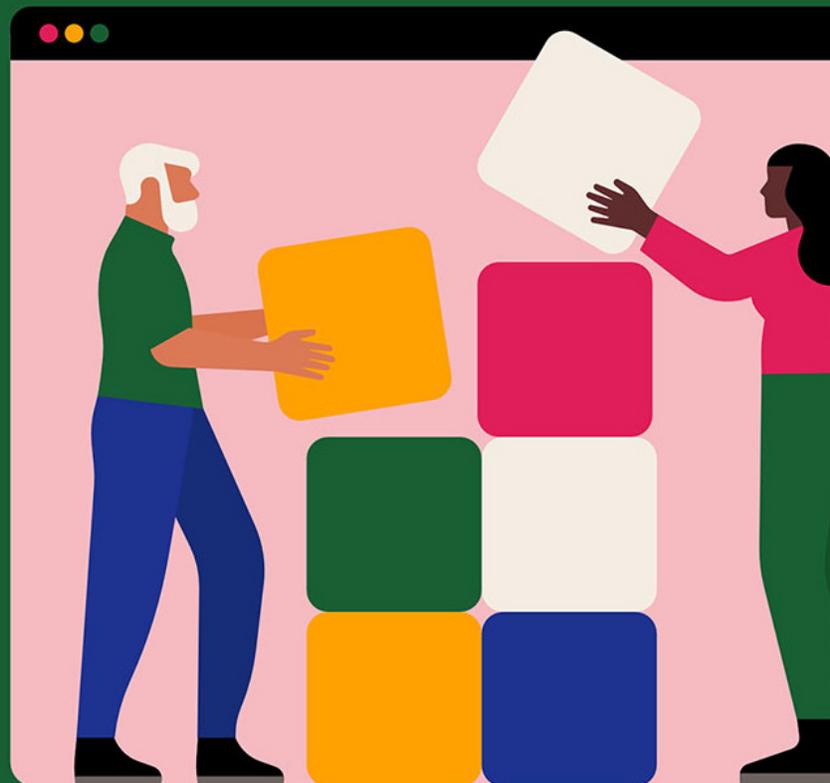


Il manuale di Slack per un'assistenza clienti eccezionale

Una guida pratica per risolvere i problemi più velocemente e trasformare l'esperienza dei clienti usando Slack come piattaforma di produttività intelligente



Sommario

Introduzione	3
Il servizio clienti è diventato virtuale	4
I team hanno bisogno di una piattaforma per le attività di assistenza	5
Un'esperienza migliore per gli operatori	5
Una migliore esperienza per i clienti	6
Slack è la tua piattaforma per il servizio clienti	7
La svolta che Slack offre ai team di assistenza	7
Una piattaforma apprezzata dai team di assistenza	8
Risolvere più rapidamente i problemi dei clienti con Slack	9
Rivoluzionare l'esperienza dei clienti	9
Effettuare interventi collettivi come team	10
Gestire i problemi più rapidamente con i canali e la ricerca	11
Velocizzare la comunicazione	13
Automatizzare i processi del team di assistenza	14
Trasformare l'esperienza dei clienti	16
Misurare l'impatto del servizio clienti	18
Per iniziare	19

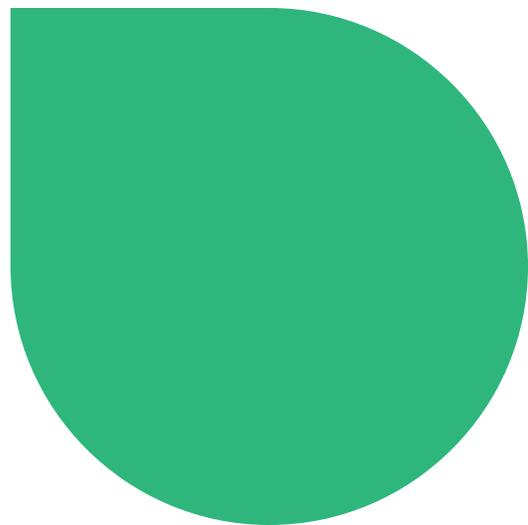


Introduzione

Mantenere la fedeltà dei clienti è una delle sfide più difficili e al tempo stesso più gratificanti affrontate dalle aziende. Molto dipende dalla creazione di un'esperienza piacevole durante l'intero percorso del cliente, soprattutto quando qualcosa va storto e il cliente ha bisogno di aiuto immediato.

