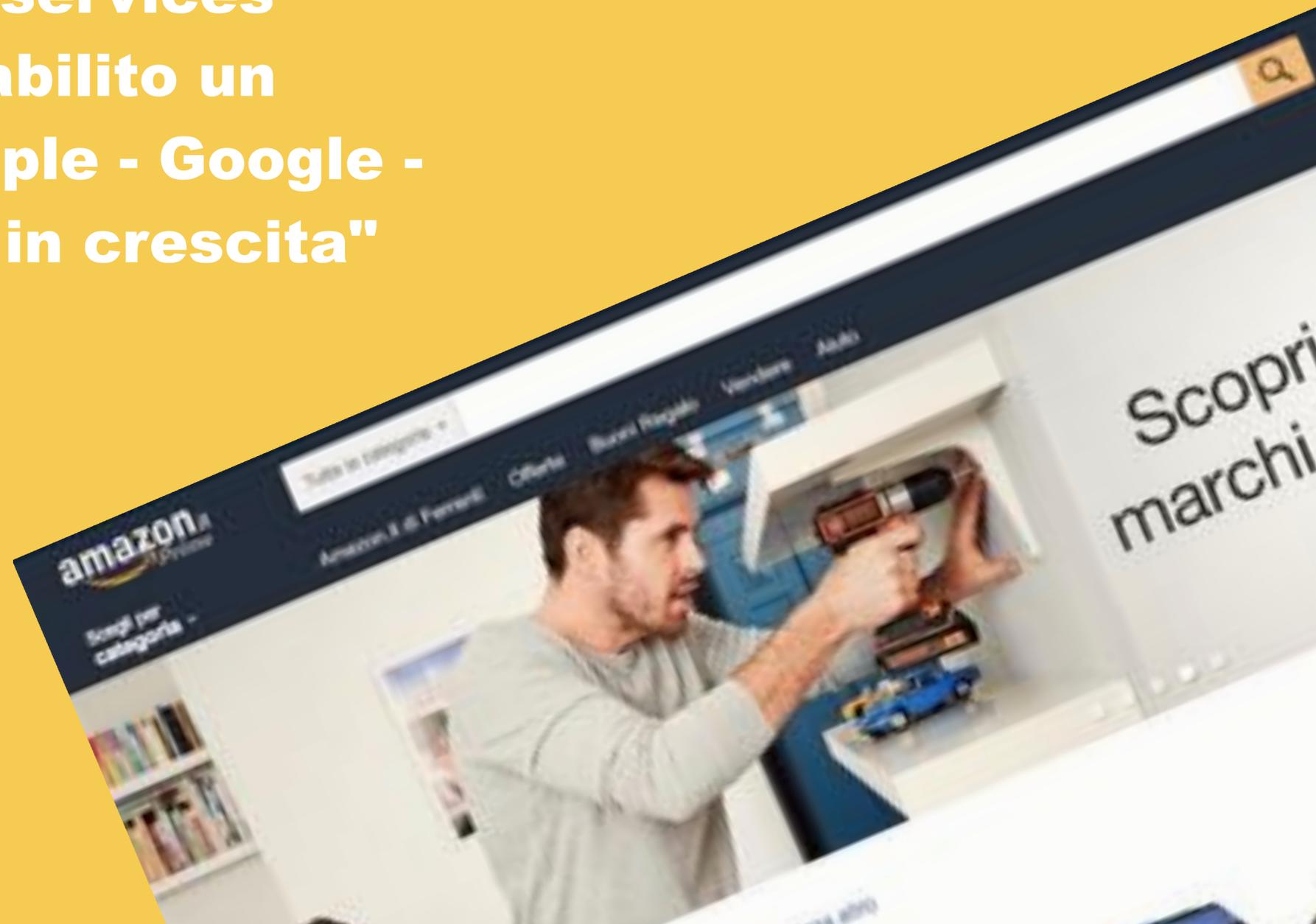


	Channels	Goals	Impatto	Esempi
PRE VENDITA	Ingaggio Reattivo e Proattivo Chat CallBack Now CoBrowsing	Supporta i clienti durante la navigazione, per trovare il prodotto migliore e completare le transazioni. Attività di Up e Cross Selling in modo proattivo Crea e mantiene fiducia e relazione con i clienti	Incrementa le vendite online Diminuisce il tasso di abbandono Aumenta il tasso di conversione, il valore del carrello e la frequenza di acquisto Crea opportunità di Up & Cross selling Migliora l'esperienza dei clienti e la loro soddisfazione	A causa di un elevato tasso di abbandono (78%), grazie all'introduzione del supporto proattivo, le vendite online hanno visto un incremento del 138% per un importante istituto bancario e del 350% per una utility. Dopo 6 mesi di progetto pilota, la live chat è diventata il principale driver di vendita per un importante sito e-commerce. Con l'introduzione di una live chat proattiva, il tasso di conversione è aumentato di 4 volte, con un valore medio per ordine incrementato dell'89%
POST VENDITA	Ingaggio Reattivo e Proattivo Chat CallBack Now CallBack Later WebLead CoBrowsing	Aiuta i clienti a trovare la migliore soluzione ai loro problemi. Riduce i tassi di cancellazione, cambi e resi, ed il tasso di abbandono. Crea empatia e stupisce i clienti con un servizio impeccabile	Taglia i costi e evita richieste ridondante al contact center da parte dello stesso cliente Riduce i tassi di cancellazione degli ordini, il numero di resi, ed il tasso di abbandono. Aumenta la soddisfazione e l'uso del WebSelfCare	Grazie alla possibilità di interagire con 3-5 clienti contemporaneamente, migliorando e differenziando il livello di supporto in base alle effettive richieste, Vivocha ha ridotto i costi di oltre il 35% per una delle principali compagnie assicurative.

