

# GoTo

## Come migliorare assistenza e vendite

Le soluzioni per centri di contatto  
possono trasformare la tua azienda



# Introduzione

## Prima o poi, tutte le piccole imprese raggiungono un punto critico in termini di comunicazione

Quando in tutta la giornata le persone che contattano un'azienda sono al massimo 10, oppure una decina è il numero di clienti e fornitori che i 2 dipendenti devono chiamare in totale, non serve niente di speciale per gestire un volume di telefonate tanto esiguo.

Ma cosa succederebbe se il volume salisse improvvisamente a 50 al giorno e poi a 20 in un'ora?

A quel punto, bisognerebbe necessariamente fare qualcosa. Per continuare a crescere, le piccole imprese si trovano costrette a fare una scelta: investire nella tecnologia per gestire le chiamate in entrata e in uscita oppure gettare la spugna di fronte alla concorrenza.

Storicamente, le aziende erano solite creare centri di contatto per gestire grandi volumi di telefonate con i clienti, potenziali e non. Vi erano schiere di dipendenti con gli occhi puntati sui terminali che trascorrevano la giornata lavorativa parlando al telefono. Gli addetti alle vendite contattavano meticolosamente le opportunità di vendita più promettenti. Gli esperti di tecnologia passavano mesi a installare centri dati e distribuire software per centri di contatto di classe aziendale. Aumentare la portata significava acquistare nuove apparecchiature, mentre ridimensionarla significava lasciare hardware perfettamente funzionante a prendere polvere.

Malgrado fosse complicato e dispendioso in termini di tempo e denaro, era necessario: i clienti avevano le loro esigenze e le aziende che non erano in grado di soddisfarle li spedivano dritti alla concorrenza.





# Ma il COVID-19 ha cambiato le cose: con l'imposizione del lavoro agile, le mansioni dei centri di contatto si sono spostate dai complessi di uffici ai salotti delle case

Questo passaggio è stato possibile perché basta una singola applicazione ospitata nel cloud per eseguire tutte le funzionalità essenziali di un centro contatti convenzionale – e non solo. Pensata per andare incontro alle esigenze di quasi tutte le piccole imprese con un costo a portata di budget, la soluzione può essere installata in un solo giorno e consente di dedicare il proprio tempo al lavoro davvero importante perché è il fornitore a occuparsi di ospitarla e gestirla. Inoltre, anche se l'obbligo di lavorare da casa è stato temporaneo, una soluzione cloud flessibile ti offre la libertà di continuare a lavorare al meglio senza vincoli di luogo, che sia dall'ufficio in sede, da quello domestico oppure da entrambi.

La maggior parte dei piccoli imprenditori comprende che le tecnologie per centri di contatto offrono un modo migliore per interagire con i clienti sfruttando telefonate, riunioni e altri canali di comunicazione.

Alle piccole imprese che sono in crescita servono strumenti per call center che le aiutino a battere la concorrenza e a imboccare la via verso il futuro del lavoro adottando un approccio flessibile. La buona notizia è che non devono più farsi carico dei costi e delle complicazioni che derivano da un call center tradizionale, perché tutto ciò di cui hanno bisogno è già a loro disposizione nel cloud.

## I nostri sondaggi in collaborazione con Metrigy e IDG hanno rivelato che:

il 43% delle imprese con un organico massimo di 250 dipendenti ha già implementato tecnologie per centri di contatto;<sup>1</sup>

il tasso di adozione scende al 13% per le imprese con un organico inferiore ai 100 lavoratori.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Studio su commissione Metrigy/GoTo sui centri di contatto, Robin Gareiss, Metrigy, settembre 2021.

<sup>2</sup> Small Business Contact Center Tech Strategy, libro bianco IDG/GoTo, IDG Communications, agosto 2021.

# Molte aziende sono ancora indecise

**Nutrono dubbi su costi, analitica, efficienza operativa e ritorno sull'investimento: questo e-book contiene le risposte per fugarli!**

Partiremo con una breve panoramica dei vantaggi che una soluzione cloud per centri di contatto è in grado di offrire. Poi passeremo ad analizzare quattro sfide legate all'interazione con i clienti e mostreremo come le tecnologie moderne per centri di contatto offrano soluzioni in grado di potenziare il servizio clienti e migliorare i risultati aziendali.

