

Trasforma l'assistenza clienti con un supporto in tempo reale e di prima qualità

Accresci la fedeltà dei clienti
offrendo un'assistenza premium
personalizzata grazie
all'utilizzo di Slack



 slack

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Le aspettative dei clienti stanno crescendo | 3 |
| Accrescere le prestazioni e la fedeltà dei clienti con Slack | 4 |
| Offrire a ogni cliente un'esperienza di prima qualità | 5 |
| Risolvere i problemi più rapidamente contattando gli esperti giusti grazie agli interventi collettivi | 6 |
| Dare ai clienti la possibilità di fornire feedback e suggerimenti con facilità | 7 |
| Fastly implementa un servizio clienti proattivo e di alto livello nei canali Slack | 9 |
| Una guida rapida all'utilizzo di Slack Connect | 11 |
| Un team produttivo fornisce un'assistenza clienti di alta qualità | 12 |



Le aspettative dei clienti stanno crescendo

Al giorno d'oggi, quando si tratta di scegliere un'azienda (e poi di rimanerci), le aspettative dei clienti sono alte. Dal report di Salesforce **"State of the Connected Customer"** emerge che il 60% dei professionisti dell'assistenza afferma che le aspettative sono aumentate durante la pandemia, il 48% dei clienti dichiara di cambiare marchio per avere un'assistenza clienti migliore e il 94% afferma che un buon servizio di assistenza clienti li rende più propensi a fare un ulteriore acquisto.

Oltre che sul soddisfare le elevate aspettative dei clienti, le aziende stanno spostando i loro obiettivi principali verso l'efficienza, la riduzione dei costi e il fare di più con meno. Per i team di assistenza, l'approccio omnicanale del mondo moderno si traduce in un numero crescente di casi più complessi, in qualsiasi momento (il tutto insieme ad alcuni clienti più difficili da soddisfare).

Tuttavia, molte aziende trattano tutti i clienti allo stesso modo, senza saper dare priorità ai vari problemi. Senza metodi chiari per condividere feedback cruciali e aiutare le aziende a rispondere meglio alle loro necessità, la soddisfazione dei clienti crolla. La mancanza di un'assistenza personalizzata, soprattutto per i principali clienti, partner e fornitori, spinge a rivolgersi altrove.

Quindi, al giorno d'oggi, come puoi riuscire a soddisfare le aspettative più elevate dei clienti? In poche parole, basta utilizzare una piattaforma di produttività che aiuti i team a diventare più efficienti grazie alle automazioni, che metta a loro disposizione le conoscenze e le informazioni di cui hanno bisogno e che consenta loro di aumentare la produttività.

In questa guida vedremo come puoi utilizzare Slack come piattaforma di produttività per consentire ai tuoi agenti di:

- accelerare il lavoro con l'automazione, utilizzando workflow senza codice
- cercare e condividere le conoscenze per rendere operativi i nuovi agenti e consentire loro di risolvere i problemi dei clienti in modo rapido
- entrare in contatto con tutti e coinvolgerli tramite strumenti flessibili e sicuri che rafforzano le relazioni con i clienti



Accrescere le prestazioni e la fedeltà dei clienti con Slack

Grazie a Slack, puoi dare priorità ai clienti principali e fornire loro un'assistenza premium così da **rafforzare le relazioni con i clienti**, migliorarne la soddisfazione e favorirne la fidelizzazione. Il livello di assistenza che puoi offrire ai clienti con Slack non si limita a migliorare la loro esperienza: può rappresentare un importante vantaggio competitivo per l'azienda e l'ingrediente segreto per la fidelizzazione dei clienti.

Utilizzando **Salesforce Service Cloud e Slack** insieme, gli agenti dell'assistenza possono risolvere più rapidamente i problemi complessi dei clienti contattando gli esperti giusti grazie agli **interventi collettivi**. Inoltre, **Workflow Builder di Slack** riduce il cambio di contesto automatizzando le attività quotidiane, dando agli agenti più tempo per assistere i clienti principali. Di conseguenza **Slack Connect** ti consente di collaborare direttamente con clienti, partner ed esperti interni per fornire un **servizio più attento e personalizzato** su larga scala. Grazie alla collaborazione nei **canali**, puoi estendere tutti i vantaggi della sicurezza, delle integrazioni e dei workflow a livello aziendale di Slack anche a persone esterne all'organizzazione, semplificando e velocizzando la risoluzione dei problemi dei clienti.