Per fortuna, gli strumenti a disposizione dei moderni team di assistenza hanno cambiato le carte in tavola. Se il tuo team è in grado di fornire un'assistenza competente, personalizzata e immediata, avrai molte più possibilità di offrire ai clienti un'esperienza piacevole (anche quando le cose si mettono male) e di guadagnarti la loro fiducia.

Per risolvere i problemi più velocemente e migliorare l'esperienza dei clienti, oggi le aziende stanno **trasformando il servizio clienti usando Slack come piattaforma di produttività intelligente**. In questo modo, chiudono i ticket più rapidamente, migliorano il punteggio NPS (Net Promoter Score) e snelliscono i workflow con l'automazione e l'IA. Continua a leggere questo manuale e scopri come puoi farlo anche tu.



Il servizio clienti è diventato virtuale

La tecnologia ha cambiato radicalmente il modo in cui comunichiamo con i clienti e comprendiamo le loro esigenze. Negli ultimi anni, grazie ai social media, a Internet ad alta velocità e agli smartphone ricchi di app, i clienti hanno avuto a disposizione tantissimi modi per interagire con i team di assistenza e viceversa. Poi è arrivato il Covid-19 e la situazione è cambiata: i call center fisici sono stati chiusi quasi da un giorno all'altro e i clienti si sono trovati improvvisamente a dover affrontare una serie di nuovi problemi.

Quando i team di assistenza sono passati al lavoro da remoto, hanno adottato nuovi strumenti e tattiche per rimanere produttivi:

65%

delle organizzazioni di assistenza ad alte prestazioni utilizza l'automazione

88%

di incremento dell'utilizzo dell'IA da parte dei team di assistenza dal 2020 (dal 24% al 45%)

Fonte: [report State of Service di Salesforce, quinta edizione.](#)

Al contempo, i clienti vogliono assistenza più rapidamente e in formato digitale:

77%

dei clienti si aspetta di interagire immediatamente con qualcuno quando contatta un'azienda

74%

dei clienti si aspetta di poter fare online tutto ciò che può fare di persona o per telefono

Fonte: [report State of the Connected Customer di Salesforce, sesta edizione.](#)

Che sia a causa della naturale evoluzione del commercio online o dell'improvviso e diffuso passaggio al lavoro da remoto, una cosa è certa: le modalità di lavoro dei team di assistenza e le aspettative dei clienti nei loro confronti sono cambiate radicalmente.



I team hanno bisogno di una piattaforma per le attività di assistenza

Per supportare al meglio gli operatori dell'assistenza clienti, indipendentemente da dove e quando lavorano, e per dare ai clienti risposte pertinenti e tempestive, le aziende devono adottare nuove soluzioni. Devono riunire i team, gli strumenti, i partner e i clienti in un'unica **piattaforma di produttività**.

Con una piattaforma per le attività di assistenza, i team possono:

- **Accelerare i tempi di risoluzione** centralizzando le comunicazioni, collaborando in tempo reale e integrando strumenti e workflow
- **Eliminare le barriere** consentendo agli operatori di effettuare facilmente interventi collettivi sui casi con esperti di tutta l'azienda e di condividere il feedback dei clienti per un'azione diretta
- **Favorire la flessibilità** consentendo agli operatori dell'assistenza clienti di avere successo ovunque si trovino
- **Automatizzare il lavoro** del servizio clienti, consentendo agli operatori di non perdere tempo in attività poco importanti, in modo da potersi concentrare sull'assistenza ai clienti

Un'esperienza migliore per gli operatori

Connettere l'intera organizzazione in un'unica soluzione favorisce lo sviluppo di una piattaforma forte e unificata, indipendentemente da dove si lavora.