## Continua a leggere per scoprire:

- Il valore delle soluzioni cloud per centri di contatto.
- Quattro sfide che gli strumenti moderni per centri di contatto aiutano a risolvere:
  - 1 ottimizzare e migliorare il servizio clienti;
  - 2 gestire le telefonate per migliorare il rendimento degli agenti;
  - 3 automatizzare e velocizzare le telefonate commerciali in uscita;
  - 4 agevolare il passaggio a una modalità operativa remota e flessibile.
- Perché implementare una piattaforma leader per centri di contatto.





**Comprendere il  
valore delle soluzioni  
cloud per centri di  
contatto**



# Comprendere il valore delle soluzioni cloud per centri di contatto

## Liberarsi dal passato

Un centro contatti tradizionale – e, in un certo senso, di vecchio stampo – prevede la presenza locale di un centro dati la cui gestione richiede un investimento impegnativo in termini di tempo, denaro e personale competente. A causa di ostacoli del genere, anni addietro le tecnologie per centri di contatto restavano fuori dalla portata di gran parte delle imprese più piccole.

## Abbracciare il futuro

Al giorno d'oggi, le tecnologie per centri di contatto possono essere ospitate nel cloud, diventando così disponibili su qualsiasi dispositivo connesso a Internet. In questo caso, si parla di soluzioni di tipo CCaaS, acronimo di Contact Center as a Service, ovvero centro di contatto come servizio. È il fornitore della tecnologia CCaaS a farsi carico di tutti gli aspetti complicati, incluso la manutenzione dell'hardware e l'aggiornamento costante del software. Affidare a terzi gli aspetti gestionali assicura un cospicuo risparmio in termini di tempo e denaro. I clienti, infatti, in questo caso pagano solo i servizi di cui usufruiscono e nient'altro. Non sono tenuti ad acquistare un centro dati né a configurarlo, raffreddarlo, proteggerlo e supportarlo. Nel cloud, il fornitore del software per centri di contatto ha a disposizione una potenza di calcolo praticamente illimitata e le migliori tra queste soluzioni CCaaS non presentano problemi in termini di installazione e supporto. I clienti possono così contare su una scalabilità che asseconda la crescita delle loro aziende e l'andamento degli affari, mentre i loro team informatici possono sfruttare un portale di amministrazione unificato con funzionalità semplici che garantiscono completa autonomia. Simili piattaforme sono affidabili e sicure, garantiscono un supporto ininterrotto grazie a team dedicati e hanno prezzi contenuti e accessibili.

# Quando la soluzione cloud per centri di contatto è quella giusta, la tua azienda può salire di livello

Le funzionalità più diffuse in questo ambito sono:

## **Smistamento delle telefonate**

per snellire le code e aumentare l'efficienza.

**Richiamata in coda** per consentire ai clienti di farsi richiamare, migliorandone l'esperienza.

**Gruppi di squillo** per fare in modo che le chiamate verso un singolo numero facciano squillare più telefoni.

**Analisi** per prevenire i problemi, valutare l'efficacia degli operatori e individuare chi ha conseguito i risultati migliori.

**Informazioni sulle chiamate senza risposta** per individuare eventuali opportunità di miglioramento del servizio.

## **Composizione delle chiamate in uscita**

per automatizzare e velocizzare le telefonate commerciali.

**Dashboard con dati in tempo reale** per visualizzare la durata delle conversazioni, i tempi di attesa e la disponibilità degli operatori.

