



**Sulle sfide degli agenti  
e la CX che forniscono:**

# **Digital Contact Centre**



# INDICE

<b>Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>Strumenti di lavoro separati</b> ed il loro impatto .....	<b>5</b>
<b>Alte aspettative</b> e performance .....	<b>11</b>
<b>Bilanciamento tra tecnologie</b> e lavoro umano .....	<b>17</b>
<b>Picchi stagionali</b> e carichi di lavoro eccessivi .....	<b>22</b>
<b>Conclusioni</b> .....	<b>27</b>



È innegabile come i tradizionali Call Center stiano gradualmente lasciando il posto ai moderni Digital Contact Center. Agenti ed operatori si trovano ad affrontare una sfida senza precedenti: **gestire tutti i canali di comunicazione contemporaneamente e far fronte a una mole di lavoro sempre crescente.** Il tutto, mantenendo elevatissima la qualità del servizio offerto. Le sfide in ambito tecnologico, operativo, manageriale ed emotivo - qualora malgestite - impattano negativamente sia sulla **condizione degli agenti** che **sulle loro performance.**

**Comprendere le sfide quotidiane** a cui quest'ultimi sono sottoposti quotidianamente è **tanto fondamentale quanto avere una profonda conoscenza del "Digital Customer Service".**





Dai il benvenuto a **BelnContact: Contact Center 100% Cloud** per la gestione delle interazioni con i clienti su tutti i tuoi canali di comunicazione: **Voce**, Email, **SMS**, **WhatsApp Business**, Webchat e Social Media sono solo alcuni di quelli supportati. Anche la comunicazione aziendale interna, tramite canali come **Microsoft Teams**, è inclusa. BelnContact consente una comunicazione fluida e senza soluzione di continuità. **La gestione dei canali, tramite un'unica interfaccia web**, è ottimizzata per **semplificare i processi e supportare agenti/operatori** nelle sfide quotidiane che si trovano ad affrontare.

Segui BeCloud mentre analizziamo queste sfide, emerse con l'avvento dei Digital Contact Center, e la necessità di ottenere **un sistema unificato di canali di comunicazione** per **un'esperienza personalizzata e migliorata**.



# **STRUMENTI DI LAVORO SEPARATI**

**ed il loro impatto**



Nei Digital Contact Centre gli agenti spesso si ritrovano a dover **gestire una miriade di canali di comunicazioni differenti**, molte volte **in maniera singola e separata**. Oltre ad essi, vi è anche da tener conto l'update continuo del **CRM – Customer Relationship Management system** aziendale.

La necessità di passare da un canale di comunicazione all'altro, noto come **“Task Switching”** è divenuta dunque parte integrante della routine di ciascun lavoratore e, per quanto essenziale, questo “switch” continuo **inficia nettamente sulla salute cognitiva degli agenti**.