“Le organizzazioni che hanno concesso ai propri operatori più flessibilità di orari riscontrano maggiori vantaggi in termini di benessere dei dipendenti, con ripercussioni minime o nulle sull'efficienza operativa”.

Fonte: [“Predicts 2022: Customer Service and Support — Paving the Way for Greater Ambition and Responsibility for the Customer Experience, 2021”](#), Gartner®, 2021. GARTNER è un marchio registrato e un marchio di servizio di Gartner, Inc. e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e a livello internazionale ed è usato in questo manuale dietro autorizzazione. Tutti i diritti riservati.



Una migliore esperienza per i clienti

L'adozione di nuove tecnologie per il servizio clienti consente alle aziende di avere un impatto diretto e positivo sull'esperienza dei propri clienti.

15-20%

di aumento della soddisfazione dei clienti quando le aziende utilizzano la tecnologia per migliorare la loro esperienza

Fonte: [McKinsey](#).

Scopri di più sui vantaggi che una [piattaforma di produttività può offrire ai team di assistenza](#).



Slack è la tua piattaforma per il servizio clienti

Dal suo lancio nel 2014, Slack è diventato un hub di collaborazione affidabile che riunisce persone, informazioni e strumenti. La piattaforma Slack dispone di oltre **2.600 app** e di un'**API avanzata** per aiutarti a semplificare il lavoro di assistenza, ad automatizzare le attività più banali e a contestualizzare le conversazioni con i clienti.

La svolta che Slack offre ai team di assistenza

A differenza di altre soluzioni, Slack offre una serie di potenti funzioni che aiutano a semplificare e ottimizzare il lavoro del servizio clienti:

- **Canali** con team diversi per condividere rapidamente le informazioni sui casi e risolvere insieme i problemi
- **Ricerca** a livello di organizzazione e basata sull'IA per aiutare gli operatori a trovare rapidamente le informazioni giuste, anche al di fuori del loro reparto
- **Reacji** (ovvero reazioni con emoji) con un solo clic e **workflow** low-code per rilevare, effettuare escalation e risolvere facilmente i problemi dei clienti
- **Integrazioni** predefinite con strumenti potenti come **Salesforce Service Cloud** e **Jira**
- Collaborazione esterna assicurata tramite **Slack Connect** per coinvolgere clienti e partner nella conversazione



Una piattaforma apprezzata dai team di assistenza

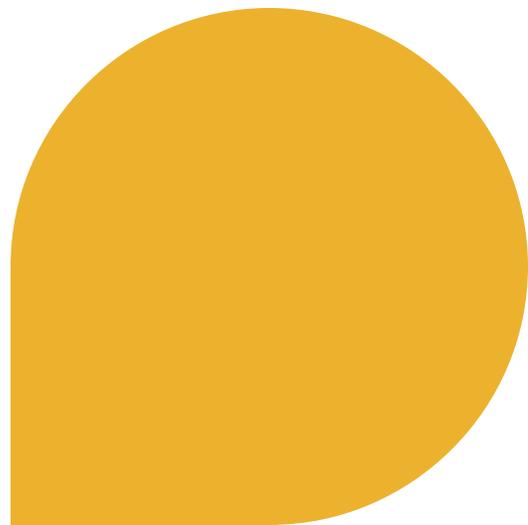
Forse l'aspetto più importante è che Slack è uno strumento che gli operatori dell'assistenza clienti adottano volentieri. Infatti, il recente [studio The Total Economic Impact™ condotto da Forrester Consulting](#)¹ ha rilevato che Slack ha aumentato la soddisfazione di questi team. In particolare, Slack è stato menzionato per quanto segue:

- Migliorare il flusso di informazioni tra i membri dei team
- Facilitare le opportunità di coaching e consentire un feedback più tempestivo e diretto
- Ridurre le tempistiche di onboarding dei nuovi assunti
- Contribuire a mantenere la cultura aziendale nell'era del lavoro da casa

“Dal punto di vista della comunicazione, Slack è la linfa vitale del nostro team. Usiamo i canali di Slack come base di conoscenza collettiva per trovare le risposte e comunicare con i supervisori, il che ci consente di soddisfare i nostri indicatori KPI”.