| Senza Slack | Con Slack |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Nessuna priorità per i problemi di clienti, partner o fornitori chiave• Ripetute escalation rallentano i tempi di risoluzione• I feedback cruciali vanno persi• Diminuzione della soddisfazione del cliente | <ul style="list-style-type: none">• Assistenza personalizzata per clienti, partner e fornitori chiave• Una collaborazione incrociata istantanea consente una più rapida risoluzione dei problemi• Risposta più rapida ai feedback cruciali• Aumento della soddisfazione del cliente |



Offrire a ogni cliente un'esperienza di prima qualità

L'empatia è la base di un'assistenza clienti differenziata, ma è anche un elemento difficile da catturare: il 73% dei clienti si aspetta che le aziende comprendano esigenze e aspettative specifiche, ma il 56% afferma che la maggior parte delle aziende tratta i clienti come numeri.¹ Questo rende l'assistenza personalizzata e le connessioni autentiche con i clienti estremamente importanti, soprattutto per i clienti principali, che vogliono avere la certezza che i loro problemi verranno risolti rapidamente.

Il problema è che la maggior parte delle aziende tratta tutti i clienti, i partner e i fornitori allo stesso modo e non è in grado di dare priorità ai vari problemi.

Ad esempio, supponiamo che un importante cliente aziendale abbia un problema con il proprio fornitore di servizi web. Chiama l'assistenza clienti, ma deve attendere in linea per essere messo in contatto con un agente. È comprensibile che il cliente si senta demoralizzato, perché è un cliente importante per questo fornitore: si abbona a tutti i suoi prodotti e spende ogni anno una cifra considerevole con l'azienda. Anche solo 15 minuti di attesa sono eccessivi. Il cliente vuole chiedere un servizio prioritario, ma non ha una linea di comunicazione diretta con il fornitore di cloud. Il cliente rescinde quindi il contratto e passa a un concorrente che offre una migliore assistenza clienti.

Con **Slack Connect**, lo stesso cliente avrebbe a disposizione un **canale Slack** esterno con il team di assistenza dedicato, sul quale postare qualsiasi problema. Un agente disponibile dà priorità al cliente e, se il problema è complesso, coinvolge i giusti esperti all'interno dell'organizzazione in modo che possano aiutare a risolvere rapidamente il problema. Il cliente è soddisfatto della risoluzione rapida e dell'assistenza personalizzata e ricompensa l'azienda con la fedeltà a lungo termine.

Offrire un servizio premium ai clienti principali con Slack Connect*

3x

aumento della velocità di risoluzione dei ticket

11,4%

aumento medio della soddisfazione dei clienti

15,7%

miglioramento medio del customer effort score²

*Le affermazioni e i dati sono basati sulle esperienze di team specifici che utilizzano Slack Connect nella propria azienda. I risultati potrebbero variare a seconda dell'organizzazione.

¹ Salesforce "State of the Connected Customer", maggio 2022.

² "The Total Economic Impact of Slack for Service Teams", uno studio commissionato condotto da Forrester Consulting per conto di Slack, 2021. Le affermazioni e i dati sono basati sulle esperienze di team specifici che utilizzano Slack Connect nella propria azienda. I risultati potrebbero variare a seconda dell'organizzazione.



Risolvere i problemi più rapidamente contattando gli esperti giusti grazie agli interventi collettivi

Quando gli agenti si imbattono in problemi particolarmente complessi o molto gravi, spesso si affidano a persone esterne al proprio team. Le escalation sono infatti aumentate del 68%, il che causa esaurimenti e non solo. Oltre all'esperienza del cliente, anche quella dell'agente ha sempre più importanza: il turnover annuale degli agenti ha raggiunto il 58% e l'aumento del carico di lavoro viene menzionato come la ragione principale di questo ricambio di personale.¹

“Non solo risolviamo i casi più rapidamente, ma creiamo una base di conoscenza collettiva su Slack a cui gli agenti possono fare riferimento. Questo ci consente di risolvere i problemi ancora più velocemente in futuro”.