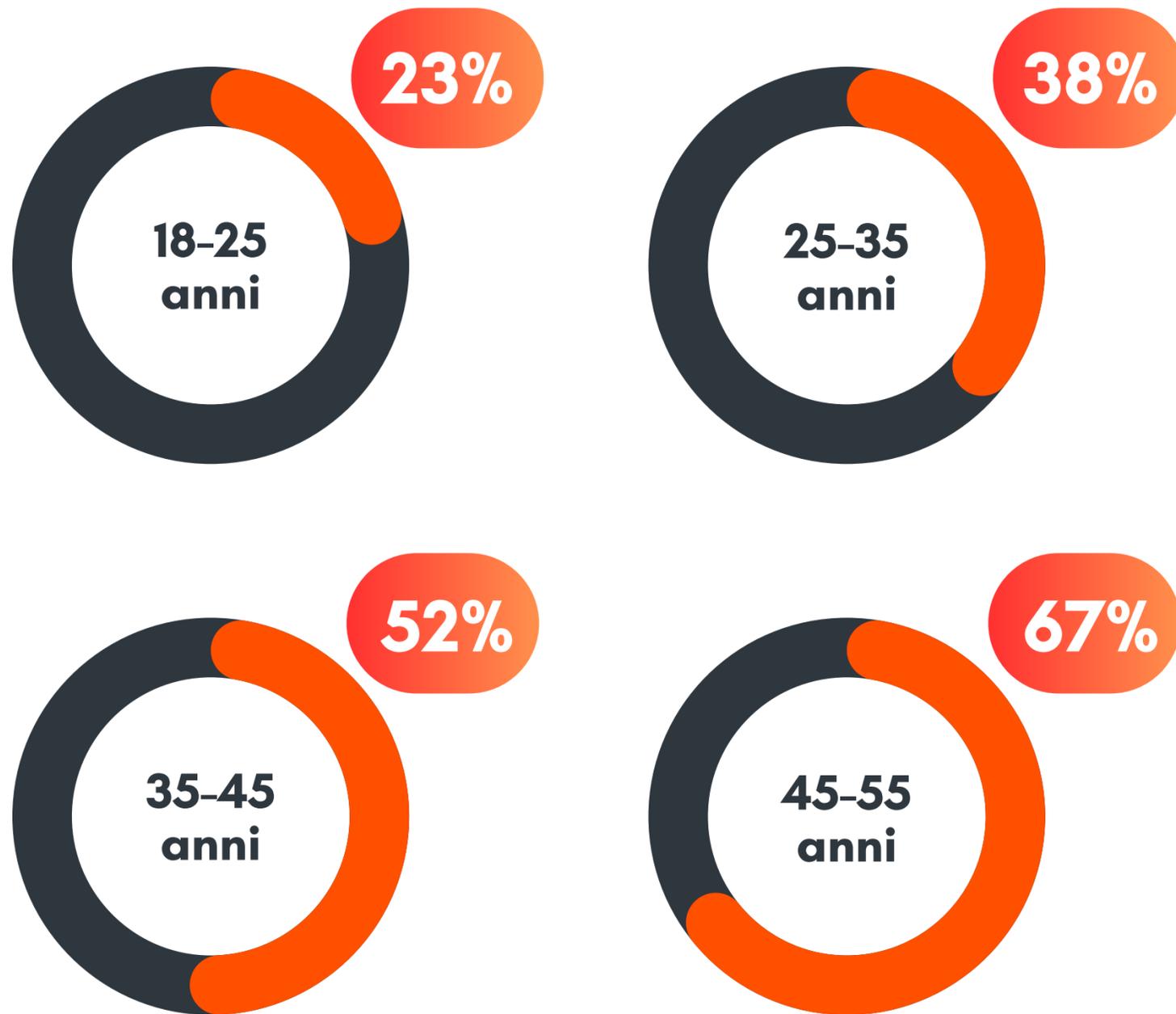
Si presenta, quindi, il cosiddetto **“Cognitive Overload”**. Una quantità di informazioni/mole lavorativa talmente ampia da impedire azioni pronte e mirate da parte di agenti ed operatori. Un alto tasso di stress che viene esacerbato dall’incapacità di stare al passo con le nuove tecnologie. **Update continui, addizione di nuovi canali** per un Customer Support migliore, spesso accompagnati - ammettiamolo - da un training che lascia a desiderare.

Ciò può comportare **focus minore** sul lavoro e **perdita di dati ed interazioni tra un canale di comunicazione e l’altro**. Ne consegue l’incapacità di concentrarsi sull’obiettivo primo dell’azienda: i clienti.



# TASK SWITCHING

ed il suo peso sui lavoratori in base all'età





# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## Una sola piattaforma

L'adozione della piattaforma BelnContact permette ad agenti ed operatori di effettuare qualsiasi interazione tramite **un'unica, singola interfaccia web. Intuitiva e facile da utilizzare**, il software è **altamente customizzabile** per rispecchiare ed **adattarsi ad ogni modello lavorativo**. La piattaforma permette l'intera **gestione contemporanea dei canali di comunicazione**, eliminando definitivamente il "Task Switching".

Essendo **100% Cloud**, inoltre, garantisce ad agenti ed operatori **accesso immediato** dovunque, in qualsiasi momento. In più, BelnContact è **nativamente integrata coi CRM leader di mercato e custom**. Tutte le informazioni raccolte da interazioni coi clienti saranno archiviate e rese accessibili su quello aziendale.



# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## Una sola piattaforma

BeInContact permette **completa automazione e semplificazione dei processi aziendali**. Azioni triviali e ripetitive sono quindi tolte dalle spalle di agenti ed operatori che potranno quindi impiegare forze, tempo e lavoro per **capire i clienti e le loro necessità al meglio**.

Per quanto riguarda formazione e aiuto agli agenti, BeCloud garantisce **training** e **supporto d'eccellenza** in tutte le fasi d'adozione della piattaforma. **Ulteriori guide** sono disponibili per chiunque le necessiti. Agenti ed operatori hanno a loro disposizione **un ambiente lavorativo veloce e migliorato** per offrire una Customer Experience di successo.