Brian Malone
Director of Customer Service, [Shipt](#)

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



Risolvere più rapidamente i problemi dei clienti con Slack

Approfondiamo l'argomento. Slack dispone di una serie di funzioni e integrazioni che i team di assistenza possono utilizzare per semplificare e potenziare il lavoro dell'assistenza clienti.

Rivoluzionare l'esperienza dei clienti

Poiché i team di assistenza si affidano al self-service e all'automazione, i casi che arrivano a un operatore non sono facili da risolvere. Dal momento che gli operatori si occupano di problemi più complessi, si affidano sempre più spesso a esperti in materia per risolvere i casi. Ma il modello di assistenza a più livelli può essere frustrante. Infatti, dato che **l'83% dei clienti si aspetta di risolvere problemi complessi parlando con una sola persona**, è comprensibile che questi passaggi portino a punteggi di soddisfazione dei clienti più bassi.

Slack crea un approccio senza livelli, **integrandosi** con **Salesforce Service Cloud** per una gestione dei casi ottimale. In questo modo gli operatori possono facilmente inserire le informazioni dei ticket su Slack e aggiornare i casi direttamente dai canali Slack.

Il passaggio al sistema senza livelli offre un'esperienza migliore ai clienti, perché riduce gli ostacoli e accelera i tempi di risoluzione mantenendo un unico punto di contatto. Ma è anche molto vantaggioso per i team di assistenza, poiché semplifica l'esperienza degli operatori e consente la collaborazione su larga scala con gli esperti giusti, quando necessario.

Il risultato? Tutti i clienti ricevono un'esperienza di prima qualità. Scopri di più su **Slack per i team di assistenza**.

Puoi inoltre connettere Slack con le soluzioni di ticketing più diffuse, come **Jira**, **Intercom**, **Freshdesk**, **Zoho Desk** e **Halp**. È proprio quello che ha fatto la piattaforma per pazienti sanitari **83bar**, collegando l'area di lavoro Slack del suo team di assistenza con Halp, la sua soluzione di help desk. In questo modo, l'azienda è riuscita a ridurre il tempo medio di risposta ai ticket da un giorno e mezzo ad appena un'ora.

Infine, integrazioni come queste funzionano in entrambi i sensi: consentono ai team di visualizzare facilmente le informazioni sugli incidenti all'interno di Slack, ma danno anche agli operatori la possibilità di aggiornare i colleghi e i clienti con un contesto e dettagli aggiuntivi, il tutto senza uscire da Slack.



“Su Slack possiamo risolvere i problemi e identificare le informazioni necessarie per rispondere a una domanda e questo ci permette di essere più sintetici ed efficienti. Slack consente di risolvere i problemi quasi in tempo reale”.

Sebastian Burzacchi
Vice President of Service Operations, [Oscar Health](#)

Scopri altre soluzioni di assistenza compatibili con Slack nell'[App Directory di Slack](#).

Effettuare interventi collettivi come team

Piattaforme di collaborazione come Slack consentono ai team di condividere rapidamente le informazioni e risolvere i problemi insieme. Per i team di assistenza, ciò significa che l'intero processo può essere gestito da un singolo operatore. Invece di affidare i casi ad altri esperti quando raggiungono un'impasse, gli operatori dell'assistenza riescono a gestire i casi dall'inizio alla fine.

Quando si presenta un problema complesso, gli operatori possono avviare un workflow di intervento collettivo direttamente da Slack, mettendo automaticamente in contatto gli operatori con i giusti esperti interfunzionali in base alle competenze, disponibilità e capacità richieste. Un **intervento collettivo** può eliminare il ritardo che si verifica durante il trasferimento dei ticket in un sistema a più livelli e, in ultima analisi, accelerare la risoluzione dei casi, poiché associa automaticamente gli esperti giusti per risolvere problemi complessi direttamente su Slack.

Gli esperti di assistenza di Salesforce hanno recentemente ottenuto simili vantaggi testando un **programma pilota per gli interventi collettivi gestito da Slack** per alcuni dei loro team di assistenza. I risultati sono stati talmente eclatanti che Salesforce ha in programma di adottare questo modello in tutta la sua organizzazione di assistenza globale.

