



Instant Feedback



Piattaforma Instant Feedback

Migliorare la Customer Experience e la qualità percepita (IRC)

INSTANT FEEDBACK

COSA E'

Una piattaforma di ascolto della Clientela, integrata nel CRM, che funziona tramite invio di mail/sms automatizzati e personalizzati in occasione di specifici momenti di contatto (*c.d touch point*) Es. sottoscrizione nuovi prodotti, utilizzo servizi o canali, incontri con il gestore, eventi critici

A COSA SERVE

Migliorare prodotti e processi commerciali

Focalizzare progetti sulle priorità dei Clienti

Reagire rapidamente ad eventuali criticità

Aumentare la conoscenza dei singoli Clienti

Sviluppare Clienti Promotori

customer satisfaction



Vantaggi per il Cliente e per la banca

Cliente:
ascolto, soluzione problemi e
proposte dedicate

Tempestiva



Contatto "a caldo"

Comoda



User Experience Digitale
Mail o SMS

Rapida



No Time Consuming
2 minuti per compilazione

Personale



Contenuti Personalizzati
Es. Nome nell'oggetto della mail

CAI:
retention e sviluppo clienti,
miglioramento prodotti e processi
(e riduzione costi)

Low Cost



"Quasi Gratis"

1 FTE Senior nel CRM

Mail Gratis
SMS 4 cent/€

Focalizzato



Specifico per ogni touch point
Possibilità di prevedere domande dedicate

Accurato

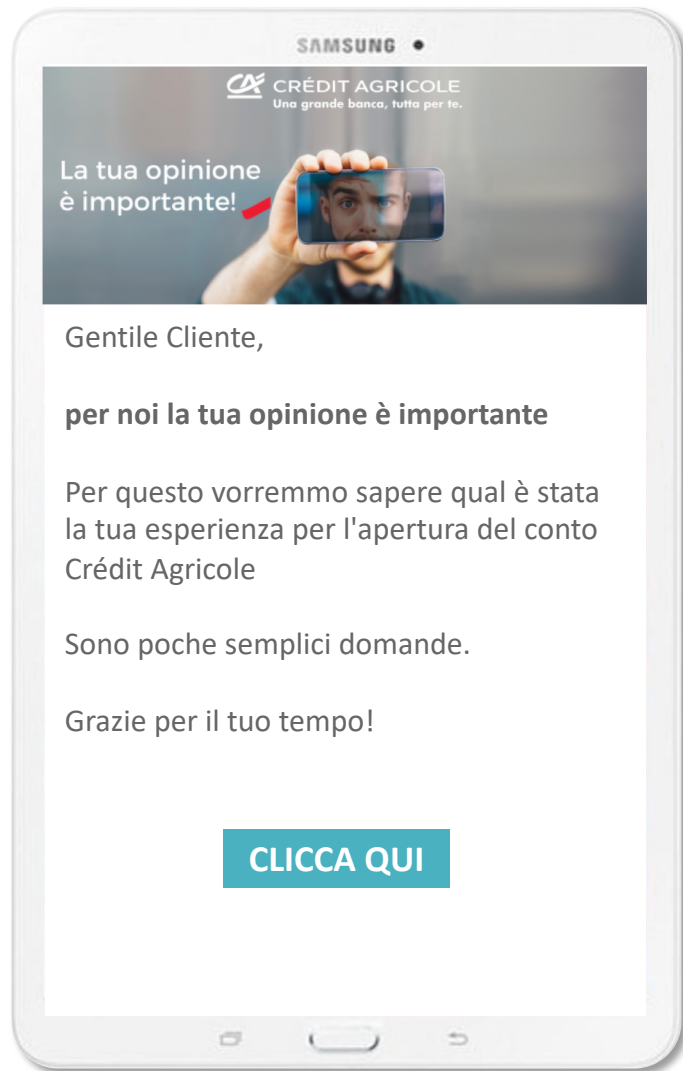


Clienti Certi e Selezionati
Possibilità di scegliere i destinatari delle Survey

Flessibile



Piattaforma Agile
Programma touch point facilmente modificabile



15
Touch Point attivi



#8 Sottoscrizione prodotti



#5 Utilizzo servizi



#2 Eventi critici

100.000
Feedback

100.000
Utilizzi!