# **ALTE ASPETTATIVE** **e performance**





L'avvento dei Digital Contact Center e della loro Customer Centricity ha portato un rispettivo **aumento delle aspettative dei clienti**. Nell'era dell'instant messaging e dell'informazione real-time, i clienti si aspettano **risposte rapide ed immediate ai loro problemi**.

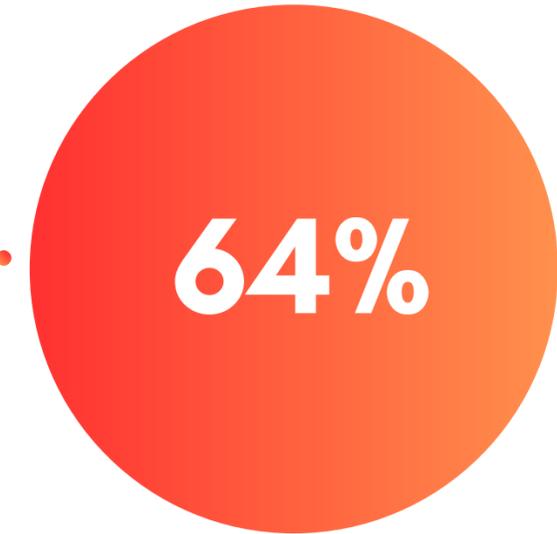
**Velocità ed efficienza nel Customer Service sono ora cruciali**, mettendo enorme pressione sulle spalle di agenti ed operatori che lavorano per fornirlo e ciò può portare a delle performance lavorative ridotte o anche insoddisfacenti.





# COSA VOGLIONO I CLIENTI

## dalle nuove tecnologie



risposte immediate

Assistenza 24h/7



ridotta interazione umana

Poter essere ricontattati



# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## IVR, ACD e Strumenti di Reportistica



La piattaforma **IVR - Interactive Voice Responce system** guiderà rapidamente e automaticamente i clienti nella preselezione delle richieste.

Un sistema IVR **registra e riproduce audio e messaggi personalizzati**. Il sistema, una volta adattato alle esigenze aziendali, può essere utilizzato come **un agente sempre disponibile 24/7**, intervenendo quando gli operatori reali non sono in grado di rispondere.

Utilizzato per il classico "premi 1 per..." o per dare ai clienti accesso a informazioni più complesse, **il servizio sarà operativo con poco o nessun inconveniente**.





## LA SOLUZIONE DI BECLOUD

### IVR, ACD e Strumenti di Reportistica

Il sistema **ACD - Automatic Call Distributor** è un'altra **funzionalità nativa** di BelnContact. Il sistema può **reindirizzare i clienti** che necessitano di assistenza **all'operatore più adatto per aiutarli**. Il software avanzato di BelnContact consente di **instradare le comunicazioni su tutti i canali** (chiamate telefoniche, SMS, messaggistica sui social media, chat, email, ecc.) e **seleziona l'agente più appropriato** per gestire l'interazione, offrendo un'esperienza cliente di livello superiore.

Questi due strumenti gestiranno le chiamate e le informazioni in arrivo, permettendo agli operatori di fornire **un'assistenza clienti migliorata e più rapida**.



# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## IVR, ACD e Strumenti di Reportistica



La piattaforma ha, inoltre, capacità di **compilare automaticamente su richiesta report giornalieri, settimanali o mensili** o adattarli a esigenze aziendali specifiche.

Agenti, operatori e supervisor potranno tenere d'occhio i propri "goals" su **Wallboard personalizzate** ed **aggiustare il workflow lavorativo** per mantenere un alto picco performativo.



# **BILANCIAMENTO TRA TECNOLOGIE e lavoro umano**





Per le aziende che scelgono di adottare un Digital Contact Center, **efficienza e alleggerimento del lavoro umano sono essenziali**. Ma bilanciare le tecnologie che permettono questi vantaggi mantenendo al centro il ruolo dei lavoratori non è affatto semplice. Le tecnologie di BeCloud sono qui per aiutare nel processo.

Queste tecnologie, capaci di garantire efficienza e alleggerimento dei carichi lavorativi nei Digital Contact Centre, però portano con sé una sfida: la capacità di essere **bilanciate col lavoro umano senza portare ad una vera e propria sostituzione**. Una sfida che BeCloud è pronta ad aiutarti a superare.



