

28 aprile 2021

Da Customer a Human Service

Trasformare il servizio per elevare l'esperienza umana nel
nuovo contesto di social distancing

Deloitte.
Digital

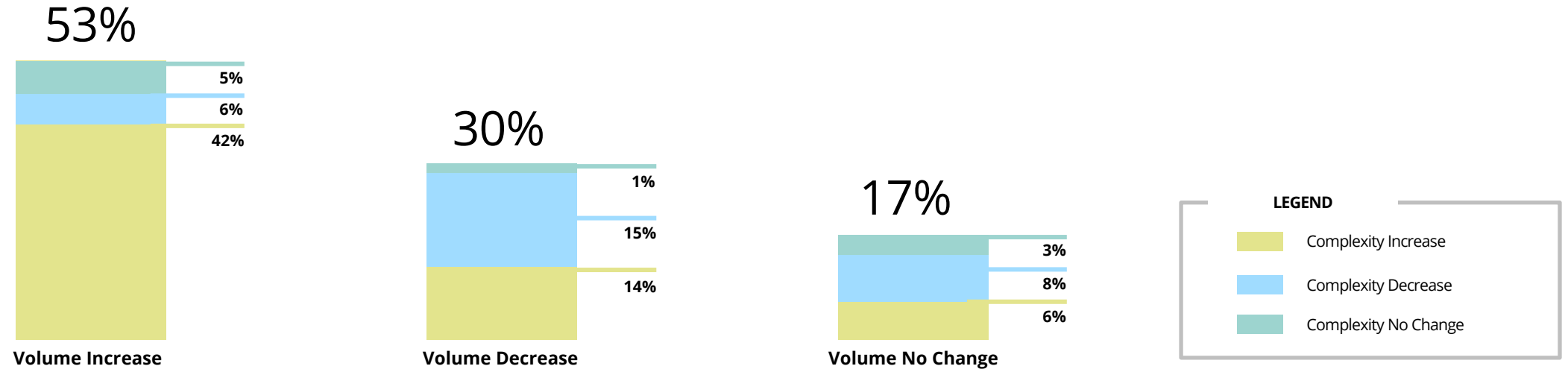


Nel 2021, il servizio clienti si dovrà concentrare su
coloro che sono stati devastati, non solo toccati,
dalla pandemia

Forrester, Predictions 2021: Customer Service, Ottobre 2020

La crescita dei volumi

Anche durante il 2021 ci aspettiamo una crescita dei volumi delle interazioni direttamente collegate al Customer Service

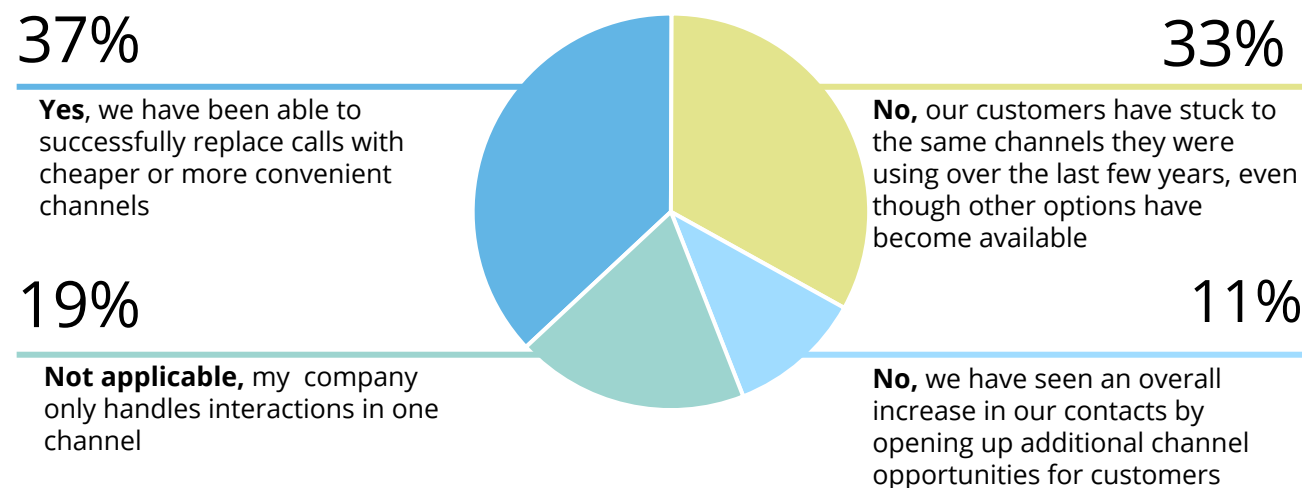


Forrester predicts that customers who used digital channels for the first time during the pandemic will continue to do so — and drive a 40% increase in the volume of digital interactions

