

Incrementa la fidelizzazione dei clienti con workflow digitali connessi



Il tuo servizio clienti è in grado di gestire qualsiasi situazione?

Quando si verifica un imprevisto, i clienti vogliono sapere che possono contare su di te per ascoltarli e soddisfare le loro esigenze. La tua capacità di adeguarti alle condizioni attuali e aiutare i clienti ad affrontare le nuove sfide che si trovano davanti determinerà probabilmente il vostro rapporto futuro. Se agisci nel modo giusto, potrai guadagnare un cliente a vita; se sbagli, invece, potrai perderlo per sempre.

Quanto sei sicuro che il tuo servizio possa funzionare nei periodi incerti per garantire lo svolgimento delle attività? In queste istruzioni, scoprirai come valutare il servizio clienti, in modo da poter identificare e risolvere i processi inefficienti e le lacune. Assicurati di poter fare il necessario per accelerare rapidamente e rispondere alle aspettative, garantendo la soddisfazione dei clienti. È il modo migliore per aumentare la fedeltà e il valore a lungo termine dei clienti e mantenere la tua azienda sulla buona strada.

“

Acquisire un nuovo cliente è un processo **da cinque a 25 volte** più costoso che mantenerne uno esistente.

– ["The Value of Keeping the Right Customer", Harvard Business Review, ottobre 2014.](#)

“

Non ci vuole molto per perdere un cliente. Anche prima della pandemia, **il 33%** affermava che avrebbe valutato di cambiare azienda dopo un solo episodio di servizio inadeguato.

– ["U.S. Consumers – Especially Millennials – Say Businesses are Meeting or Exceeding Their Service Expectations", American Express, 2017.](#)

La risoluzione delle sfide legate ai servizi passa dai workflow digitali

Molte aziende si stanno rendendo conto che le loro operazioni di servizio non sono così resilienti come speravano. Assistere e soddisfare clienti che hanno esigenze e aspettative in continua evoluzione è difficile, in particolare quando il numero dei contatti aumenta, i dipendenti lavorano da remoto o non sono disponibili e i processi si basano su passaggi manuali. Come puoi ridurre questi rischi?

Puoi iniziare osservando il servizio in modo olistico, dal punto di vista organizzativo, per individuare i workflow digitali inefficienti o mancanti. In genere, quando le aziende pensano e parlano del servizio clienti, si concentrano sul contact center e sui canali utilizzati dai clienti per interagire con gli agenti. Ma questo è solo il punto in cui avviene l'interazione. Il contact center non risolve molti dei gravi problemi che i clienti riscontrano. A farlo è il resto dell'azienda.

Per soddisfare le aspettative dei clienti di oggi e offrire un'esperienza del servizio ottimale, è necessario esaminare tutte le persone, i processi e gli strumenti coinvolti nell'azienda. È necessario creare workflow digitali intelligenti che colleghino il front office al middle e back office e ai team di servizio esterno.



Cosa considerare quando si valutano le capacità di fornitura del servizio

ServiceNow ritiene che un servizio per essere eccellente debba essere offerto in tre ambiti:

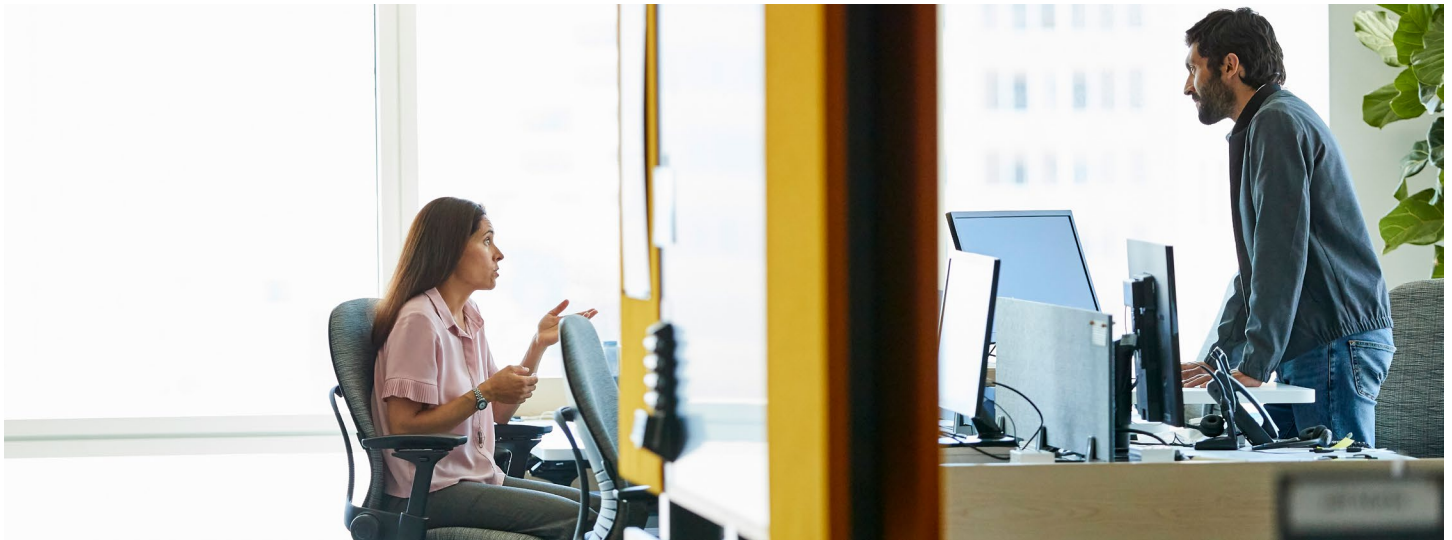
1. Coinvolgimento dei clienti
2. Operazioni del servizio
3. Servizio esterno

Esaminare ciascuno di essi e comprenderne le interazioni e le interdipendenze vi aiuterà a scoprire i processi inefficienti e le lacune di servizio di cui potreste essere o meno a conoscenza. Una volta identificati, puoi indirizzare gli sforzi secondo le tue priorità e stabilire i workflow digitali necessari per risolvere eventuali carenze, in modo da essere pronto a qualsiasi avvenimento futuro.

“

Le aziende che hanno dato priorità e gestito in modo efficace l'esperienza clienti hanno avuto tre volte la possibilità dei loro colleghi di superare considerevolmente i propri obiettivi aziendali principali nel 2019.

– ["Digital Trends Study: 2020 is the Year of CX-Centric Business Transformation", Adobe, 2020.](#)



Come individuare i processi inefficienti e le lacune del servizio

Ogni azienda ha i propri punti di forza e di debolezza. Identificare le aree in cui la fornitura dei servizi è lacunosa ti aiuterà a stabilire le priorità su cui investire tempo ed energie per apportare miglioramenti. Di seguito sono riportate alcune domande per scoprire quali possibilità hai per aumentare l'efficienza e la resilienza della tua fornitura di servizi:

Coinvolgimento dei clienti

La prima linea dell'organizzazione di servizi che interagisce in maniera più diretta con i clienti

- Desideri ridurre il numero di contatti dell'agente?
- Ad oggi offri servizi self-service ai clienti?
- Per i clienti è facile completare le richieste o trovare le risposte che cercano da soli?
- Riesci a indirizzare le richieste dei clienti agli agenti adatti con le giuste competenze e capacità?
- Fornisci ai tuoi agenti uno spazio di lavoro in cui possono risolvere automaticamente i problemi dei clienti?
- Riesci a guidare gli agenti attraverso i passaggi specifici per ogni caso?
- Quanto riesci a soddisfare le preferenze di canale dei clienti e il loro coinvolgimento su canali diversi?
- I parametri di erogazione dei servizi e degli SLA sono visibili in tempo reale?

