

a

abilio

**Il caso Abilio**

Ottobre 2023

# CHI SIAMO

**Abilio** è la società del Gruppo illimity specializzata nella vendita di beni immobili e mobili strumentali. Adotta un modello transazionale semplice, innovativo e trasparente.



# IL NETWORK DEI PORTALI DIGITALI

# a



Portale dedicato principalmente alle vendite di asset industriali.



Portale leader di mercato, specializzato nelle vendite immobiliari. Compre l'intero mercato unico immobiliare.



Portale specializzato nelle vendite giudiziarie. Contiene tutti gli annunci presenti sul portale ministeriale delle vendite pubbliche.



Portale leader di mercato, dedicato alle vendite di beni mobiliari e rami d'azienda



Portale specializzato nella gestione delle vendite e nella pubblicità legale di asset provenienti da procedure concorsuali ed esecutive.

# APPROCCIO PHIGITAL

PORTALI VETRINA



CRM DYNAMICS 365



CUSTOMER SERVICE E RETE VENDITE





**abilio**



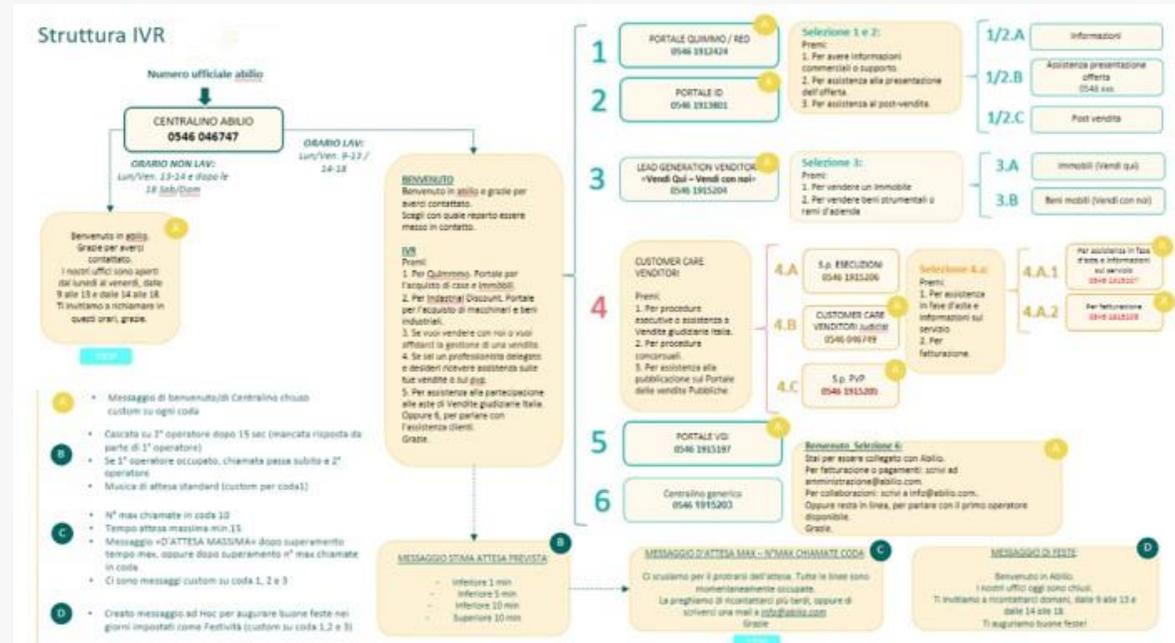
# PROGETTO OMNICHANNEL

Una piattaforma digitale unica che permette agli operatori di lavorare in modo efficiente, dedicandosi maggiormente ai clienti ed offrendo così un miglior servizio.