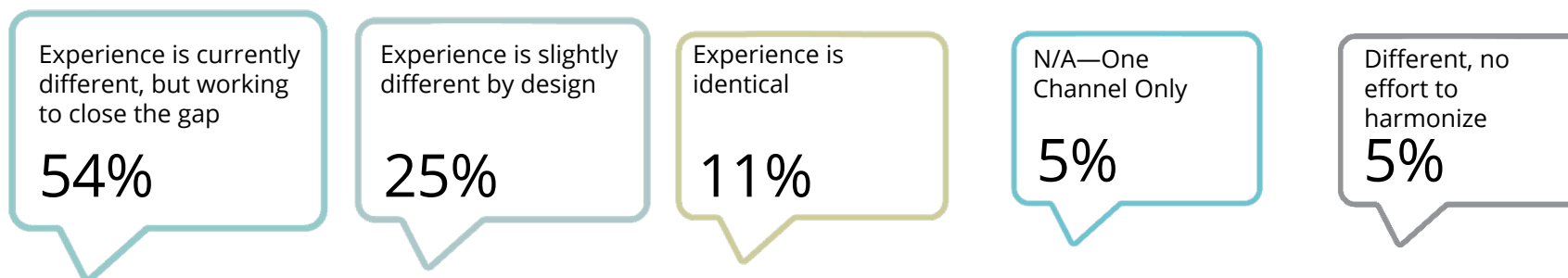
I due lati della medaglia del Right-Channelling

La Customer Experience su diversi canali, con particolare riferimento a quelli a più basso costo, non sempre è equivalente

Has your organization been successful with replacing calls with contacts in cheaper or more convenient channels?



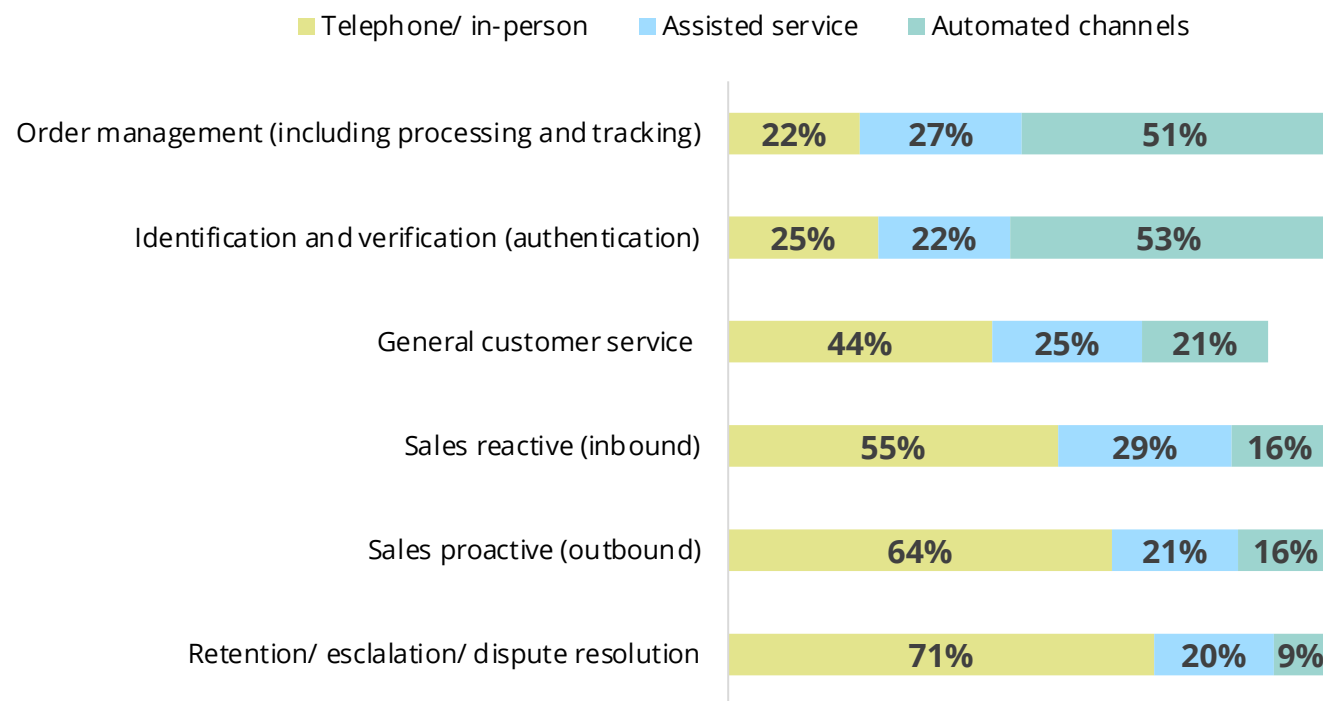
How similar (or dissimilar) is a customer's experience across each channel that is offered within your organization?



