

Come gestire le richieste dei clienti in modo facile e veloce in un'unica piattaforma con vtenext

l'unica soluzione CRM Open Source con un motore BPM

IL CASO

Azienda: Eurospin S.p.a

Settore: Alimentari e generi di largo consumo

Sede: Italia

Dipendenti: + 10.000

Dimensioni: + 1.150 punti vendita

NECESSITÀ

Raccogliere le richieste dei clienti tramite:

- Call center
- Webform

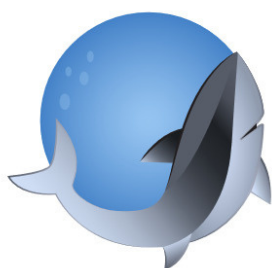
Rispondere alle richieste dei clienti tramite:

- Email
- Telefono
- Numero verde

PROBLEMI

Problemi principali:

- tempi stretti d'implementazione
- budget iniziale limitato
- flessibilità di implementazione futura a seguito di scenari ulteriori di sviluppo
- necessità d'integrazione con altri Data Base esistenti
- integrazione con le mail



vtenext

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

GESTIONE TICKET

Il CRM si occupa di gestire le chiamate in ingresso del call center attraverso apertura ticket di assistenza cliente che vengono smistate a seconda delle tipologie di richiesta all'ufficio di competenza.

GESTIONE RICHIESTE SU PIÙ LIVELLI DI CHIUSURA

Il primo livello ha già delle richieste generate automaticamente (si tratta di richieste semplici che non richiedono investimento di tempo da parte delle risorse interne). Se la richiesta non può essere assolta al primo livello viene indirizzata in automatico al secondo livello, vengono quindi assegnati all'ufficio di competenza che assolve alla richiesta con le risorse competenti. Nel caso la richiesta preveda l'intervento di più uffici, questa passa al terzo livello.

VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE CLIENTE PER PDV

Verificare quali sono i punti vendita più produttivi, quali sono stati segnalati dai clienti in positivo o negativo, se vi sono eventuali rotture di stock, ecc. Si possono stilare inoltre report di valutazione e classifiche.

ALERT ANOMALIE PRODOTTI

Nel caso vi siano alert circa prodotti non conformi o con problematiche specifiche viene attivata una rapida ricerca per verificare se sono state segnalate dalla clientela.

MONITORAGGIO OPERATIVITÀ UFFICI

Tutte le richieste, documenti, mail, ecc vengono inglobate nel contatto o nel ticket di assistenza e sono facilmente rintracciabili in un secondo momento. Periodicamente vengono creati dei report per monitorare la produttività dei singoli uffici.

IN NUMERI

- **201.600** richieste gestite annualmente
- **131.040** richieste da call center
- **70.560** richieste inviate da webform
- **560** richieste gestite ogni giorno

COSA È STATO FATTO?

Assistenza clienti: gli utenti di primo livello (Call Center) al salvataggio di un ticket sono pronti a ricevere un'altra richiesta con un ticket già in modalità di compilazione.

Storicizzazione del flusso di richiesta: per avere a disposizione tutto lo storico relativo alle richieste dei clienti, le loro valutazioni e le attività intercorse.

Collegamento a 2 webform: le informazioni vengono così riportate all'interno del CRM già suddivise per ambito.

Newsletter: modulo per l'invio di newsletter personalizzate e targetizzabili.

Conversazioni: una sorta di chat interna per favorire e velocizzare la comunicazione.

Implementazione di workflow: per la gestione automatizzata delle task più semplici.

I BENEFICI PRINCIPALI

- Risposte al cliente **chiare e tempestive** che hanno contribuito ad aumentare fidelizzazione e soddisfazione
- **Tracciamento e storicizzazione** di ogni contatto con i clienti
- Possibilità di creare report per **migliorare la produttività** interna di ogni ufficio coinvolto
- **Risparmio di tempo e risorse** grazie ai flussi di lavoro automatizzati
- Possibilità di raccogliere **richieste da più fronti** e di gestire l'assistenza clienti su più livelli
- Contenuti costi di attivazione e implementazione che hanno permesso di **ottimizzare il ROI**



vtenext



CURIOSO DI SAPERNE DI PIÙ?

VTENEXT s.r.l.
V.le Sarca, 336/F
20126, Milano (MI)

Negli anni abbiamo aiutato molte aziende di ogni settore e dimensione, non esitare a contattarci, troverai un team di professionisti pronto a supportarti in ogni fase del progetto.



Alex Roggero

CHIEF BRAND OFFICER (CBO)
Mobile (+39) 351 5977404
alex.roggero@vtenext.com

Manuel Benedetti

PARTNER MANAGER
Mobile (+39) 392 8833815
manuel.benedetti@vtenext.com