Jim Roth

Vicepresidente esecutivo dell'assistenza clienti, Salesforce

Se le aziende continuano a fornire un'esperienza cliente scarsa, effettuando escalation verso i manager per i casi difficili, non risolveranno il problema. L'83% dei clienti si aspetta infatti di poter risolvere i problemi complessi tramite una sola persona.² I lunghi tempi di risoluzione e i molteplici passaggi di consegne per i casi complessi scoraggiano chiunque. In poche parole, i team di assistenza isolati non possono avere successo in un clima di questo tipo.

L'assistenza Salesforce risolve i casi difficili con gli interventi collettivi

26%

diminuzione del tempo di risoluzione di un caso

58%

diminuzione della riapertura dei casi

4,7–5

punteggio della soddisfazione dei clienti (CSAT)³

¹ Salesforce “[State of the Connected Customer](#)”, maggio 2022.

² Salesforce “[State of the Connected Customer](#)”, maggio 2022.

³ Articolo sul blog di Salesforce, “[How Our Support Agents Use Case Swarming with Slack to Solve Cases Fast](#)”.



Per questo è necessario trasformare completamente l'**esperienza dei clienti** con un'assistenza collaborativa e senza livelli. Con **Service Cloud e Slack** gli agenti possono avviare **interventi collettivi** da qualsiasi luogo in cui lavorano i tuoi team: **direttamente da Slack** o dalla **Service Cloud Console** di Salesforce.

L'agente assegnerà i membri dell'intervento collettivo in base alle loro competenze, capacità e disponibilità. La partecipazione all'intervento collettivo viene monitorata su Salesforce, dando ai team e ai dirigenti la visibilità di una **dashboard precostruita** che mostra i principali partecipanti all'intervento collettivo e l'impatto dello stesso sulle metriche di assistenza principali. In questo modo puoi ottenere le informazioni e gli approfondimenti necessari per creare il modello di assistenza più efficace e collaborativo possibile.

Gli interventi collettivi fidelizzano i clienti riducendo i passaggi di consegne e le escalation dei casi. Invece di passare da un agente all'altro, i clienti mantengono un unico punto di contatto, mentre gli agenti beneficiano di coaching in tempo reale e acquisiscono nuove competenze rimanendo coinvolti nel processo di risoluzione.

Dare ai clienti la possibilità di fornire feedback e suggerimenti con facilità

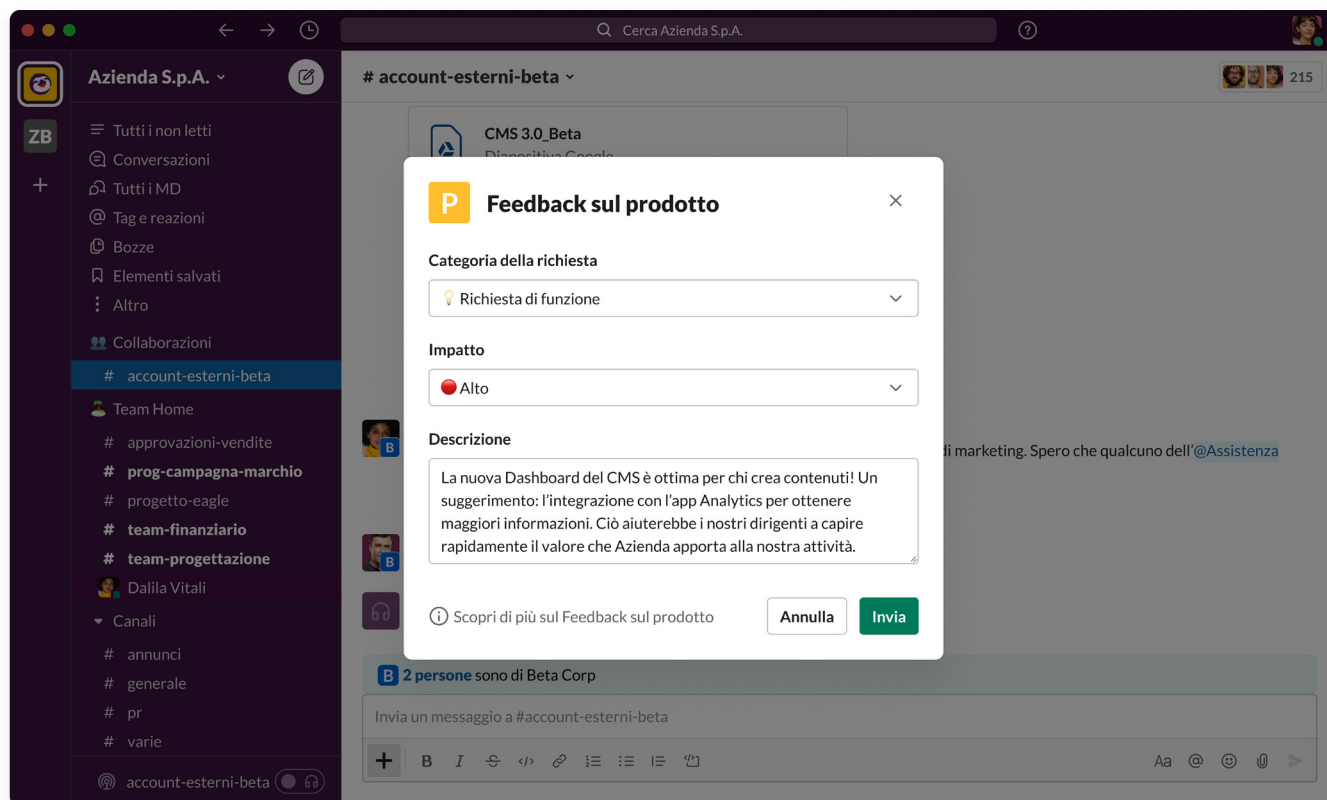
Secondo un **sondaggio di SurveyMonkey**, l'85% dei consumatori afferma che è importante poter condividere un feedback con le aziende da cui acquista prodotti o servizi. Fondamento di qualsiasi azienda di successo, il feedback assicura che i clienti si sentano apprezzati, stimati e ascoltati. Inoltre, ti offre l'opportunità di soddisfare (e superare) le loro aspettative sul prodotto o servizio.