Right-Channelling \neq Cost Saving


Il Right-Channelling deve tenere conto anche della rilevanza emotive e relazionale delle ragioni di contatto

Preferred contact channels by inquiry type



La relazione umana rimane la modalità preferita per le motivazioni di contatto "chiave" del servizio clienti

I canali self sono comunque molto rilevanti per le interazioni a basso coinvolgimento emotivo

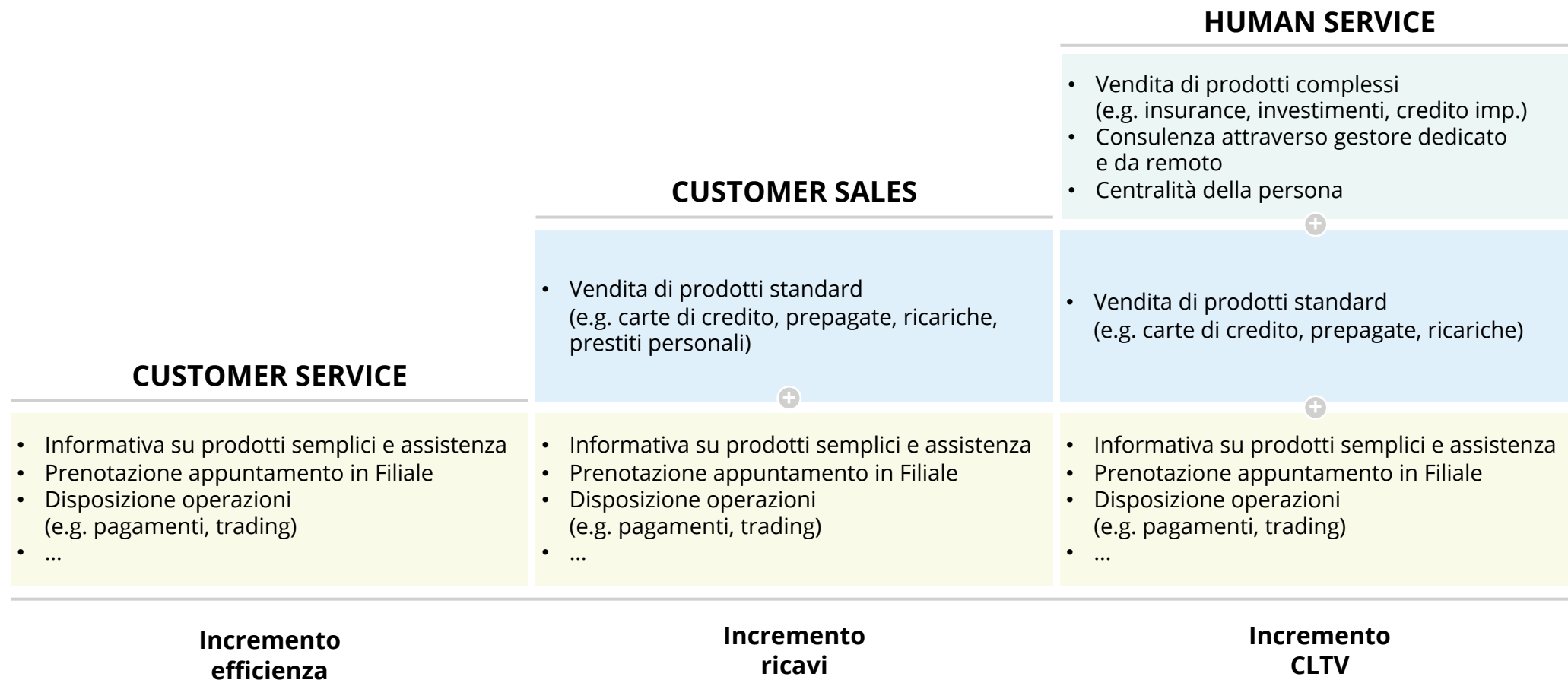
The background of the slide is a close-up photograph of a water droplet on a green leaf. The droplet is large and clear, reflecting the surrounding environment, including the leaf and the sky. The leaf is green and has some veins visible. The sky is a light blue color. The overall image has a soft, natural feel.