Operazioni del servizio

Il lavoro che passa dai team di front office a quelli di middle e back office per completare le richieste e risolvere i problemi

- Sei in grado di risolvere problemi complessi che richiedono un intervento interorganizzativo, ad esempio da parte dei team di middle e back office?
- Tutti i membri dell'organizzazione riescono a vedere le assegnazioni delle attività e il loro stato per un dato caso?
- Riesci a monitorare lo stato dei prodotti e servizi dei clienti per identificare potenziali problemi?
- Quanto riesci ad analizzare le prestazioni attuali e passate dei vari team, in modo da identificare opportunità in termini di automazione ed efficienza?
- Hai un trail completo (verificabile) dei processi che soddisfi i requisiti normativi relativi ai problemi che coinvolgono più team?

Servizio esterno

I dipendenti che lavorano in loco per fornire servizi, eseguire lavori o risolvere problemi

- Il personale ha bisogno di fornire servizi in più sedi, per lo stesso cliente o per clienti diversi?
- Riesci a garantire che alla persona giusta sia assegnato il lavoro giusto?
- Tieni in considerazione il carico di lavoro, la sede e l'esperienza passata durante la pianificazione dei dipendenti?
- Aggiorni in maniera dinamica la pianificazione man mano che arrivano lavori con priorità più alta?
- Il personale ha tutto ciò che serve per fare bene? Ha tutte le informazioni, le attrezzature e le competenze necessarie prima di iniziare un lavoro?
- I dipendenti riescono a eseguire il lavoro in sicurezza e a documentarlo con elenchi di controllo?
- Sei in grado di ottimizzare l'utilizzo dei tecnici e soddisfare gli SLA dei clienti?

Assicurati che il servizio clienti sappia gestire gli imprevisti

Dopo aver identificato le aree da migliorare, puoi iniziare a implementare workflow digitali connessi per assicurarti che il servizio clienti sia pronto ad affrontare qualsiasi cosa accada alla tua azienda.

ServiceNow® Customer Workflows può aiutarti ad ampliare le tue capacità tramite opzioni self-service automatizzate, a organizzare operazioni resilienti in grado di far fronte a circostanze impreviste e a gestire in modo efficiente e in tutta sicurezza il lavoro in loco. Risolvi le sfide relative al coinvolgimento dei clienti, le operazioni del servizio e il servizio esterno per assicurarti che il servizio clienti sia prevedibile, anche quando il mondo non lo è.



ServiceNow fa in modo che tutti i pezzi siano al loro posto e collaborino tra loro, per potenziare rapidamente il servizio clienti quando si verifica un imprevisto.

Coinvolgimento dei clienti: Amplia le tue capacità grazie al self-service automatizzato

Riduci il carico di lavoro sugli agenti aiutando i clienti a ottenere ciò di cui hanno bisogno, al momento opportuno, in modo pratico. Aiuta i clienti a completare le richieste e ottenere risposte con un chatbot basato sull'intelligenza artificiale. Incrementa l'utilizzo del self-service da parte dei clienti fornendo soluzioni automatizzate alle richieste comuni tramite un catalogo di servizi e workflow. Quando si passa al servizio assistito dagli agenti, consenti agli agenti di risolvere i problemi dei clienti da un'area di lavoro intelligente.

Operazioni del servizio: Organizza operazioni resilienti per circostanze impreviste

Abbatti i silos e automatizza i processi tra i team per completare le richieste dei clienti e risolvere i problemi in modo permanente. Previene l'indisponibilità monitorando in modo proattivo lo stato dei prodotti e servizi dei clienti e identificare così potenziali problemi e informare i clienti interessati, se necessario.

Servizio esterno: Gestisci in modo efficiente e sicuro il lavoro in loco

Invia le persone e le attrezzature giuste per completare il lavoro durante la prima visita. La pianificazione dinamica automatizza il processo di assegnazione in base alle competenze, al tempo di trasferta, alle priorità e al tempo a disposizione. I tecnici del servizio esterno possono visualizzare e registrare rapidamente le informazioni in un'intuitiva applicazione mobile. Ottimizza i tempi di attività per il cliente risolvendo i problemi prima che si accorga di averli grazie a dati sui potenziali guasti.

Per ulteriori informazioni, visita il sito servicenow.co.it/customer-workflows