I NUOVI COMPETITORS

"72% dei millennials sono propensi ad affidare il proprio denaro a "non-financial services companies" ma con cui hanno stabilito un TRUST basato sulla relazione [Apple - Google - Amazon], gli over 55 sono al 27% in crescita"

-ACCENTURE



IL CUSTOMER CARE IN AMAZON

Non hanno un 800-number

L'esperienza parte dal profilo

Focalizzata sul bisogno

Forte integrazione con Web-Self-Care

Multi-canale

75% delle richieste di utenti Kindle Fire HDX arrivano attraverso Mayday

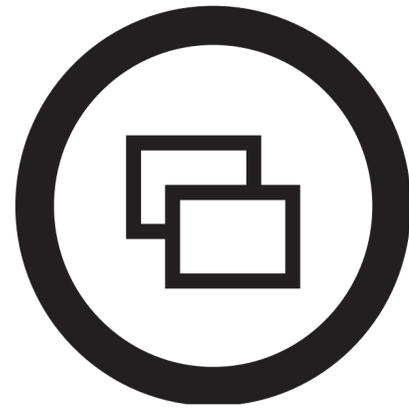




Click2Call



Chat



Co-Browsing



Voce



Video

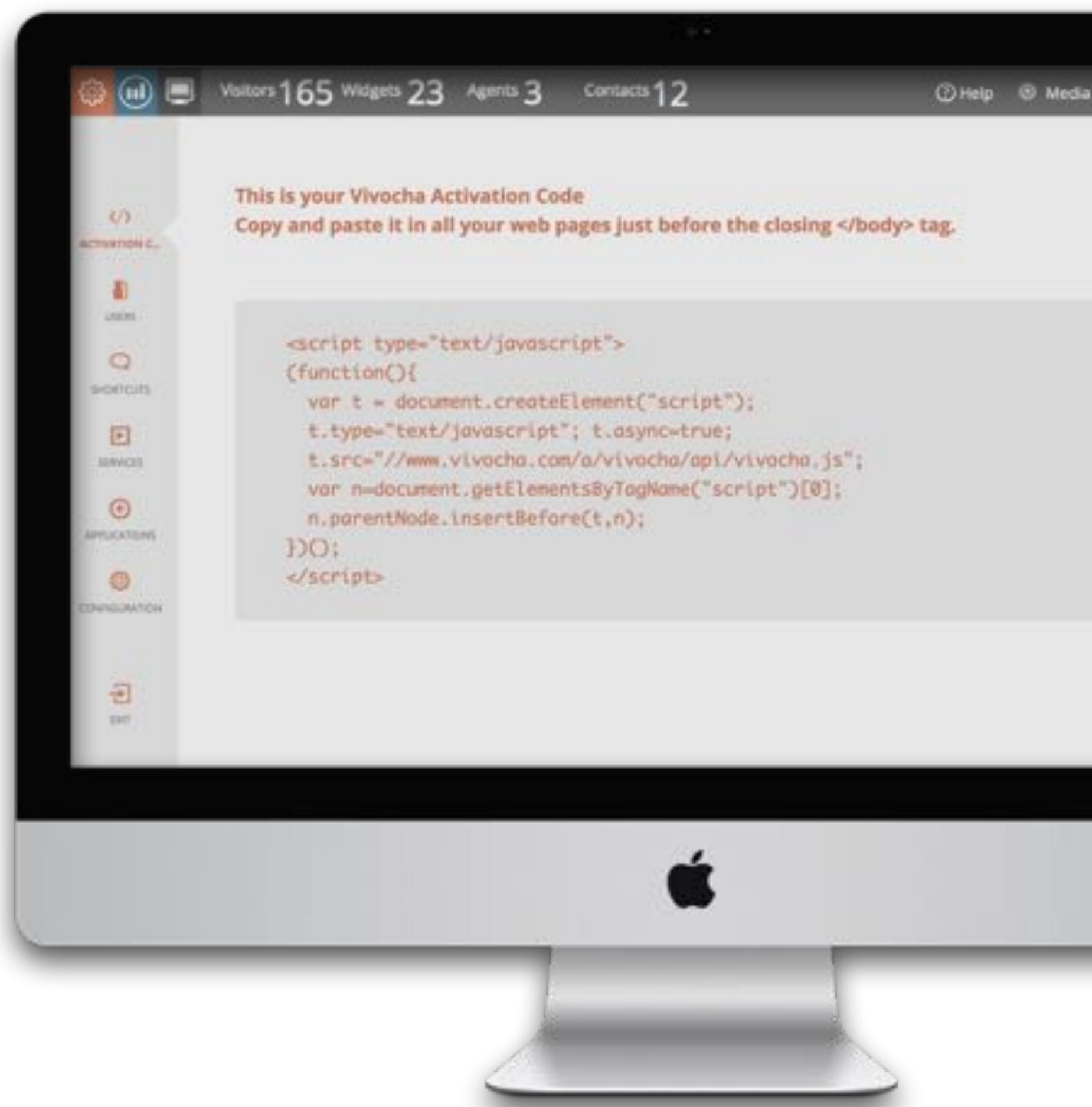
LA SOLUZIONE CLOUD
TOTALMENTE INTEGRATA PER LA GESTIONE
DELLE
INTERAZIONI ONLINE

FACILE DA ATTIVARE

**I canali Video, Voce e Chat sono già
INTEGRATI**

**Funzionalità Collaborative sono built-
in**

**Non sono richieste attività di System
Integration**



COMPLETAMENTE PERSONALIZZABILE

Puoi personalizzare tutto:

- **Regole di Ingaggio**
- **Tipo di Interazione**
- **Messaggi, Colori, Dimensioni**
- **Siti web e pagine di attivazione**