Per elevare l'Esperienza Umana in un
momento così delicato è necessario fare leva su
empatia, personalizzazione e professionalità

Deloitte Digital, aprile 2021

Da Customer a Human Service

Per elevare l'esperienza umana del customer service è necessario fare leva su empatia, personalizzazione e professionalità

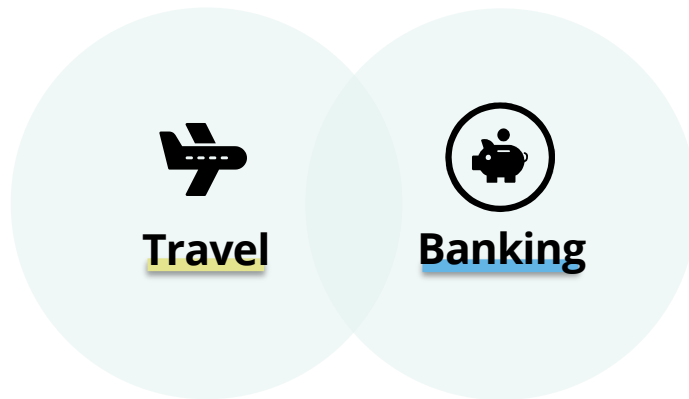


Power of recognition and empowerment leads to great employee engagement. And employee engagement is critical to guest engagement. Employee empowerment and recognition is the core of our culture and how we achieve outstanding customer service

Herve Humler, Ritz-Carlton COO

Best Practice di Human Service

Alcuni Global Player hanno già avviato un percorso di evoluzione del Customer Service per Elevare l'Esperienza Umana



Travel

L'Intelligenza Artificiale permette di potenziare la console dell'agente e la sua capacità di coinvolgere il cliente prevedendo le esigenze dei clienti con rapidità e qualità

Banking

Il gestore remoto come abilitatore dell'evoluzione del Customer Service per aumentare la personalizzazione, la professionalità e l'empatia percepita dal Cliente

Artificial Intelligence al servizio della Human Experience

Global Player leader del mercato delle crociere fa leva su AI in real time durante le chiamate per suggerire pacchetti in linea con il contesto della chiamata derivante dal tono e dal contenuto della discussione

01

RICONOSCIMENTO CLIENTE

Lauren Bailey, **appassionata di Rock Music**, chiama il Contact Center per richiedere una nuova suite ed entra in contatto con il suo **Conciierge di fiducia**, Brenda

The screenshot displays a user interface for a contact center agent. On the left, a profile card for 'Ms. Lauren Baile SVP, Technology' is shown with a circular photo. Below it, an 'Engagement' section features a 'PROFILE COMPLETION' progress bar at 83%. At the bottom of this section are two icons: 'Repeater guest' and 'Sophisticated Voyager'. The main area on the right is titled 'Cruise Booked' and contains tabs for 'Request', 'Conversation', and 'Voice Call'. The 'Conversation' tab is active, showing details for a cruise: 'Cruise Number 00001989', 'Destination Caribbean', 'Period December 2021', and 'Type of suite VIP'. Below this, 'Travel Information' lists 'Flight Chicago - Miami 20/12/2020, 7:00 am'. 'Booked Onboard Activities' include 'East Cost Hotel Miami - check-in 20/12/2021 / check-out 22/12/2021'. 'Accommodation Information' is currently blank.