Impatto del passaggio a un modello di intervento collettivo gestito da Slack presso Salesforce:

26%

di miglioramento del tasso relativo ai giorni necessari per la chiusura dei casi

19%

di aumento dei casi risolti in giornata



Al di là dell'impatto su queste metriche chiave, gli interventi collettivi possono produrre vantaggi reali per l'esperienza dei clienti. Invece di essere trasferiti da un operatore all'altro, i loro problemi sono gestiti da un unico punto di contatto e ciò offre loro un partner affidabile durante l'intero processo.

E anche questi vantaggi sono misurabili.

36%

di aumento di velocità nella risoluzione dei casi a **Intuit Quickbooks** grazie all'utilizzo di Slack per supportare le attività di assistenza

12%

di aumento del punteggio NPS® a Intuit Quickbooks dopo l'adozione di Slack da parte dei team di assistenza

Scopri di più su come Slack può favorire un approccio collaborativo al servizio clienti.

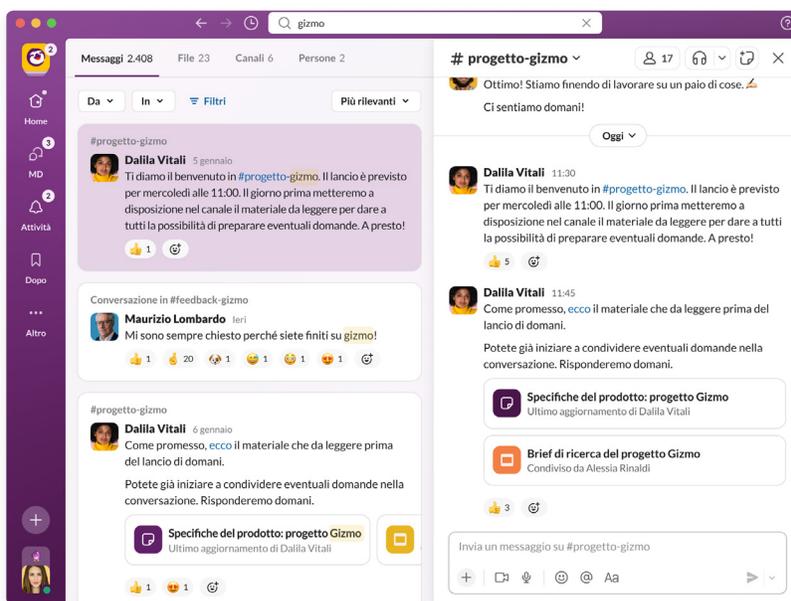
Gestire i problemi più rapidamente con i canali e la ricerca

Per i team di assistenza, tenere traccia dei casi e offrire risposte rapide ai clienti sono responsabilità essenziali. Slack semplifica entrambe le attività.

Molti team di assistenza scelgono di creare **canali** Slack dedicati a singoli casi o clienti, in modo da tenere i problemi ben organizzati e facilmente individuabili.



Allo stesso tempo, la **ricerca** di Slack, basata sull'IA ed estesa a tutta l'organizzazione, consente agli operatori di trovare rapidamente informazioni ed esperti in tutta l'azienda, in modo da poter rispondere più rapidamente alle domande dei clienti e coinvolgere altre parti interessate quando hanno bisogno di ulteriori interventi.



Funzioni come questa hanno contribuito a semplificare il servizio clienti della società di software contabile **Xero**. Mentre gli operatori del team CX (esperienza clienti) di Xero comunicavano principalmente via e-mail, ora condividono idee e informazioni in 30-40 canali Slack dedicati a specifiche aree di competenza. Utilizzano anche i **@tag**, i reacji e le conversazioni di commenti per accettare o assegnare rapidamente i casi e monitorare i loro progressi verso la risoluzione.

“[Quando un caso viene accettato], gli operatori possono passare al cliente successivo. Ciò significa che i nostri clienti ricevono risposte più rapide. È un grande passo avanti”.

