

LE SOLUZIONI DI COMUNICAZIONE UNIFICATA AL SERVIZIO DEL MARKETING.

Da una ricerca effettuata dalla Chadwick Martin Bailey si ricavano alcuni dati interessanti sulle modalità di contatto tra Cliente e Azienda, e su come l'esito del contatto influenzi negativamente il comportamento del chiamante e vanifichi il lavoro di comunicazione e di marketing dell'azienda.

Dalla ricerca emerge che la maggior parte dei Clienti dopo il primo tentativo di contatto fallito desiste e contatta altri fornitori. Inoltre il chiamante giudica il valore del fornitore sulla base del tempo trascorso prima di essere richiamato dalla persona giusta.

Nello specifico il Cliente che chiama per la prima volta un'azienda:

- nel 30% dei casi parla con un referente sbagliato.
- nel 63% dei casi si interfaccia con una persona giusta, ma poi non è gestito il contatto.
- solo nel 7% dei casi il contatto è gestito correttamente con un risultato di successo.

Il dato dimostra quindi come una campagna di comunicazione deve essere unita a un miglioramento del metodo di contatto altrimenti tutti gli sforzi saranno vani.

E' molto importante quindi utilizzare nuovi metodi di contatto per riuscire a rispondere in maniera corretta e tempestiva alle domande dei clienti e non vanificare il lavoro del reparto comunicazione e marketing.

Wildix, azienda italiana leader nello sviluppo di nuove tecnologie VoIP ed applicazioni per la Comunicazione Unificata certificata al CNR, ha rivoluzionato questa statistica con Boost Your Business.

Il BYB risponde a pieno alle esigenze di indirizzare la chiamata del cliente alla persona di riferimento in modo tale da soddisfarne a pieno le richieste.

Esso rappresenta la nuova organizzazione dei processi di comunicazione, sia interna che esterna, per generare vantaggi di marketing e vendite per l'azienda e ridurre la statistica del 93% di contatti "bruciati".

IL BYB è l'insieme di servizi che permettono di gestire qualsiasi comunicazione proveniente dall'esterno, indirizzandola correttamente all'operatore competente che possono soddisfare a pieno il potenziale Cliente.

Attraverso il BYB l'organizzazione della comunicazione viene suddivisa per servizi o dipartimenti, a ciascuno dei quali viene assegnato un numero di telefono in modo tale che il cliente venga messo in contatto diretto con il reparto competente.

I vantaggi sono molteplici: gli utenti parleranno con personale formato, il sistema libera la segretaria dall'attività di centralinista, le chiamate già indirizzate alla persona o reparto corretto, verranno accolte più favorevolmente dall'operatore rispetto a quelle ricevute dal centralinista e infine le chiamate verranno indirizzate a un gruppo di persone che gestiscono un servizio dell'azienda, anziché una sola persona.

Un altro utile strumento per migliorare il contatto tra azienda e cliente è la Live Chat: che permette a qualsiasi utente interessato ad un qualsiasi contenuto del sito di inviare una richiesta di informazione che verrà gestita in tempo reale.

Simile alla Live Chat è il Call me Back sistema di richiamata automatico effettuabile dal sito aziendale. Il Cliente lascia il proprio numero di telefono sul quale vuole essere ricontattato, la richiesta verrà inoltrata automaticamente a tutte le persone dell'azienda che sono a supporto del contatto Cliente.

Per ulteriori informazioni

Andrea Accomasso

Ufficio Stampa Wildix

press@wildix.com