Oltre a raccogliere input direttamente dai clienti all'interno del tuo canale, puoi utilizzare **Workflow Builder** di Slack per rendere ancora più agevoli e intuitivi i processi di invio di problemi, feedback e suggerimenti.

Ad esempio, al termine di un'interazione con un cliente, puoi programmare un'automazione che chieda a quest'ultimo di valutare la sua esperienza e inviare un feedback, nel momento che preferisce. Le informazioni possono poi essere convogliate in un canale a tua scelta, magari a seconda del reparto a cui fanno riferimento, e le parti interessate possono valutare le modifiche proposte in modo rapido ed efficace.



Accrescere le prestazioni e la fedeltà dei clienti con Slack



Raccogliendo i feedback e condividendo proattivamente gli aggiornamenti in un unico luogo, puoi costruire con i clienti un rapporto di fiducia, rafforzarne la fidelizzazione e ridurre il costo medio per ticket del 15,1%.¹

“Il nostro team utilizza Slack per interagire con i partner interfunzionali, come le operazioni di prodotto o mercato, con cui collaboriamo per implementare il feedback degli acquirenti il più velocemente possibile”.

Jake Shackelford

Responsabile delle operazioni, Shipt

¹ “The Total Economic Impact of Slack for Service Teams”, uno studio commissionato condotto da Forrester Consulting per conto di Slack, 2021.



Fastly implementa un servizio clienti proattivo e di alto livello nei canali Slack

La flessibilità e la versatilità di Slack fanno sì che ogni azienda e reparto possa personalizzare i workflow in base alle proprie esigenze. In qualità di piattaforma cloud leader, Fastly dà priorità ai tempi di attività per clienti che includono Vimeo, Pinterest e The New York Times. L'azienda ha la responsabilità di garantire che le app, i dati e i contenuti online dei clienti siano prontamente accessibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, il che significa che **un'assistenza clienti rapida e di alto livello** è fondamentale per avere successo.

Fastly ha un indice di soddisfazione dei clienti del 98%, che rappresenta un fattore di differenziazione fondamentale in un settore competitivo. Per spostare l'asticella ancora più in alto, ha scelto Slack per connettersi con i clienti con una modalità collaborativa che consente all'azienda di risolvere i problemi più rapidamente, talvolta prima ancora che si presentino.

“Slack era la soluzione più sensata. Lo usavamo internamente per le comunicazioni tra i vari reparti e ci siamo resi conto che potevamo usarlo anche con i clienti. È stato un modo per dare alle nostre comunicazioni la caratteristica di scalabilità e immediatezza delle conversazioni online”.

