

CASE STUDY

STUDY

SMS Call Me Back e multi-language support

ovvero come un primario operatore telefonico italiano ha sfruttato la One Call Solution per instaurare un rapporto individuale col cliente



Settore:
Telecomunicazioni

Servizi gestiti da Abramo:
- Inbound fisso e mobile;
- Outbound;
- Back-office, variazioni, reclami,
commerciale.

Cliente Abramo dal 2012

Con 24 milioni di linee fisse e mobili, il nostro cliente è il secondo operatore di telefonia in Italia. Fra le altre eccellenze del customer care, il cliente si focalizza sulla One Call Solution. Oltre alla straordinaria diversità di prodotti offerti, il nostro cliente deve far fronte ad un sempre crescente diversità linguistica.

CHALLENGE 1

Ridurre la necessità di richiamata da parte del cliente e offrire un servizio individuale di caring che mantenga aperto un contatto con il cliente.

CHALLENGE 2

Rispondere in lingua ai clienti stranieri residenti in Italia, gestendo grandi volumi ed overload.

SOLUTIONS

SMS CALL ME BACK

Alla fine di una telefonata con un agent il cliente riceve un SMS automatico. Rispondendo a quest'ultimo, richiede di essere nuovamente assistito. Il nuovo agent che cura l'esigenza del cliente è già a conoscenza del pregresso. Questo aumenta la sua percezione di attenzione da parte di telefonia

24h/7gg

Assistenza 24h sette giorni su sette.

MULTI-LANGUAGE SUPPORT

L'IVR smista automaticamente la chiamata all'agent in base alla nazionalità del cliente. Questo può scegliere di essere richiamato da un agent che parla perfettamente la propria lingua. Un sistema automatico accoda questa richiesta al segmento linguistico di appartenenza del cliente.

16 LINGUE

Personale qualificato al pari dell'italiano.

RESULTS

27.000

messaggi spediti
per mese

4,1

ricontatto medio
in minuti

28%

ha utilizzato il servizio
di richiamata su SMS

75%

di cui chiamate
da clienti stranieri