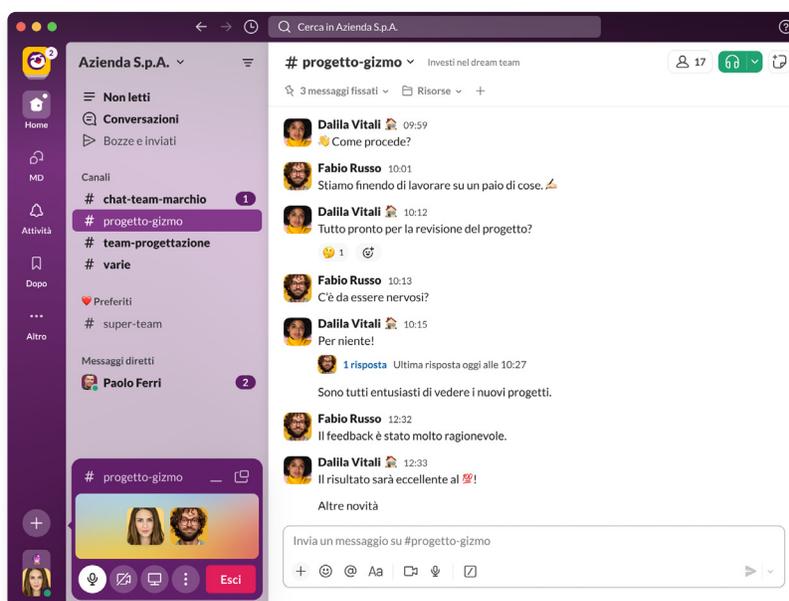
Matt Simpson
Lead Workflow Coordinator, Customer Experience, **Xero**



Velocizzare la comunicazione

Il 76% dei team di assistenza è composto da operatori che lavorano da remoto e il numero è destinato ad aumentare. Con così tanti operatori che lavorano da luoghi diversi e con fusi orari diversi, una buona comunicazione è fondamentale. Per fortuna, Slack è ricco di funzioni che supportano la condivisione di idee e informazioni.

Ad esempio, gli **incontri** su Slack sono un ottimo strumento che consente agli operatori di risolvere rapidamente i problemi insieme ai colleghi. Grazie a queste conversazioni audio ad hoc, gli operatori possono facilmente accedere alle competenze dei colleghi e fornire risposte rapide ai clienti. Possono anche condividere i loro schermi durante gli incontri per rivedere insieme documenti o siti web, se necessario. Inoltre, gli incontri sono trascritti automaticamente, in modo che le informazioni scambiate siano archiviate nella base di conoscenza dell'azienda per essere consultate da altri.



“Gli incontri istantanei sono davvero efficaci in questo ambiente di lavoro da casa. I nostri esperti in prima linea hanno bisogno di un ambiente poter discutere con qualcuno che comprenda il loro ruolo. E quando siamo tutti a casa, gli incontri sono davvero fondamentali per la nostra salute mentale”.

Gabrielle Dracopoulos
Head of Customer Success, **Intuit**



Gli operatori possono anche utilizzare i **clip** di Slack per registrare le proprie opinioni su incidenti specifici. A loro volta, i clienti possono registrare clip per mostrare i loro problemi e condividerli con gli operatori tramite i canali di **Slack Connect**.

Analogamente agli incontri, i clip sono trascritti automaticamente per eventuali usi futuri. Inoltre, sono dotati di sottotitoli in tempo reale, che li rendono più accessibili e facili da scansionare rapidamente.

I clip sono stati la svolta per il produttore di computer **Dell Technologies**. L'azienda consente ai clienti di testare le versioni digitali dei propri hardware e prodotti, per poi condividere le registrazioni video dei loro feedback tramite clip di Slack. In questo modo, gli operatori hanno una visione molto più completa e concreta di eventuali problemi tecnici che i clienti potrebbero incontrare, in modo da poterli comprendere e risolvere più rapidamente.

“Con i clip, possiamo vedere esattamente quello che vede il cliente tramite video, il che ci aiuta a fornire supporto e risolvere qualsiasi problema molto più velocemente”.

