

Il Contact Center focalizzato sul Cliente: Una migliore esperienza con SugarCRM ®

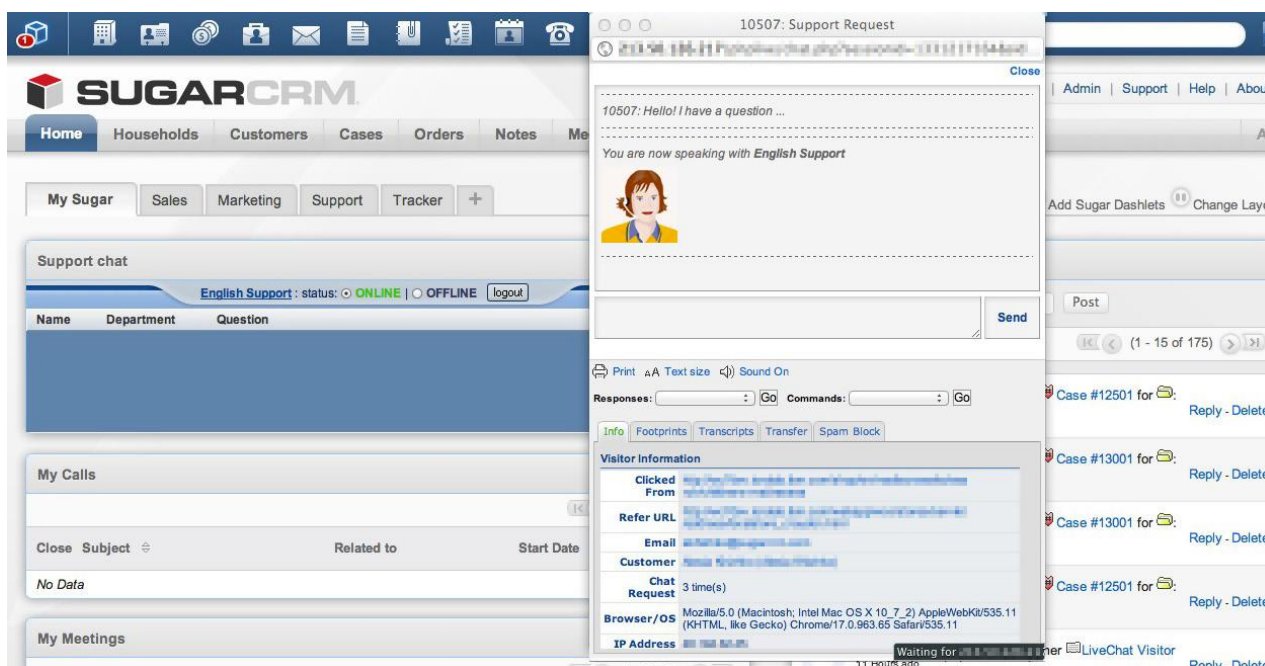
© *Next Generation è l'area CRM di Poker SpA,*
Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

I **Contact Centers** che offrono esperienze sempre positive creano clienti **soddisfatti e fedeli e una forte differenziazione competitiva**. In passato, le metriche come il tempo medio di gestione (AHT), il tempo di attesa, e il numero di chiamate in coda sono stati i parametri di riferimento per monitorare il successo. Oggi, è più importante che la tua squadra abbia migliori conversazioni con i clienti, cercando di fornire la migliore esperienza possibile.

I clienti non si preoccupano dell'AHT, ma si accorgono della **comunicazione efficace, della facilità d'uso, della velocità di risoluzione, e delle interazioni semplici**. Conversazioni di migliore qualità apportano un indice più elevato di risoluzione in primo livello, e assicurano la soddisfazione del cliente, una percentuale maggiore di retention, e migliori rapporti commerciali a lungo termine.

La sfida per il contact center è fornire i giusti strumenti per aiutare gli agenti a sviluppare migliori interazioni con i clienti. **Con SugarCRM, il vostro contact center è in grado di fornire una customer experience più efficace e più coerente.**



Le migliori interazioni con i clienti iniziano con informazioni accurate, pertinenti e accessibili. I vostri clienti probabilmente hanno studiato la vostra organizzazione prima di decidere di fare affari con voi, ma quali informazioni ha il contact center, a proposito dei vostri clienti?

© Next Generation è l'area CRM di Poker SpA,
Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

Le implementazioni dei contact center tradizionali tendono a isolare gli agenti dalle informazioni sui clienti generate da altre attività di business: tali informazioni possono essere fondamentali, al fine di avere le migliori interazioni con i clienti.

È un cliente uno dei vostri vecchi contatti? Sono in trattativa con il team di vendita per un grande contratto? Stanno pagando? Tali informazioni possono aiutare al contact center e possono migliorare la qualità e la velocità di risoluzione di ogni contatto.

E'anche importante che il resto della vostra organizzazione lavori in armonia con il contact center. I responsabili delle vendite dovrebbero essere in grado di vedere se i loro clienti interagiscono con l'assistenza clienti o hanno delle domande irrisolte. Con le informazioni giuste, l'intera parte dell'organizzazione che ha che vedere con i clienti può disporre delle informazioni specifiche e di base per guidare le interazioni e quindi fornire una grande esperienza al cliente.