**Possibilità di alternare facilmente** chiamate, riunioni e chat.

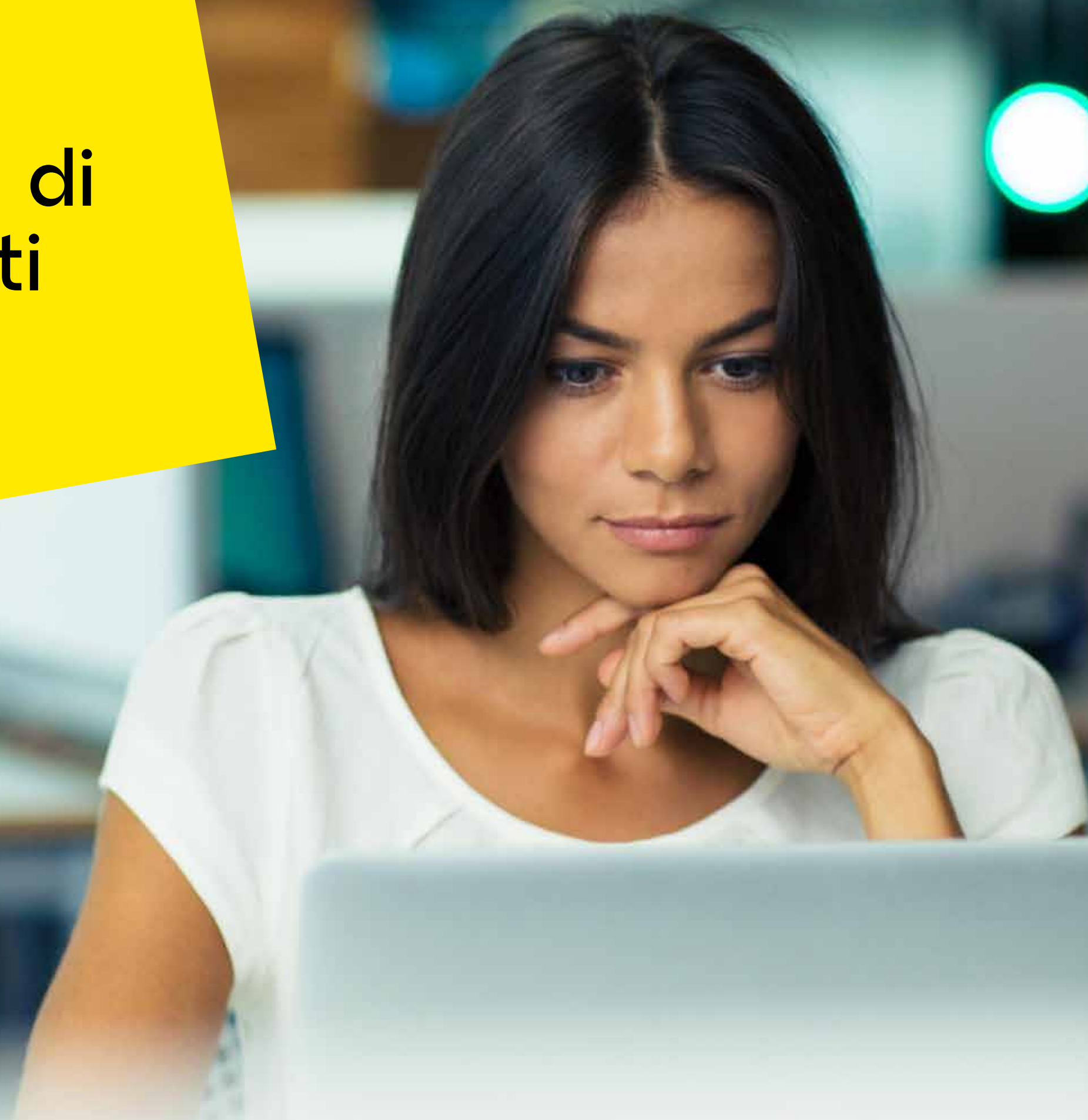
**Messaggi vocali automatici preregistrati** per le telefonate che vengono inoltrate alla segreteria.

Avere tutto ciò a disposizione consente alle piccole imprese di competere ad armi pari con le multinazionali in termini di servizio alla clientela e offre ai team commerciali la possibilità di sfruttare strumenti che fanno risparmiare tempo e dati utili a generare maggiori introiti.

**Passiamo a esaminare alcuni esempi per capire se una soluzione per centri di contatto faccia al caso tuo.**



**4 modi in cui una  
soluzione cloud  
moderna per centri di  
contatto può aiutarti  
a realizzare risultati  
aziendali migliori**





# 1 Abbiamo bisogno di ottimizzare e migliorare il servizio clienti



## Scenario

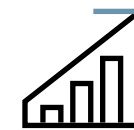
Roberta gestisce una squadra di agenti immobiliari che si tengono in contatto con i clienti potenziali durante l'intero percorso di acquisto di un'abitazione. Che si tratti di pubblicare un annuncio di vendita oppure di acquistare una casa in un mercato competitivo, la clientela conta sull'assistenza offerta da professionisti validi e affidabili. Gli agenti devono gestire una grande affluenza di telefonate che vanno instradate opportunamente, quando non possono rispondere, continuando a garantire aggiornamenti rapidi ed essenziali in un mercato estremamente dinamico.