HTML



CSS

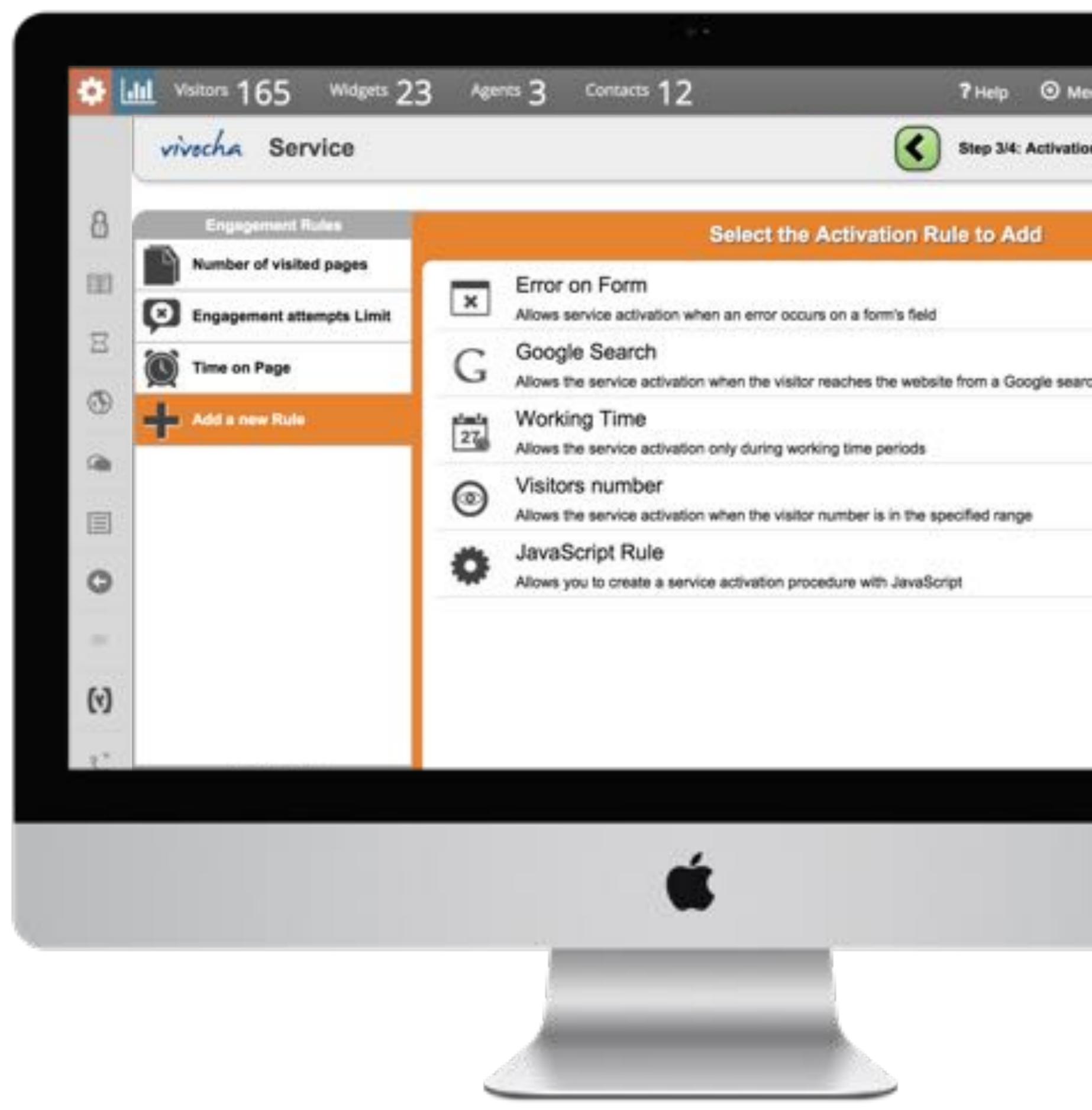


JS



REGOLE DI PROATTIVITA'

Scegli le regole di attivazione dei servizi di assistenza tra le regole di proattività già presenti in Vivocha, o creando le tue regole personalizzate, basate sul comportamento del visitatore, e le sue interazioni con il sito web.



