



# WEB SALES ASSISTANT

Migliora l'esperienza online dei tuoi clienti



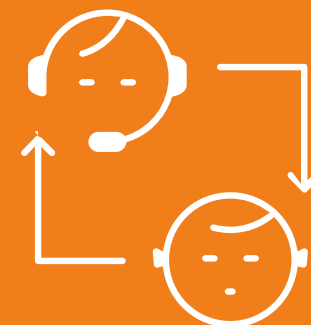
SUPPORTO INFORMATIVO  
SU VARI CANALI



## A CHI È RIVOLTO

**Tutte le aziende che vogliono:**

- Supportare il proprio cliente durante il processo di acquisto
- Approcciare all'e-commerce B2B
- Garantire un servizio di Customer Experience in linea con la propria Brand Awareness



ASSISTENZA PERSONALIZZATA

L'attività di Web Sales Assistant è un servizio di supporto prima, durante e dopo l'acquisto online. Questa figura di assistente personale fornisce informazioni su prodotti e servizi, funzionamento del sito, status delle spedizioni, gestione reclami ecc. e può assumere anche finalità commerciali gestendo l'ordine per conto del cliente.



TEAM LEADER



PRESIDIO H24 7/7

## OBIETTIVI

Soddisfare le esigenze del cliente, attraverso una gestione tempestiva ed efficiente per rendere l'esperienza di acquisto un momento di fidelizzazione e comunicazione.

---

## COME FUNZIONA

L'attività di Web Sales Assistant prevede una gestione di front e back office attraverso i seguenti canali:

- Front Office telefonico
- Front Office live chat
- Email
- Back Office tecnico (comunicazione con i corrieri, pratiche di reso e rimborso ecc)

Gestione del servizio H24, 7 giorni su 7. In alternativa gli orari del servizio possono essere definiti secondo esigenze del cliente, con Voice Mail nei fuori orario per call back successivo.

Una piattaforma ICRM permette di raccogliere e monitorare i dati dei consumer e di accedere allo storico delle richieste per elaborare una reportistica quantitativa e qualitativa periodica con le informazioni richieste dall'azienda committente.

## TECNOLOGIA

- ICRM
- Piattaforma di Knowledge management
- Gestionali/Siti dei clienti committenti
- Piattaforma e-commerce del committente

---

## RISULTATI

- Aumento del tasso di conversione delle visite in acquisti
- Incremento scontrino medio
- Assistenza durante tutto il procedimento d'acquisto
- Aumento del rating online
- Possibilità di cross-selling
- Miglioramento dell'esperienza online del cliente
- Crescita della Brand Reputation
- Fidelizzazione del cliente

---

## POSSIBILI ESTENSIONI

- Analisi di Customer Satisfaction
- Analisi Net Promoter Score
- Recupero dei "carrelli abbandonati"