## Soluzione

Roberta implementa una soluzione cloud moderna per centri di contatto che semplifica la comunicazione tra azienda e clienti e aiuta gli agenti a gestirne le relazioni. Questo software può:

- Smistare le telefonate in arrivo grazie a un menu vocale che consente ai clienti di preselezionare il budget, l'area o la tipologia di immobile. In questo modo, ad esempio, se una coppia è in cerca del suo primo appartamento in un quartiere ben preciso oppure se un pensionato ha bisogno di una casa un po' più piccola, può mettersi in contatto direttamente con un agente in grado di occuparsi delle proprie esigenze.
- Consentire ai clienti in coda di essere richiamati dal primo agente disponibile, in modo da ridurre al minimo i tempi di attesa.
- Impostare gruppi di squillo in un determinato ufficio per fare squillare più telefoni se la persona chiamata non risponde.
- Fornire informazioni sulle chiamate senza risposta in modo che gli agenti sappiano se chi ha provato a telefonare era un cliente già acquisito oppure uno potenziale.



## Risultati

Gli agenti possono fornire un'assistenza più personalizzata, parlare con un numero maggiore di clienti e fare in modo che ogni telefonata accorci sempre più le distanze che li separano dalla casa dei loro sogni. I clienti restano soddisfatti dell'ottimo servizio ricevuto dagli agenti e li consigliano ad amici e colleghi, accrescendo il volume di affari di Roberta.

Questi risultati ricalcano da vicino i dati della nostra ricerca su ciò che le piccole imprese intervistate si aspettano di ottenere quando adottano un software per centri di contatto, tra cui:

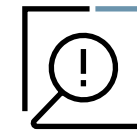
- il 62% si aspetta un miglioramento delle relazioni con i clienti;
- il 55% si aspetta un incremento di efficienza;
- il 52% si aspetta un aumento del fatturato.<sup>3</sup>

Interazioni di questo genere possono avere un impatto profondo sulla soddisfazione dei clienti, soprattutto per le piccole imprese che operano in un mercato competitivo. La capacità di anticipare punti dolenti quali tempi di attesa e telefonate perse, impiegando la tecnologia più adeguata per alleviarli, ha il potere di presentare le imprese più piccole come premurose e tempestive agli occhi dei clienti. Grazie alle soluzioni per centri di contatto, le imprese hanno strumenti migliori per gestire le risorse, la reputazione e gli affari nel loro complesso.

<sup>3</sup> IDG, 2021.



# 2 Non possiamo ascoltare ogni singola telefonata né conoscere il rendimento complessivo degli operatori



## Scenario

Brian gestisce un team di agenti che si occupano delle richieste di risarcimento legate ai terremoti. Il numero di chiamate spesso è correlato all'andamento degli affari, quindi Brian vuole ricavare informazioni strategiche dai dati delle telefonate. Tuttavia, deve riuscirci senza aumentare il lavoro a carico degli agenti, i quali stanno già operando al massimo delle loro capacità e hanno bisogno di concentrarsi sui clienti che richiedono assistenza.

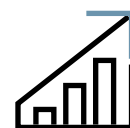
Brian ha domande urgenti cui dare risposta: quanto sono efficaci gli agenti nel risolvere i problemi al primo tentativo? Quanti sono i clienti che chiamano e in quali orari? Qual è la loro richiesta iniziale? Quanto varia il tempo di gestione delle richieste di supporto tra gli agenti? Qual è la percentuale di telefonate senza risposta? In che modo i migliori tra questi agenti possono migliorare le competenze di tutto il team di assistenza?



## Soluzione

Brian convince il titolare dell'agenzia a passare a una piattaforma per centri di contatto basata sul cloud. Questo software:

- Monitora ogni aspetto dei flussi di chiamata, dai clienti in coda ai tempi medi di risposta fino alla durata media delle conversazioni.
- Offre a Brian una panoramica in tempo reale delle attività degli agenti, consentendo di ricavare report dettagliati sull'efficacia del loro operato.
- Registra le telefonate e fornisce trascrizioni che permettono di apprendere dagli agenti più esperti esaminando come mettono in pratica le migliori prassi.
- Si adegua al volume di affari dell'agenzia e alle fluttuazioni stagionali.



## Risultati

Brian si avvale di funzionalità quali “ascolto” e “sussurro” per migliorare le pratiche di quegli agenti il cui rendimento risulta modesto in base agli ultimi report analitici. Gli strumenti per la creazione di report assicurano a Brian di sapere in ogni momento chi sta effettivamente aiutando le vittime di un terremoto e **chi invece sta passando troppo tempo al telefono senza risolvere o chiudere le richieste di assistenza**. I dati analitici rivelano chi consegue i risultati migliori (oppure peggiori), offrendo l'opportunità di migliorare il servizio clienti e la reputazione dell'agenzia nella comunità.