Tab diversi per gestire l'interazione

Sezione modificabile contenente le info principali

02

REAL-TIME NBA

Durante la conversazione Lauren racconta di un imprevisto durante la visita a **un museo**; il sistema suggerisce a Brenda di **proporre** a Lauren **due pacchetti sull'Arte**

The screenshot shows a 'Next Best Action' section with a header featuring a cartoon character. Below the header, there's an 'Art Gallery' image showing a person viewing art. Two buttons are present: 'Offer a Art Gallery Experience' and 'No thanks'. To the right, a 'Sent Brochure Art Gallery Cruise Experience' section displays two options: 'Art Package Option 1' with a Picasso painting and 'Art Package Option 2' with a Botticelli painting. A 'Next' button is located at the bottom right.

Suggerimento dinamico sull'esperienza della galleria d'arte, apparso quando Lauren pronunciava la parola "Museo"

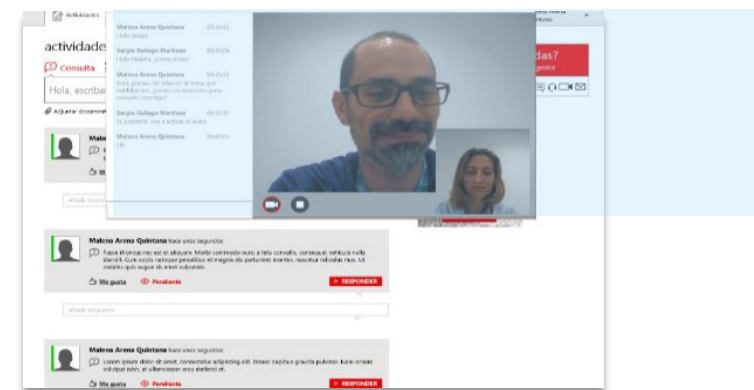
Il Gestore Remoto per creare “vicinanza” con i clienti

Global Banking Player ha introdotto un modello di servizio basato sul Gestore Remoto che punta sulla centralità della relazione tra persone e sull’ empowerment della workforce

01

SCELTA DEL GESTORE

Il Cliente ha facoltà di **scegliere il Gestore** in base al profilo pubblicato e in seguito il Gestore ha la disponibilità di una **piattaforma dove condividere discussioni** con il Cliente



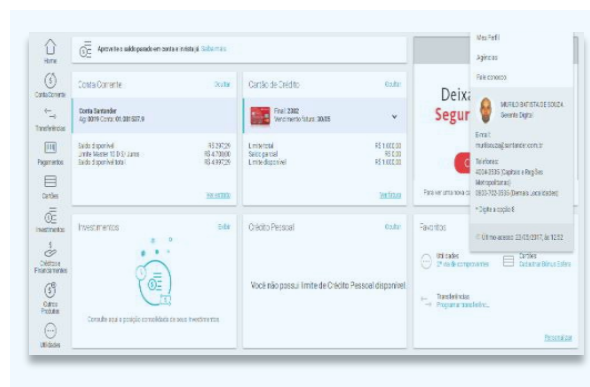
Profilo del Gestore Remoto con possibilità di richiesta di cambio

Messaggi personalizzati, pubblicati direttamente dai gestori remoti

02

FE EMPOWERMENT

Lo strumento di lavoro del Gestore è **unico punto di accesso** alle informazioni necessarie **per servire il Cliente** e ha la possibilità di **risolvere la maggior parte dei motivi di chiamata** contestualmente



Front End Unico customizzato e con processi abilitati in funzione del motivo di chiamata includendo Contact History Omnicanale

Thank you.

Gianmaria Trapassi
Deloitte Digital FSI Lead
gtrapassi@deloitte.it

Deloitte.
Digital