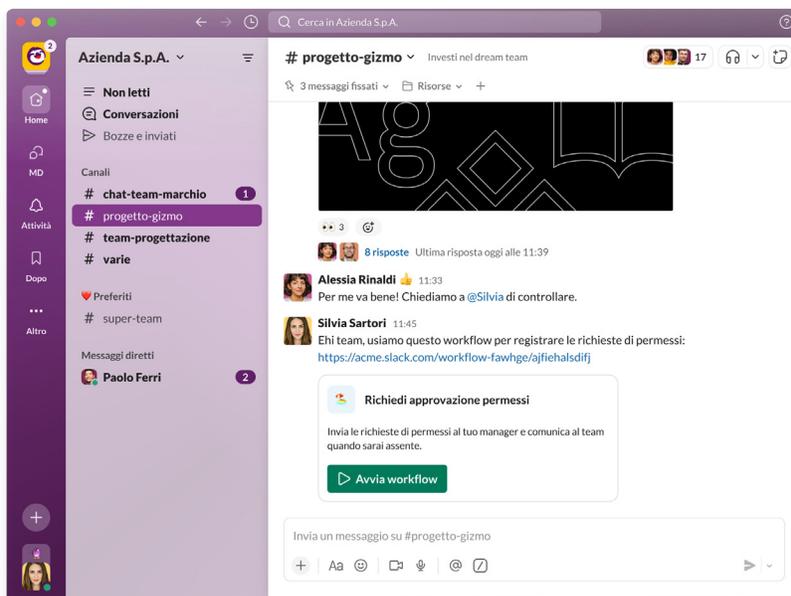
David Felt
Technical Marketing Engineer, **Dell Technologies**

Automatizzare i processi del team di assistenza

In genere, gli operatori dell'assistenza dedicano molto tempo alle attività amministrative di routine, come la richiesta di approvazioni o la condivisione dei feedback dei clienti con i team di prodotto. Con Slack, molte di queste attività possono essere automatizzate, permettendo agli operatori di concentrarsi su attività più importanti e gratificanti.



Per esempio, le aziende possono usare **Workflow Builder** di Slack per semplificare e standardizzare la raccolta dei feedback dei clienti. Un workflow in un canale Slack dedicato può aiutare gli operatori a gestire il processo in modo rapido, raccogliendo tutte le informazioni necessarie e mantenendole strutturate e organizzate.



Per supportare meglio la sua base di oltre 100 milioni di clienti, il team di assistenza del gigante delle telecomunicazioni **T-Mobile** si è rivolto a Slack. Il team si avvale dei workflow per svolgere più facilmente attività come la comunicazione degli aggiornamenti di stato ai manager o la condivisione di riconoscimenti tra colleghi.

“Ho sempre avuto la sensazione di dover rincorrere le persone per ottenere le informazioni di cui avevano bisogno. Ora tutti sono diventati più produttivi ed efficienti. È un vantaggio per tutti”.

Rasha Alkhatib
Customer Experience Manager, **T-Mobile**

Sono in arrivo altre meraviglie dell'automazione e dell'IA: l'**IA di Slack** crea riassunti generati dall'IA e assistenza alla scrittura, e **Einstein Knowledge Bot** fornisce risposte conversazionali estrapolate dagli articoli della base di conoscenza mentre il tuo team sta lavorando a un intervento collettivo.