Il nostro studio dimostra che le imprese possono fare molto di più per gestire le prestazioni del personale addetto al centro contatti. Tra gli intervistati:

- il 5<sup>3</sup>% analizza le metriche aziendali con regolarità;
- il 40% tiene periodicamente sessioni di formazione;
- il 3<sup>5</sup>% sfrutta strumenti per ricavare dati analitici sugli agenti;
- il 2<sup>7</sup>% sfrutta la modalità di ascolto durante le telefonate;
- il 1<sup>8</sup>% non gestisce le prestazioni.<sup>4</sup>

Ogni telefonata è un'opportunità che può tradursi in un nuovo acquisto o in un altro cliente regalato alla concorrenza. I software per centri di contatto mettono a disposizione di supervisor e responsabili dati analitici raggruppati, trasparenti e segmentati, insieme a funzionalità per la creazione di report da cui ricavare informazioni strategiche. Tutto ciò può aiutare a migliorare la soddisfazione dei clienti e a produrre maggiori entrate.

<sup>4</sup> Metrigy, 2021.



**3** Il nostro team commerciale non può contare su un processo di chiamata breve e ben strutturato



## Scenario

Gloria gestisce un gruppo di 30 persone che vendono spot pubblicitari a una catena regionale di stazioni televisive. Dopo aver riesaminato i loro indicatori KPI di fine anno, hanno notato che le vendite risultano complessivamente in calo, nonostante l'economia sia in crescita a livello locale.

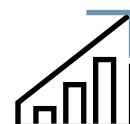
Il personale addetto alle vendite perde una considerevole quantità di tempo a eseguire manualmente le operazioni necessarie per chiamare i clienti potenziali e fornire assistenza a quelli esistenti. Ma ogni minuto sprecato con le operazioni manuali non è forse tempo che non viene dedicato a comunicare con quei clienti? Se il team potesse risparmiare questo tempo, avrebbe la possibilità di parlare con un numero maggiore di persone e concludere più affari.



## Soluzione

Il team esecutivo della società implementa un pacchetto software basato sul cloud per centri di contatto che include funzionalità specifiche per le chiamate in uscita. Il pacchetto:

- Offre la composizione automatica delle telefonate in uscita, che evita di perdere tempo a reperire e digitare manualmente i numeri di telefono.
- Permette agli operatori di preregistrare messaggi vocali da recapitare automaticamente ai clienti, potenziali e non, quando le telefonate vengono inoltrate alla segreteria.



## Risultati

Dalla nostra ricerca, è emerso che la composizione automatica consente ai team commerciali di effettuare molte più telefonate durante la giornata. Sebbene più di un terzo delle piccole imprese che usano software per centri di contatto disponga di questa tecnologia, quasi due terzi dei responsabili aziendali intervistati non hanno ancora usato questo strumento per migliorare l'efficienza e la produttività degli operatori.<sup>5</sup>

Come ogni professionista delle vendite può confermare, il commercio è una questione aritmetica. Parlare con più persone consente di ottenere più risultati. La composizione automatica è uno dei modi che permette ai team commerciali di sprecare meno tempo a effettuare telefonate per averne più da dedicare alla vendita.

<sup>5</sup> IDG, 2021.



# 4 Abbiamo adottato un modello operativo flessibile e dobbiamo garantire la produttività



## Scenario

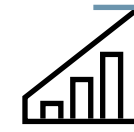
Andrea è il direttore regionale di una catena di filiali bancarie. Dall'inizio della pandemia, il personale che si occupa direttamente della clientela lavora a distanza. Alla riapertura degli uffici, i pareri dei dipendenti erano contrastanti: alcuni erano pronti a tornare in presenza, mentre altri vedevano nei vantaggi di questa flessibilità un'opportunità da cogliere. Inizialmente, Andrea era titubante al riguardo in quanto era previsto un ritorno alla "normalità". Ma dopo aver visto che produttività, punteggi NPS e vendite erano tutti in crescita, la percezione della normalità è decisamente cambiata. La flessibilità non ha confini netti, offre più opportunità e consente di svolgere il proprio lavoro in modi nuovi, specialmente se si hanno a disposizione gli strumenti per farlo. Quando il lavoro agile diventa un'opzione, è inoltre possibile ampliare il numero di dipendenti competenti su cui poter contare.