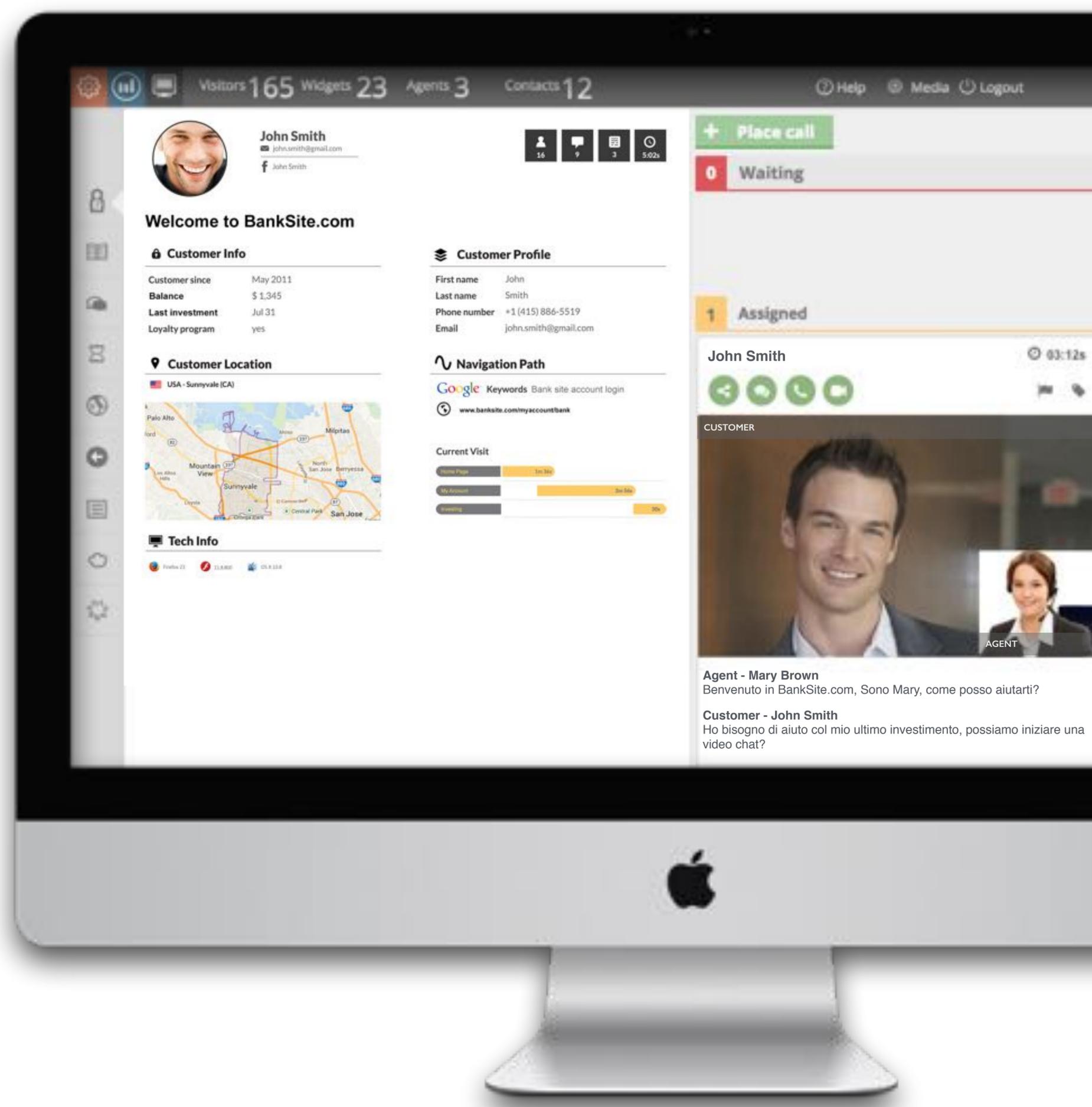
CUSTOMER INFORMATION

Agent Console Integrata

Info di navigazione

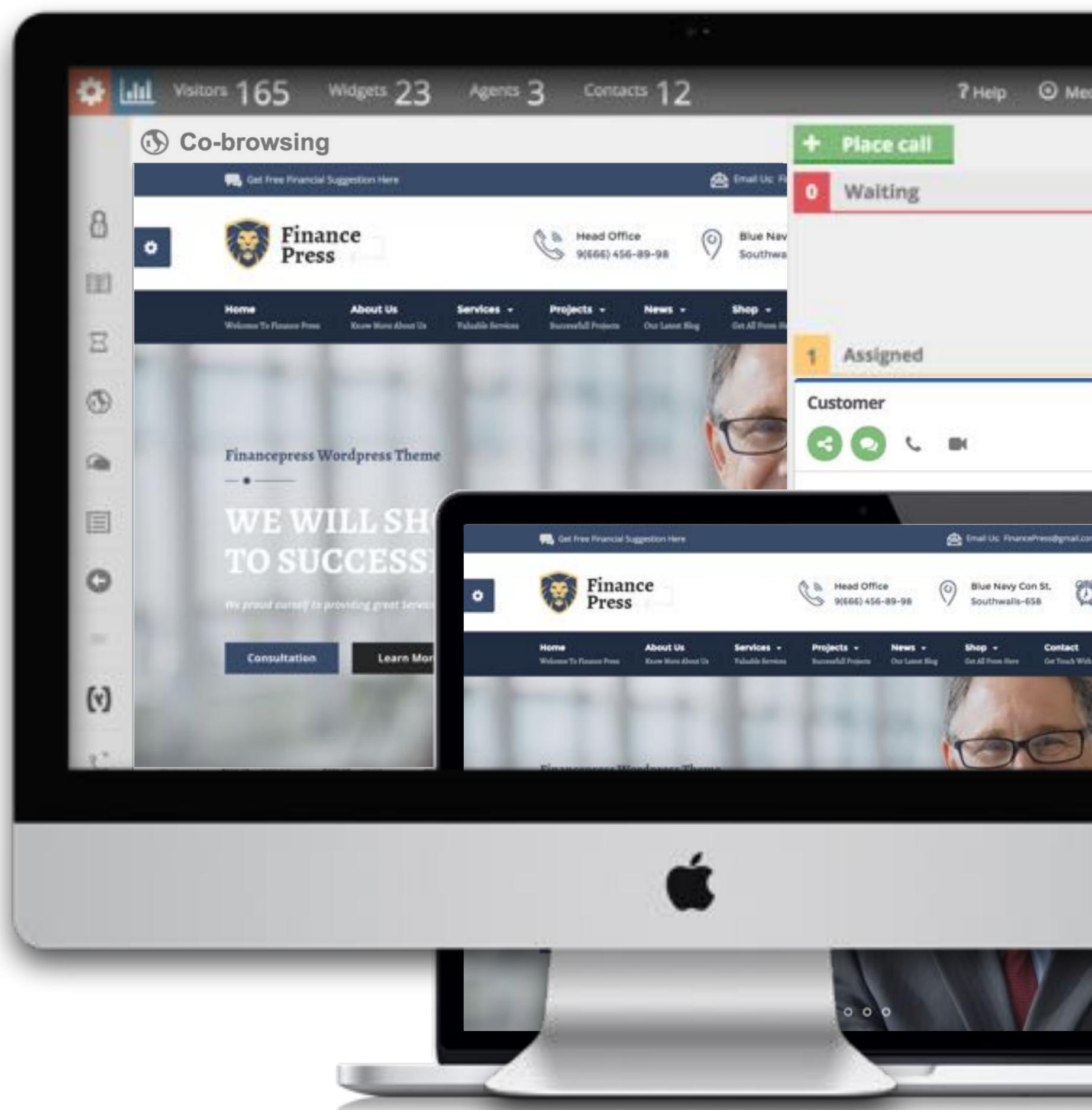
Customer history

3rd Party API



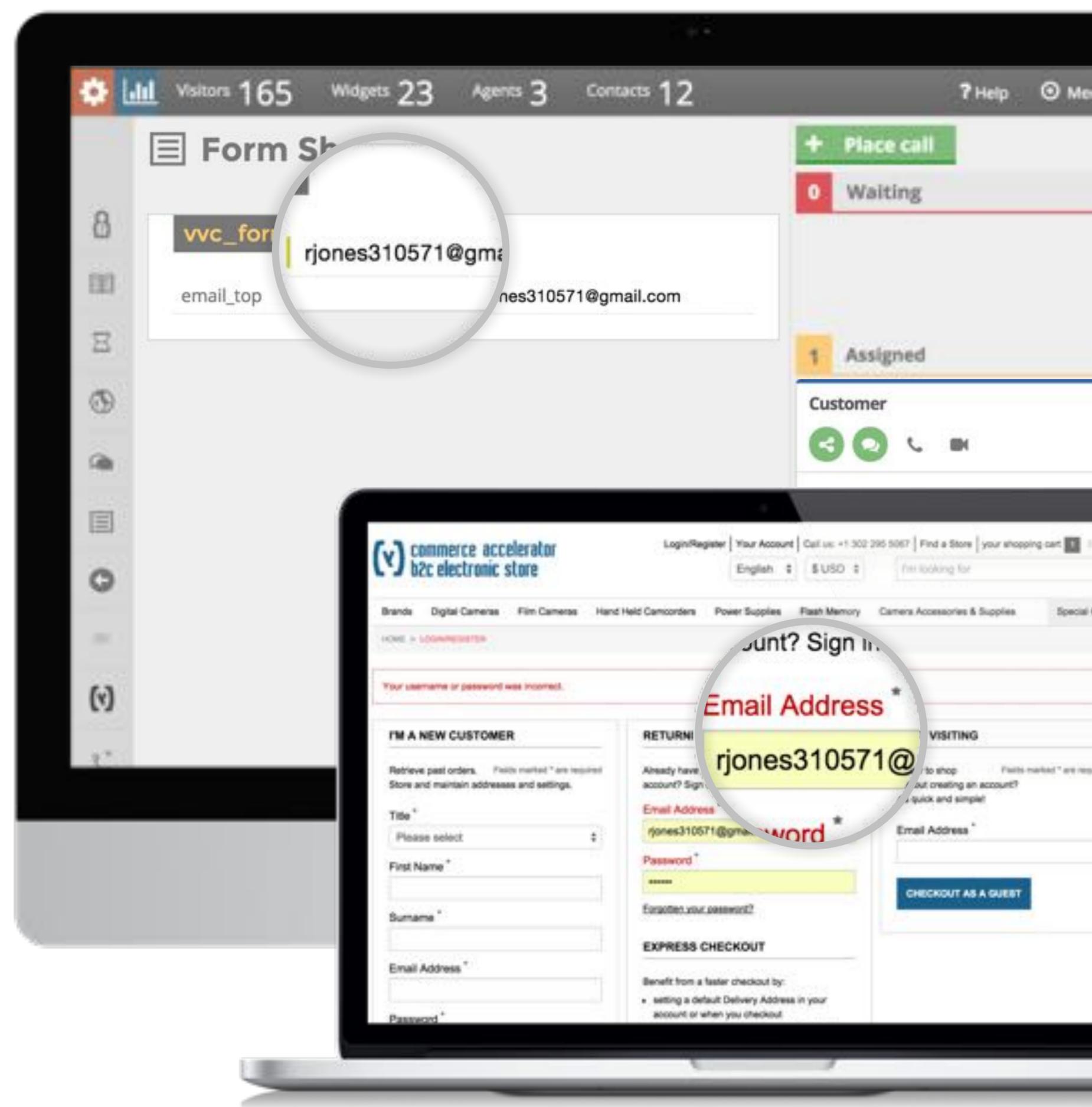
CO-BROWSING & PAGE PUSHING

Gli agenti potranno seguire l'utente durante tutta la navigazione e, nel caso, accompagnarlo alla pagina corretta attraverso il page pushing, per aiutarlo a trovare le informazioni di cui ha bisogno, in modo semplice e veloce.