# LA PREFERENZA DEI CLIENTI



## Automazione o lavoro umano?



- 77%**  Non procederebbero mai ad un acquisto senza prima aver consultato un operatore umano.
- 21%**  Procederebbero ad un acquisto senza prima aver consultato un operatore umano.
- 2%**  Non possiedono ancora un'opinione ben definita sul topic discusso.

# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## Strumenti nati per affiancare

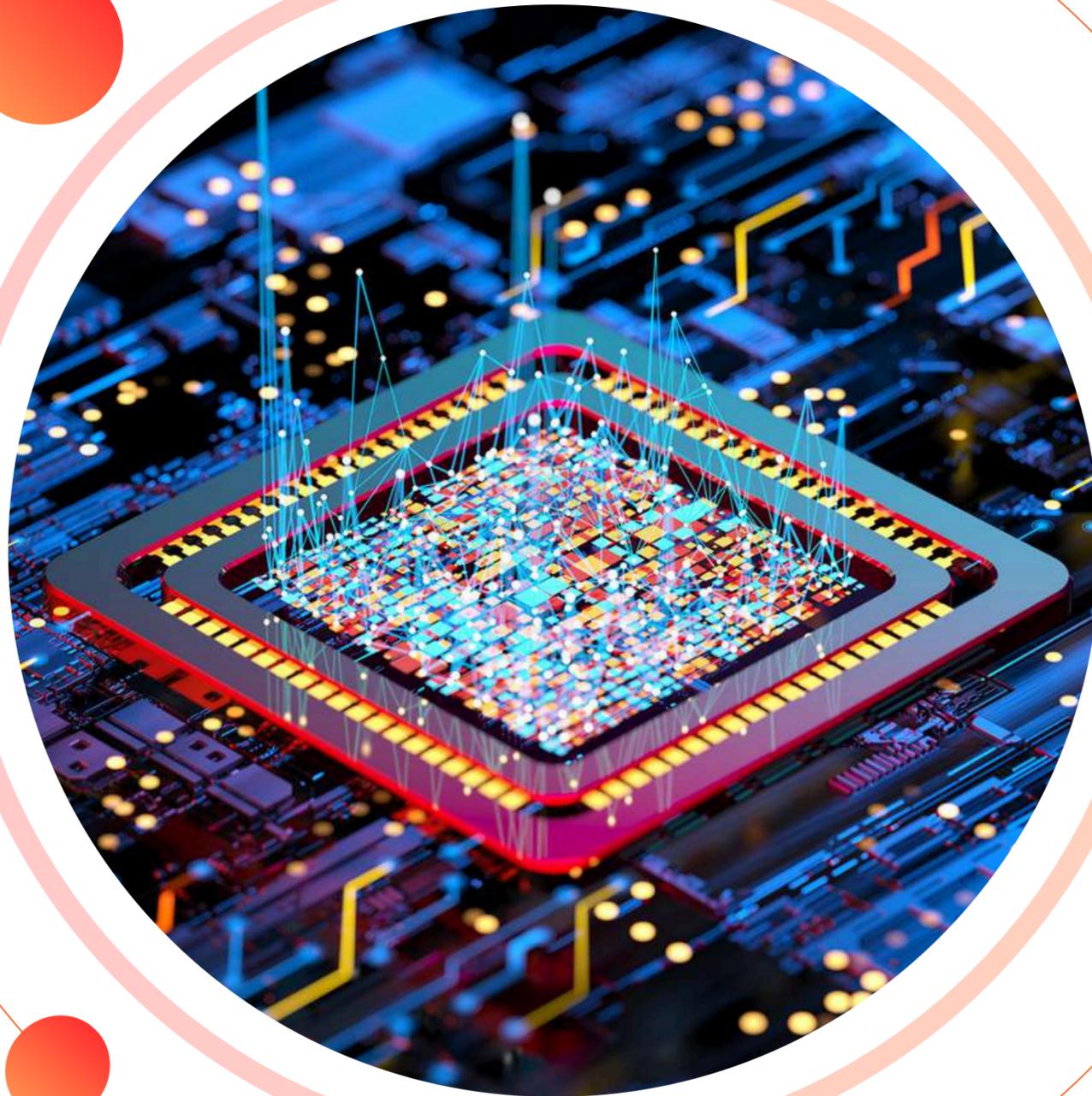
Partiamo dalla tanto terribile domanda che serpeggia nella mente dei lavoratori, e che spesso ci viene posta. **Ma le vostre tecnologie potranno mai rimpiazzare il lavoro umano? La risposta è assolutamente no.**

Le feature on-demand di BelnContact nascono per **affiancare i lavoratori, non per sostituirli. Collegano canali di comunicazione tra loro, semplificano processi tediosi ed automatizzano lavori ripetitivi.** In questo modo, agenti ed operatori hanno più tempo da dedicare ai propri clienti.



# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## Strumenti nati per affiancare



La tecnologia stessa riconoscere i propri limiti, agendo di conseguenza: **i nostri chatbot**, ad esempio, **consentono il passaggio dell'interazione ad un agente umano in qualsiasi momento** sia nel caso non fosse capace di soddisfare le necessità del cliente o se sia lo stesso a ritenerlo necessario.

Attraverso **regole ferree, scenari e protocolli** ben studiati, BelnContact non solo porta bilanciamento tra lavoro umano e tecnologico, ma garantisce un posto speciale e sempre più importante per agenti e lavoratori. **Indispensabili ed insostituibili più che mai, ora anche affiancati da tecnologie moderne e d'avanguardia.**

# PICCHI STAGIONALI e carichi eccessivi



Con l'approcciarsi di ferie estive o invernali, **i canali di comunicazione aziendali sono assediati da interazioni con clienti che necessitano supporto** per le proprie attività di svago. È opinione comune che ciò sia limitato ad agenzie di viaggio e pochi altri nel settore Travel.

Eppure molte altre aziende, spesso e-commerce, lamentano l'incapacità di gestire il proprio Customer Service. Specialmente quando **l'afflusso di clienti è duplice o triplice**. Durante questi picchi, **il carico lavorativo degli agenti è altrettanto moltiplicato**. Spesso si incorre ad **outsourcer**, ma trovare agenti per un brevissimo lasso di tempo - settimane, forse mesi - e garantire loro un training tanto professionale quanto veloce è una vera sfida. Il risultato? Uno staff in parte impreparato, stressato, ed incapace di garantire un corretto Supporto Clienti.





# LE SFIDE DEI VIAGGIATORI

Percentuale di viaggi mensili europea



Fonte: ec.europa.eu



# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## Licenze On Demand e Training

La piattaforma BelnContact è in grado di ovviare a questa problematica grazie ad una soluzione semplice e veloce: **licenze on-demand**. Il servizio permette all'azienda di usufruire di **licenze aggiuntive per un periodo di tempo prestabilito**.

Un processo di **onboarding semplice e veloce** permette di non perdere alcuna interazione e garantire un carico lavorativo minore - e conseguentemente meno stress - sulle spalle degli agenti.





# LA SOLUZIONE DI BECLOUD

## Licenze On Demand e Training

Con un training veloce e mirato sui nuovi lavoratori dal day one è quindi possibile **gestire i picchi stagionali con semplicità**. L'intuitività nativa della piattaforma qui brilla come ulteriore valore aggiunto. La breve tempistica del servizio è anche **un enorme vantaggio a livello monetario**.

Attraverso le licenze on-demand, BelnContact permette a business e aziende di **garantire ogni interazione sui differenti canali di comunicazione utilizzati**.



# CONCLUSIONI





Il successo del Digital Contact Center è strettamente legato alla sua abilità di **riconoscere e capire le sfide che gli agenti affrontano di giorno in giorno**. L'efficienza e stabilità di quest'ultimi è direttamente proporzionale al servizio clienti fornito. **Mantenere un buon ambiente lavorativo** e un **carico di lavoro bilanciato** è cruciale per migliorare la Customer Experience offerta. Investire in una soluzione software di supporto, intuitiva ed Omnicanale, è cruciale.

Priorizzando il lavoro degli agenti attraverso **strumenti di supporto e gestione**, BelnContact permette loro il netto miglioramento del Customer Service. **Soddisfazione generale di lavoratori ed operatori** crescerà così di pari passo assieme alla **fidelizzazione dei clienti**.





# BECLOUD

Solutions for innovation

# GRAZIE



+ 39 02 2107 1005



[marketing@becloudsolutions.com](mailto:marketing@becloudsolutions.com)



[www.becloudsolutions.it](http://www.becloudsolutions.it)

Lun - Ven 09:00 - 18:00