Come Sugar aiuta a conoscere il cliente:

- Fornisce una singola fonte d'informazioni accurate sul cliente
- Consente ai team di condividere facilmente le informazioni tra funzioni aziendali
- Assicura che le informazioni correnti siano intercettabili e disponibili

Lavorare meglio con le integrazioni flessibili di Sugar

L'informazione da sola non è sufficiente per migliorare le interazioni con i clienti: deve essere facilmente accessibile e presentata in modo da favorire l'efficacia degli agenti. La soluzione giusta deve completare i flussi di lavoro dei vostri agenti e facilitare l'integrazione con altri sistemi aziendali, di oggi e di domani

Il desktop attuale del tuo operatore non è stato progettato per fornire una visione a 360 gradi del cliente: hai bisogno di una moderna applicazione che migliori le prestazioni degli operatori in modo che possano dedicare più tempo ai clienti e meno tempo alla gestione del loro software.

Come Sugar migliora il vostro contact center:

- Supporta i flussi di lavoro esistenti
- Fornisce agli agenti una visione completa del chiamante
- Rende le informazioni accessibili in modo rapido e facile

© Next Generation è l'area CRM di Poker SpA,
Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

Utilizzare Sugar per fornire le informazioni chiave agli agenti di Contact Center

Sugar fornisce rapidamente le informazioni pertinenti dei clienti attraverso un'interfaccia moderna, intuitiva e in un'unica schermata, in modo che gli agenti dei contact center abbiano una visione completa del cliente senza dover passare da un'applicazione all'altra.

La piattaforma flessibile di Sugar fornisce informazioni in modo che siano compatibili con i flussi di lavoro dell'operatore. L'interfaccia personalizzabile e l'architettura del software open assicurano che la vostra organizzazione possa avere gli strumenti, veloci e personalizzati, necessari per massimizzare la produttività. Con le nostre integrazioni, le informazioni sui clienti, anche se provengono da diversi sistemi e banche dati, sono facilmente accessibili attraverso Sugar. Questo livello di accessibilità aumenta la produttività degli agenti del contact center, migliora la risoluzione alla prima chiamata e aumenta la soddisfazione del cliente.

L'architettura aperta di Sugar raggruppa tutte le informazioni sparse dei clienti. I dati possono essere aggregati in base a diversi identificatori di cliente, tra cui numero di telefono in arrivo, nome del cliente, indirizzo email, e altre informazioni chiave relative all'account. Così come i bisogni cambiano nel corso del tempo (chi avrebbe pensato all'integrazione con i social media 5 anni fa?), la nostra piattaforma è standards-based e open software e quindi Sugar crescerà con il vostro business, offrendo valore aggiunto anche molto tempo dopo avere abbandonato un software chiuso o proprietario.

Come Sugar migliora i sistemi esistenti di contact center:

- Aumenta l'efficienza dell'agente con un'interfaccia completamente personalizzabile
- Integrazione con altri sistemi aziendali attraverso un'architettura aperta
- Fornisce una piattaforma aperta e flessibile che supporta la crescita del business

Fornire l'aspettative nel servizio clienti con flessibilità per canale

Nonostante l'attenzione posta sui social media, l'integrazione con la telefonia attraverso il computer (CTI) è ancora un'esigenza primaria, dal momento che il 70% delle interazioni contact center avvengono per telefono. Sugar si integra con i fornitori di tecnologia telefonica tra cui Cisco, Avaya, Asterisk, Fonality, e non solo.

© Next Generation è l'area CRM di Poker SpA,
Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

Tuttavia, i clienti oggi si aspettano flessibilità, così Sugar supporta altri canali, con integrazioni di posta elettronica (tra cui Microsoft Outlook, Gmail, e IBM Lotus Notes), social media (Twitter, Facebook, LinkedIn), e chat.

Sugar promuove anche il supporto self-service attraverso la Knowledge Base integrata, la gestione dei casi, e il portale self-service. Sugar può essere personalizzato per supportare click-to-call, screen pops, profili agente, gestione dei ruoli, controllo dell'accesso, routing basato sulle competenze, e numerose applicazioni contact center di terze parti.

L'acquisizione di nuovi clienti è molto più costosa del supporto a quelli già esistenti. Con Sugar potrete gestire diversi canali nel contact center, avendo la sicurezza che i casi dei clienti saranno trattati in modo rapido ed efficace, e intanto la vostra struttura di supporto diventerà un vero e proprio vantaggio competitivo.

Come la flessibilità di Sugar aggiunge valore al contact center:

- Supporta i sistemi di telefonia popolari
- Si integra con canali dei social media, e-mail e chat
- Favorisce self-service per le questioni di contatto comuni

Fai crescere il tuo business con Sugar per l'intera organizzazione

I benefici di Sugar non si limitano ai contact center. Siamo diventati la società di CRM con la più rapida crescita nel mondo

anche fornendo soluzioni per le funzioni che hanno contatto con i clienti, tra cui vendite, marketing e assistenza clienti.

La condivisione delle informazioni in tutta l'azienda assicura che ogni risorsa, a contatto con un cliente, sia in grado di fornire la migliore esperienza possibile in ogni singola interazione.

Copyright © 2012 SugarCRM, Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM, Inc. in the United States, the European Union and other countries. All other trademarks are the properties of their respective companies.

© Next Generation è l'area CRM di Poker SpA,
Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355