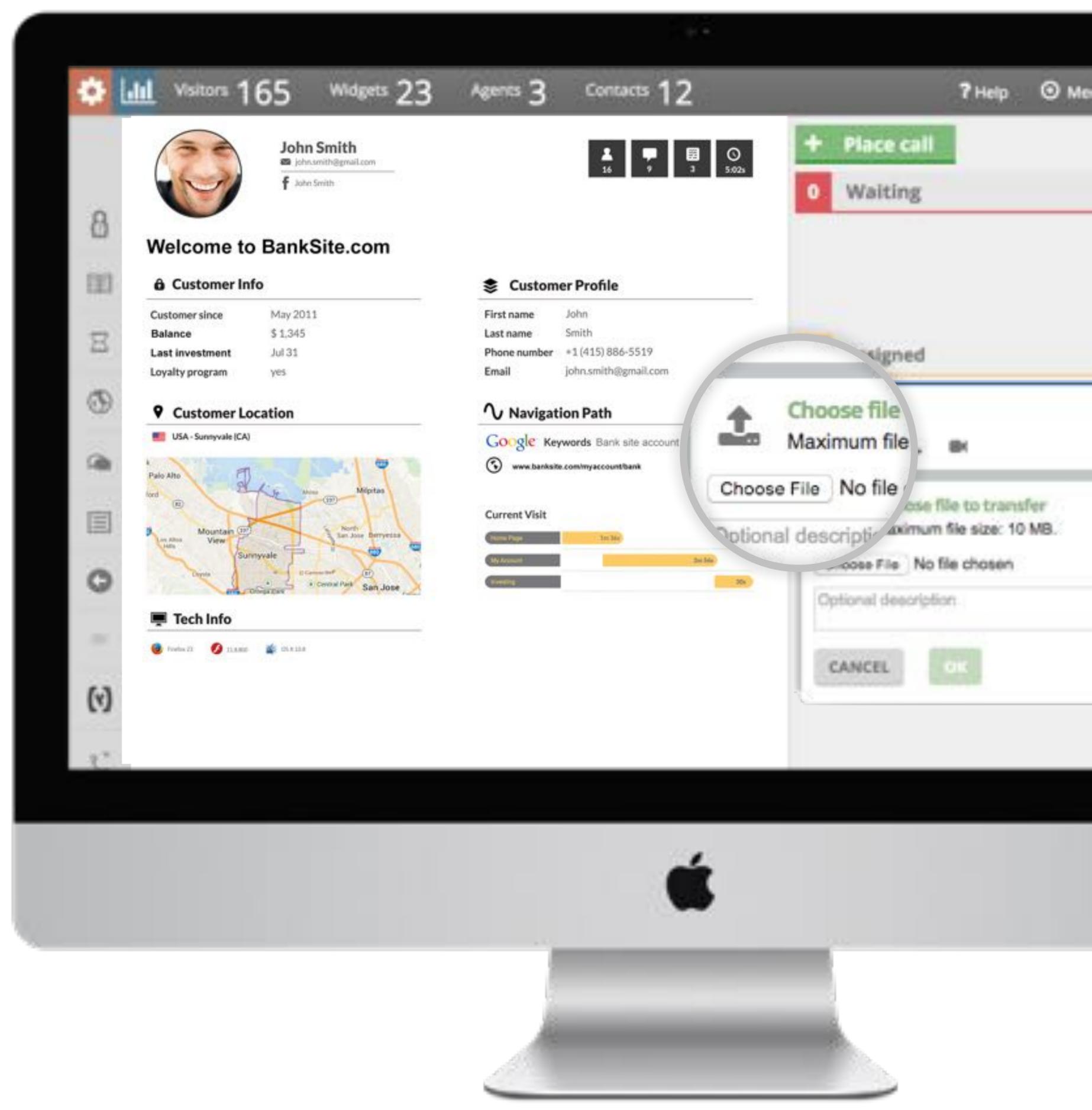
FORM SHARING

Gli agenti possono vedere in tempo reale le informazioni inserite, mantenendo un alto livello di sicurezza e privacy sui dati più sensibili.