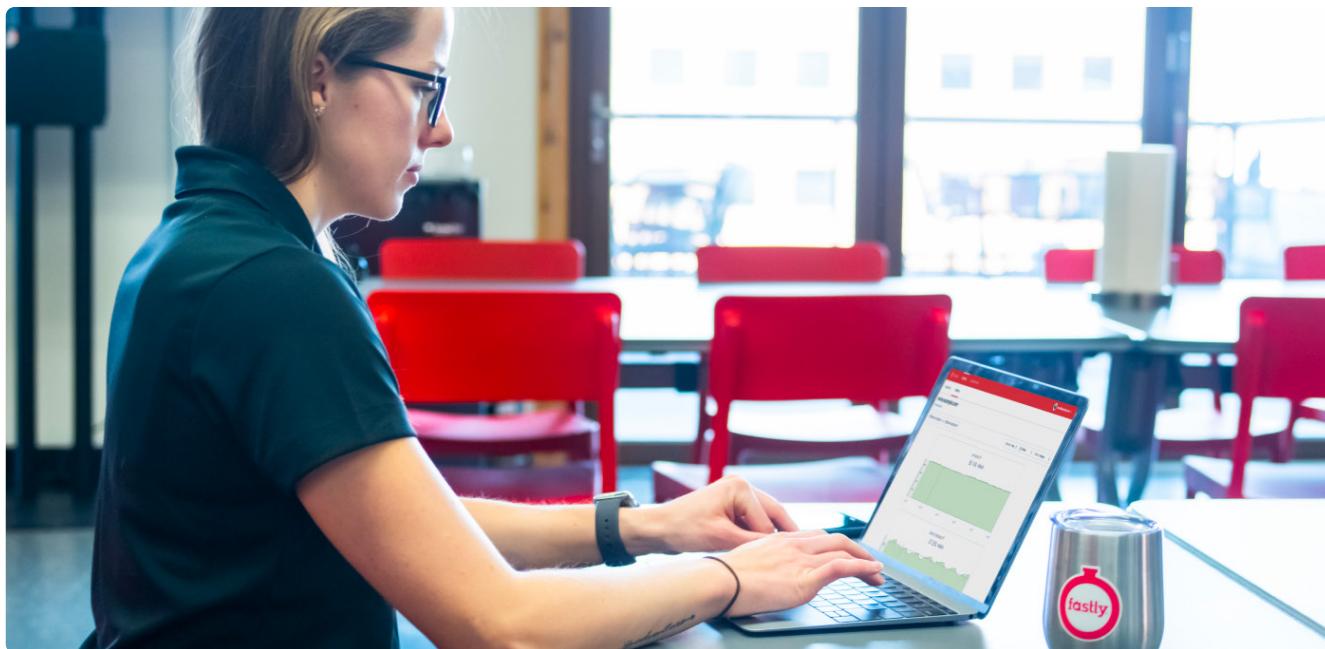
Kami Richey

Responsabile dell'esperienza clienti, Fastly

Nell'ambito del pacchetto di assistenza premium, Fastly offre ai clienti aziendali un canale Slack Connect dedicato. “I nostri clienti ci dicono che siamo come un'estensione del loro team e parte di questa sensazione deriva sicuramente dal fatto che usiamo Slack”, afferma **Kami Richey**, responsabile senior dell'esperienza cliente in Fastly.



Fastly implementa un servizio clienti proattivo e di alto livello nei canali Slack



I tempi di attività sono importanti per tutti i clienti Fastly, aggiunge, “quindi se notano qualcosa di sospetto, hanno bisogno di una risposta immediata”. Fortunatamente, il team di assistenza internazionale di Fastly è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Se i clienti hanno un'ondata di traffico inaspettata, possono **@taggare** un membro specifico del team Fastly o digitare **@assistenza** nel loro canale Slack per richiamare l'attenzione sulla questione. “Si vedono effettivamente persone che entrano nel canale e iniziano a partecipare”, afferma Richey, “mentre in una conversazione via e-mail, molte di queste cose vengono fatte senza che il cliente se ne renda conto”.