## Soluzione

Andrea sceglie un pacchetto software basato sul cloud per centri di contatto dotato di un ricco portafoglio di strumenti che favoriscono il modello operativo ibrido di chi lavora dall'ufficio e da remoto. Il software garantisce:

- Connettività a tutti i dipendenti, a prescindere dal dispositivo in uso. Non è necessario acquistare un vero e proprio centro dati ne supportarlo.
- Bassi requisiti in termini di larghezza di banda che, insieme a un tempo di attività del 99,99%, assicurano un'affidabilità eccellente che consente sia a chi lavora dall'ufficio, sia a chi lo fa da casa con una banda larga più limitata, di svolgere le proprie mansioni senza problemi.
- Funzionalità CCaaS per softphone facilmente accessibili e con autenticazione sicura. Il personale può lavorare da qualsiasi luogo senza dover spostare continuamente l'attrezzatura necessaria.
- Integrazioni perfette con le principali piattaforme per la comunicazione unificata (UC) e per la gestione delle relazioni con i clienti (CRM), che consentono di accedere ai dati della clientela e visualizzarli da un'unica area di lavoro.



## Risultati

Andrea trova molto più semplice pianificare le attività in modo flessibile e sostenere il personale in smart working perché possono contare su una piattaforma avanzata per centri di contatto.

Il personale si dichiara molto più soddisfatto del proprio lavoro e i supervisor registrano un miglioramento della produttività. Diventa più facile assumere dipendenti qualificati e mantenerli, perché sono meno propensi a passare alla concorrenza. Andrea può assumere esperti in materia di sicurezza informatica con competenze specifiche nel settore bancario commerciale senza doverli pagare per trasferirsi. Da quando la fluttuazione di personale è in discesa, inoltre, diventa più semplice fare una proiezione degli oneri salariali a più lungo termine.

Le risposte del campione intervistato dimostrano il desiderio di adottare un software cloud che sia facile da usare:

- il 91% dichiara che la velocità di distribuzione è un fattore critico o molto importante;
- l'84% ritiene importante una distribuzione semplice che non richieda grandi competenze tecniche.<sup>6</sup>

Indubbiamente, il lavoro agile non può essere applicato a tutti gli impieghi. Tuttavia, i datori di lavoro che assumono personale in grado di operare efficacemente da qualsiasi luogo (purché dispongano di un dispositivo connesso), hanno sicuramente più probabilità di attirare i dipendenti più validi e mantenerli in futuro.

<sup>6</sup> IDG, 2021.

# Conclusioni

Ogni azienda deve scegliere la tecnologia per centri di contatto che rispecchi al meglio la propria visione del futuro. Funzionalità, costi e benefici devono essere attentamente ponderati in rapporto alle risorse disponibili e alle realtà di mercato.

Con il software cloud più idoneo per centri di contatto, fare affari diventa più semplice e meno costoso. Le interazioni con i clienti alimentano il passaparola, anziché la rabbia. I team di assistenza sprecano meno tempo a litigare con la tecnologia, dedicandone così di più ad aiutare i clienti. Gli addetti alle vendite possono sfruttare strumenti che li aiutano a potenziare la loro produttività, senza essere mai d'intralcio.

Queste soluzioni mettono in campo forze che hanno il potere di moltiplicare e azzerare, massimizzando le vendite e annullando le complicazioni per l'esperienza clienti: questa è l'aritmetica che può dare una svolta a qualsiasi impresa!





# GoTo

## Scopri GoTo Contact Center

GoTo Contact Center è la soluzione cloud per centri di contatto dal prezzo modico e accessibile pensata per le piccole imprese. L'abbiamo progettata perché crediamo nella "semplicità". Se sei pronto a portare fatturato ed esperienza clienti a un livello superiore, la nostra soluzione è pronta per te! L'87% delle piccole imprese sta valutando di implementare una soluzione per centri di contatto.<sup>7</sup> È arrivato il momento di salire di livello e distinguerti dalla concorrenza!

**Scarica la guida che abbiamo stilato per aiutare le piccole imprese come la tua a scegliere la soluzione cloud per centri di contatto più adatta alle proprie esigenze!**

**Scarica la guida**

<sup>7</sup> IDG, 2021.