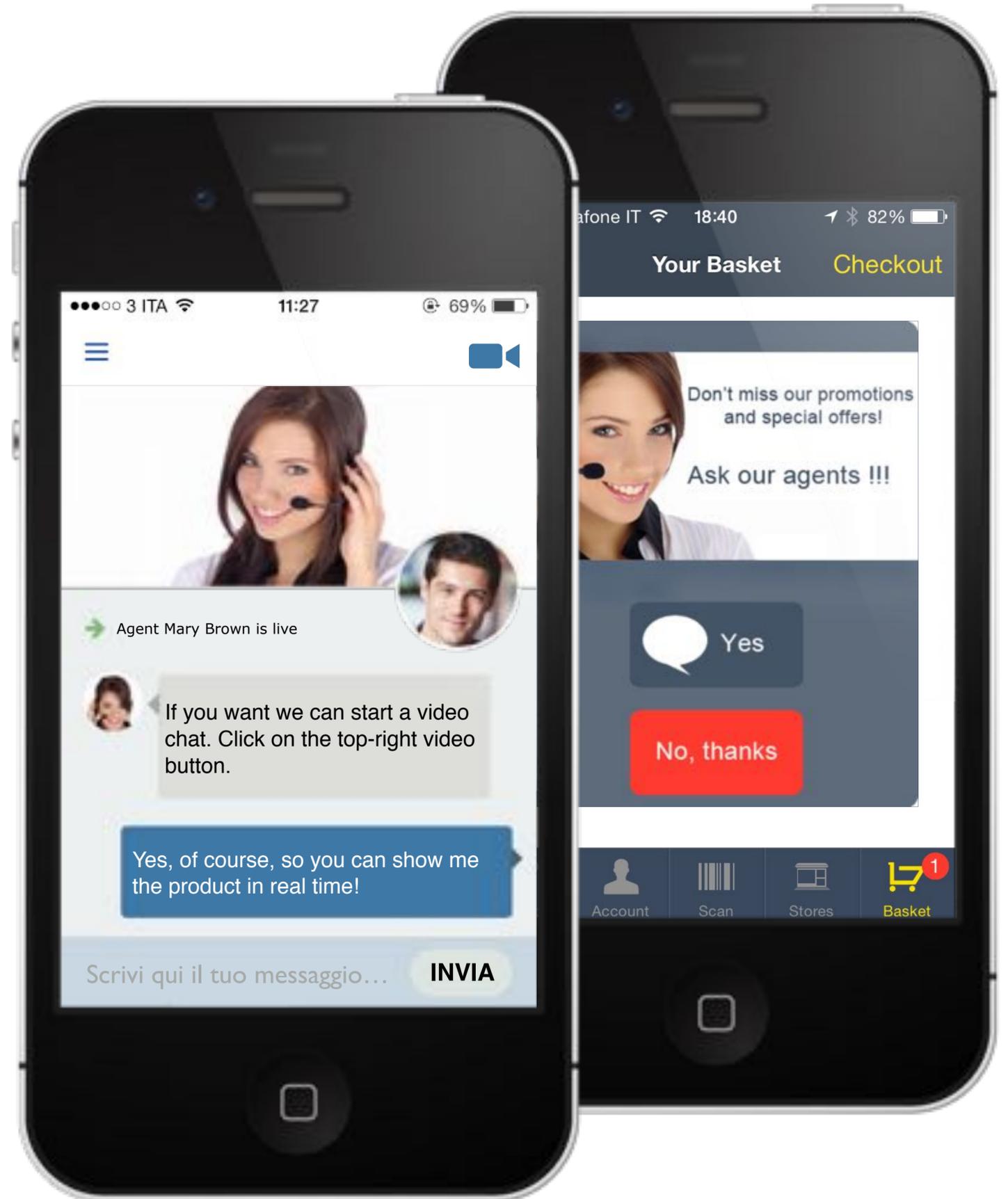
TRASFERIMENTO DOCUMENTI

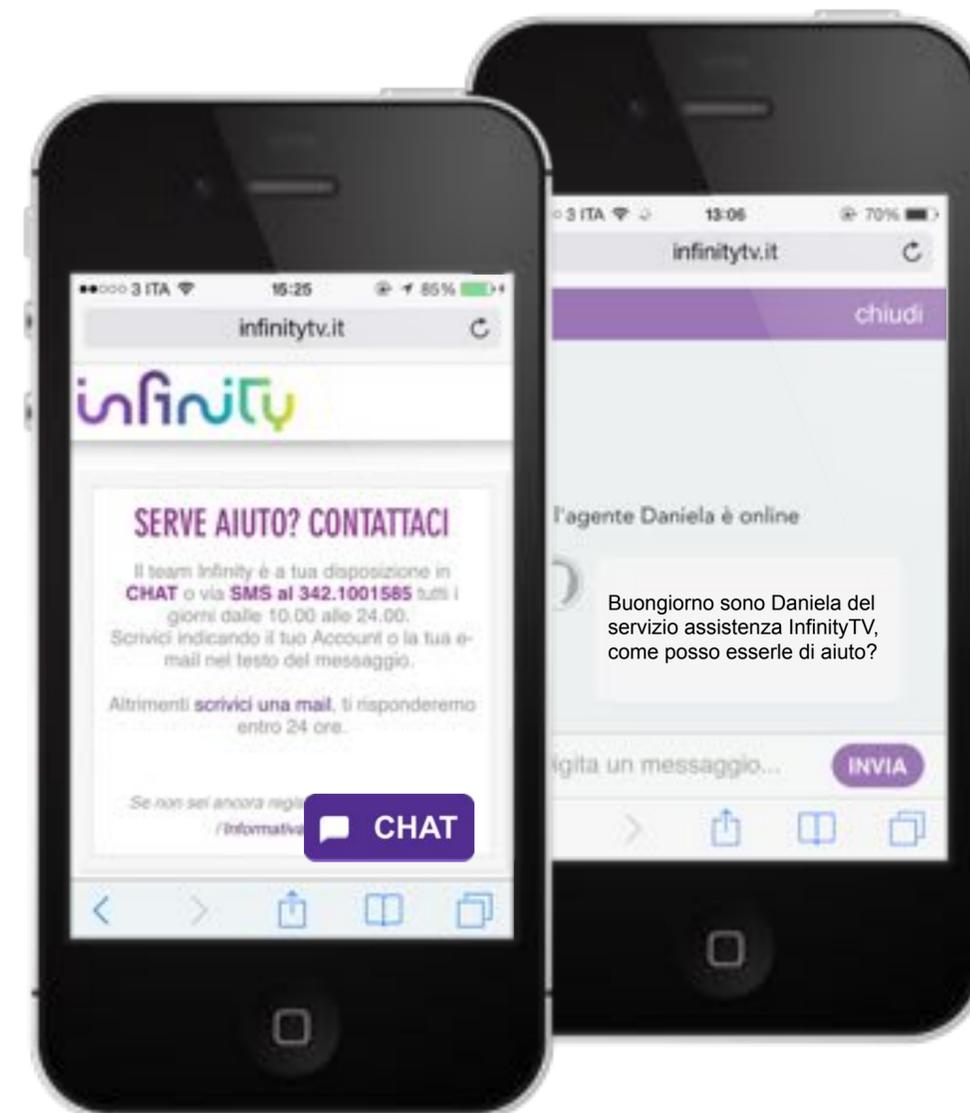
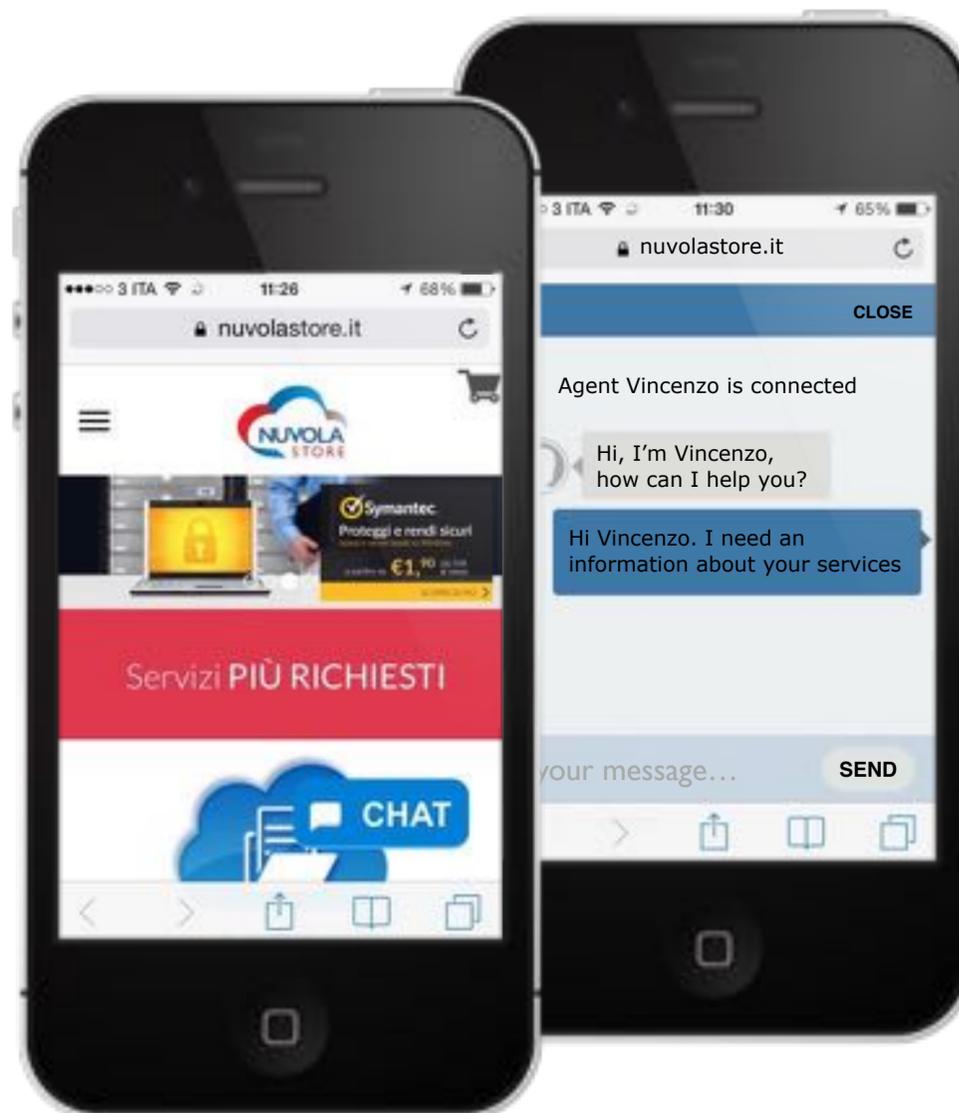
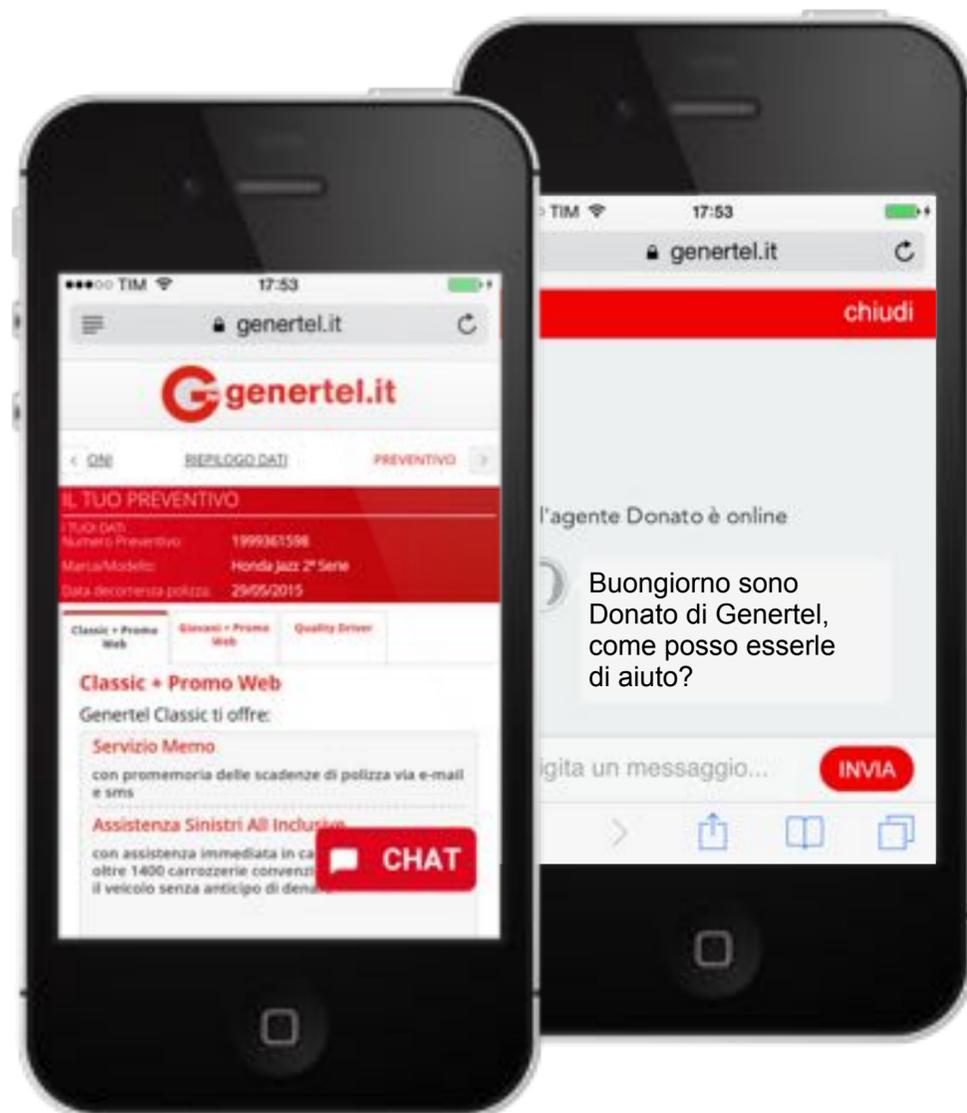
I visitatori non devono aprire nuove applicazioni o dispositivi, o perdere tempo per inviare i documenti: in pochi click e senza uscire dalle pagine del tuo sito, ogni tipo di file può essere trasferito.