Dopo un episodio di assistenza clienti, Fastly esamina il processo, il protocollo e il feedback dei clienti per identificare eventuali aree di miglioramento. Un canale Slack tiene traccia della soddisfazione dei clienti e invia gli aggiornamenti direttamente ai dirigenti. **Kim Ogletree**, Chief Customer Officer di Fastly, contatta personalmente i clienti che hanno bisogno di ulteriore assistenza e assegna poi azioni di intervento al giusto reparto nel canale: i feedback sui prodotti vanno al team di prodotto, i problemi di assistenza al responsabile dell'assistenza clienti e così via.

Proprio come Fastly, puoi continuare ad alzare l'asticella con un'assistenza clienti di prima qualità. Infatti, i clienti di Slack hanno registrato un aumento medio dell'NPS del 9,2% con Slack.¹

¹ “[The Total Economic Impact of Slack for Service Teams](#)”, uno studio commissionato condotto da Forrester Consulting per conto di Slack, 2021.



Una guida rapida all'utilizzo di Slack Connect

Progettato per sostituire le e-mail, **Slack Connect** rende il lavoro con le organizzazioni esterne, i clienti e i committenti non solo più veloce, ma anche più produttivo e sicuro.

Proprio come con Slack, puoi usare i **messaggi diretti** o i **canali** per connetterti. Supponiamo che tu stia lavorando con un importante cliente aziendale e voglia assicurarti che abbia una linea di comunicazione diretta con il tuo team. Una volta che sarà tutto pronto per iniziare, potrai inviare al cliente un invito a un messaggio diretto e iniziare a chattare non appena l'invito sarà stato accettato.

Hai un rapporto di lunga durata? Nessun problema. Segui i passaggi indicati di seguito.

1. Crea il **canale** cliccando sul pulsante + accanto a **Canali** nella barra laterale. Assegnagli un nome, scegli le impostazioni sulla privacy e fai clic su **Avanti**.
2. Segui le istruzioni per inviare l'invito a chi non è nella tua area di lavoro. Puoi anche inviare ai clienti un invito via e-mail direttamente da Slack.
3. Una volta che il cliente ha accettato, verrà indirizzato su Slack, dove potrà configurare tutto.

Suggerimento: a seconda delle impostazioni, l'invito a collaborare su Slack Connect può richiedere l'approvazione degli amministratori. Gli amministratori possono gestire gli inviti ai canali facendo clic sul **nome dall'area di lavoro > Amministrazione > Gestisci i canali condivisi**.

Per condividere un canale devi avere un piano a pagamento. Per maggiori informazioni puoi consultare i nostri **prezzi e piani**.



Un team produttivo fornisce un'assistenza clienti di alta qualità

La prossima volta che un cliente si rivolge a te per un problema complesso, i tuoi agenti non si faranno prendere dal panico, né tireranno a indovinare. Potranno facilmente coinvolgere tutti gli esperti dell'organizzazione per trovare le soluzioni migliori e più rapide per i clienti principali, prendendo da un unico luogo tutti i dati relativi a casi, incidenti e clienti. Che si tratti di un attacco alla sicurezza, di un'interruzione del servizio o di un altro tipo di incidente, il tuo team sarà abbastanza abile da rispondere per risolvere il problema e mantenere la fiducia e la fedeltà dei clienti.



Metti fine alle escalation e inizia a sfruttare il potenziale di produttività della tua assistenza con Slack. [Parla con i nostri esperti](#) e scopri come fornire un'assistenza premium di prima qualità.

Scopri di più →



Informazioni su Slack

La missione di Slack è rendere la vita lavorativa delle persone più semplice, più piacevole e più produttiva. È la piattaforma di produttività pensata per le aziende orientate al cliente che migliora le prestazioni offrendo a tutti l'automazione senza codice, rendendo più semplici la ricerca e la condivisione delle conoscenze e mantenendo i team connessi e impegnati nel portare avanti il lavoro insieme. Come parte di Salesforce, Slack è profondamente integrato in Salesforce Customer 360 e aumenta la produttività dei team di vendita, assistenza e marketing. Per scoprire di più e iniziare a utilizzare Slack gratuitamente, visita la pagina slack.com/intl/it-it o contattaci su **@SlackHQ**.



Le informazioni precedenti sono intese unicamente a scopo informativo e non costituiscono un obbligo vincolante. Non basare le tue decisioni di acquisto su queste informazioni. Lo sviluppo, il lancio e le tempistiche di ogni prodotto, funzione o funzionalità restano a esclusiva discrezione di Slack e sono soggetti a modifiche.