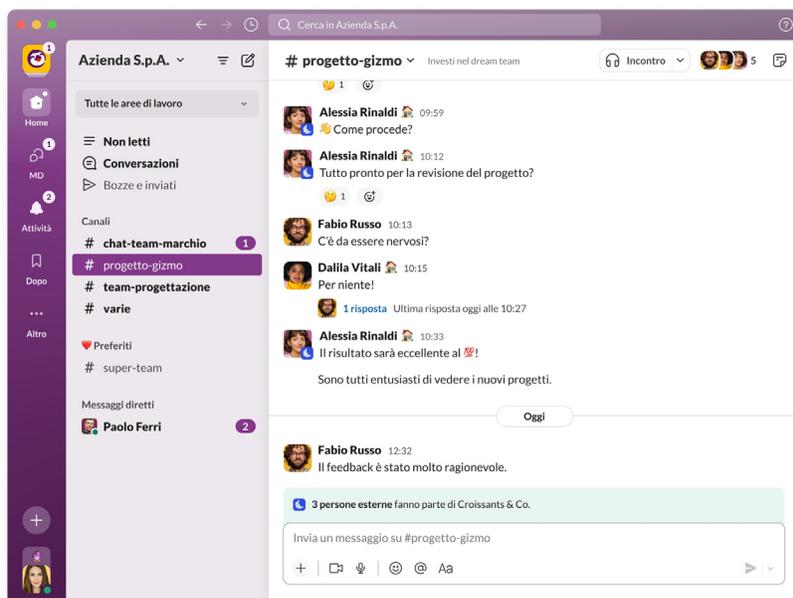
Trasformare l'esperienza dei clienti

Naturalmente i clienti apprezzano la rapidità con cui vengono risolti i loro problemi e la possibilità di interagire con un unico punto di contatto: entrambi questi aspetti sono possibili quando i team di assistenza utilizzano Slack. Ma ci sono altri modi in cui Slack può contribuire a migliorare l'esperienza dei clienti.

Creare un rapporto con i clienti

Più clienti acquisisci, più è difficile offrire un'esperienza davvero personalizzata.

Slack consente la scalabilità dell'attività del servizio clienti mantenendo un'assistenza di alta qualità. Con i canali di **Slack Connect**, puoi dare ai team che lavorano con i clienti la possibilità di entrare in contatto diretto con loro. In questo modo non solo è possibile offrire ai clienti un'esperienza più personale e trasparente, ma si riducono i passaggi e le escalation dei casi e i tempi di risoluzione.



L'agenzia di assistenza **Influx** ha creato canali di Slack Connect individuali per clienti specifici, offrendo loro un luogo dedicato per affrontare gli incidenti e condividere le informazioni. Ciò si è rivelato particolarmente utile nell'era del lavoro da remoto, in cui gli operatori di Influx non possono riunirsi nello stesso spazio fisico.

“Tutti dicevano che non era possibile gestire i call center e l'assistenza digitale in modo virtuale. [Ma] Slack è uno strumento essenziale per realizzare tutto questo”.

Alex Holmes
Chief Growth Officer, **Influx**



Misurare l’impatto del servizio clienti

Anche se può sembrare difficile quantificare la qualità del servizio clienti, in realtà esistono numerose metriche che dimostrano l’utilità di adottare una piattaforma per i team di assistenza.

Secondo uno [studio The Total Economic Impact™ condotto da Forrester Consulting](#) nel 2021², i team di assistenza intervistati che utilizzano Slack hanno riferito quanto segue:

- Riduzione dei tempi di risoluzione dei casi pari al 26%
- Riduzione delle escalation pari al 17,4%
- Riduzione del costo per ticket pari al 15,1%
- Aumento medio del punteggio CSAT pari all’11,4%
- Aumento medio della soddisfazione del personale pari al 5,9%
- Aumento medio del punteggio NPS del 9,2%

² Fonte: Net Promoter e NPS sono marchi di servizio registrati e Net Promoter Score è un marchio di servizio di Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. e Fred Reichheld.



Per iniziare

Vuoi scoprire come migliorare il tuo servizio clienti con Slack come piattaforma di produttività? [Contatta il nostro team di vendita](#) oggi stesso.

Per ulteriori risorse, visita la nostra [raccolta blog Slack per i team di assistenza](#), consulta la nostra [App Directory](#) per un assaggio dei numerosi strumenti di ticketing e delle app per l'assistenza clienti che puoi integrare con Slack oppure visita il nostro [hub di soluzioni per l'assistenza clienti](#) per vedere webinar, scaricare e-book e leggere storie su come aziende leader utilizzano Slack come piattaforma di produttività intelligente.



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. Essendo parte di Salesforce, Slack è profondamente integrata 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](https://twitter.com/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.