MOBILE SDK

Grazie agli SDK Vivocha, disponibili per iOS ed Android, puoi migliorare relazione con i tuoi clienti anche in mobilità.





Integrato con i tuoi software



Agent Desktop + BackEnd + Analytics + CTI

Webankit

* **BINCKBANK**

 **Hong Leong Bank**

 **a2a**
Energia


arvato

 **Consel**
Libertà d'acquisto



 **Findomestic**
GRUPPO BNP PARIBAS

 **Crediper**
Il credito per te

Poste

mobile



EDISON
BERTELSMANN

ING DIRECT

Linear
ASSICURAZIONI ONLINE

QUIXÁ
Diretta. Personale. AXA.

FASTWEB

WIND

e-on

Hastings DIRECT

 **genertel.it**



coop voce

accenture



NISBETS



TRIBOO

PPP HEALTHCARE

edgeasia

DHL

CENTAX

simplify digital

香港電視



infinity

Il Sole 24 ORE



DISTRELEC



KIKO
MAKE UP MILANO



TUI



THE LUXER

MOLESKINE

L'OCCITANE
EN PROVENCE

LAVAZZA

feelunique.com
THE DESTINATION FOR BEAUTY

 **BIALETTI**



Save the Children

tirebuyer.com

Zegna.com

Rapha





vivocha
meet your customers online

Vuoi altre informazioni?
sales@vivocha.com



La Sardegna cresce con l'Europa

Progetto cofinanziato
dall'Unione Europea
FESR Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Project co-financed by European Union with the support of Regione Sardegna