# CUSTOMER EXPERIENCE

# a

## MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE DEGLI UTENTI DEI NOSTRI PORTALI OFFRENDO UN SERVIZIO DI ASSISTENZA QUALITATIVAMENTE MIGLIORE

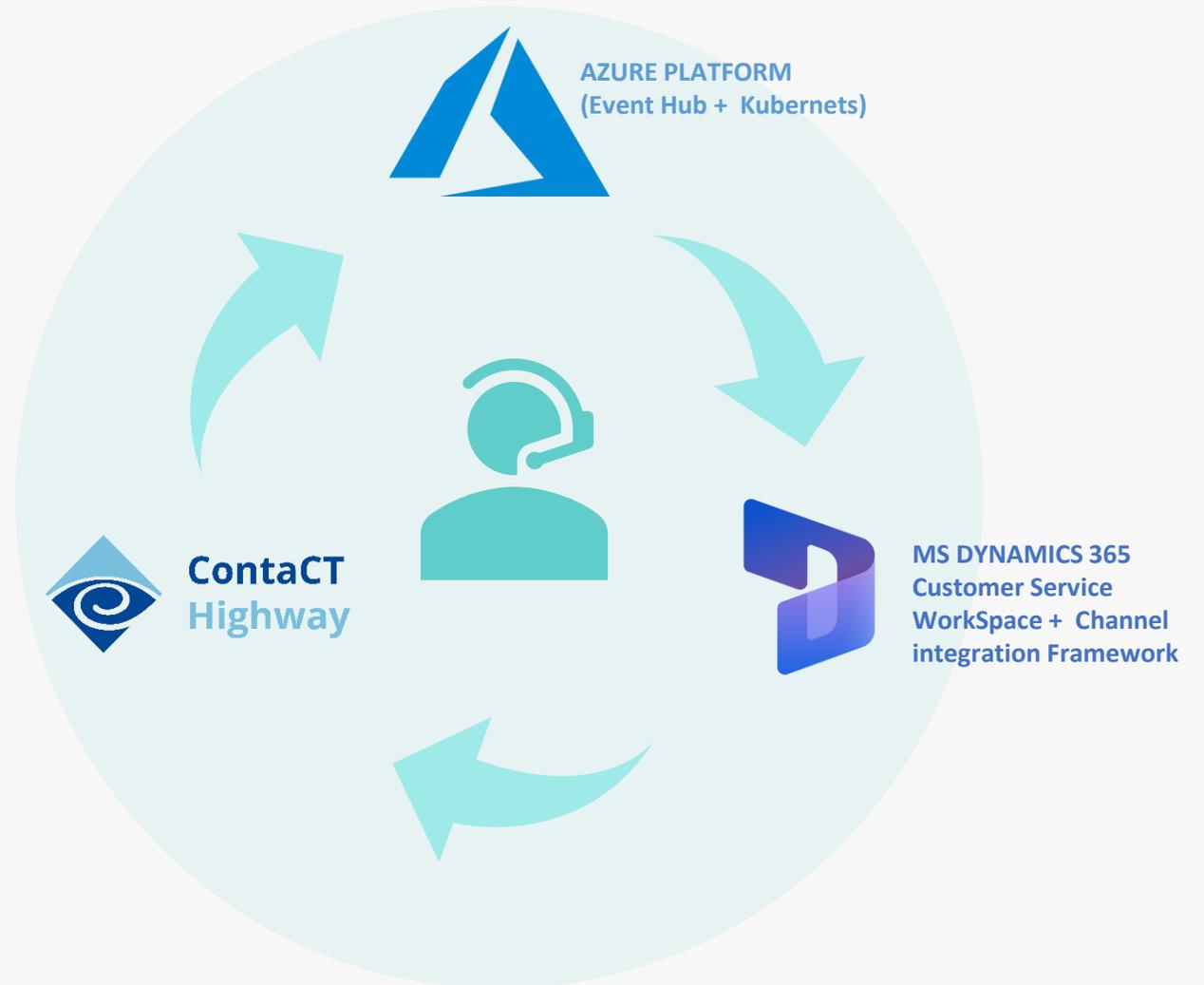


- Instradamento specifico della richiesta: l'utente viene indirizzato all'operatore più idoneo in base alle scelte effettuate ed alle skills dell'operatore
- Riconoscimento utente e invio di informazioni contestuali: servizio di assistenza più veloce ed umano, l'operatore riceve in real time le informazioni di contatto ed i reali bisogni dell'utente

# EVOLUZIONE TECNOLOGICA

# a

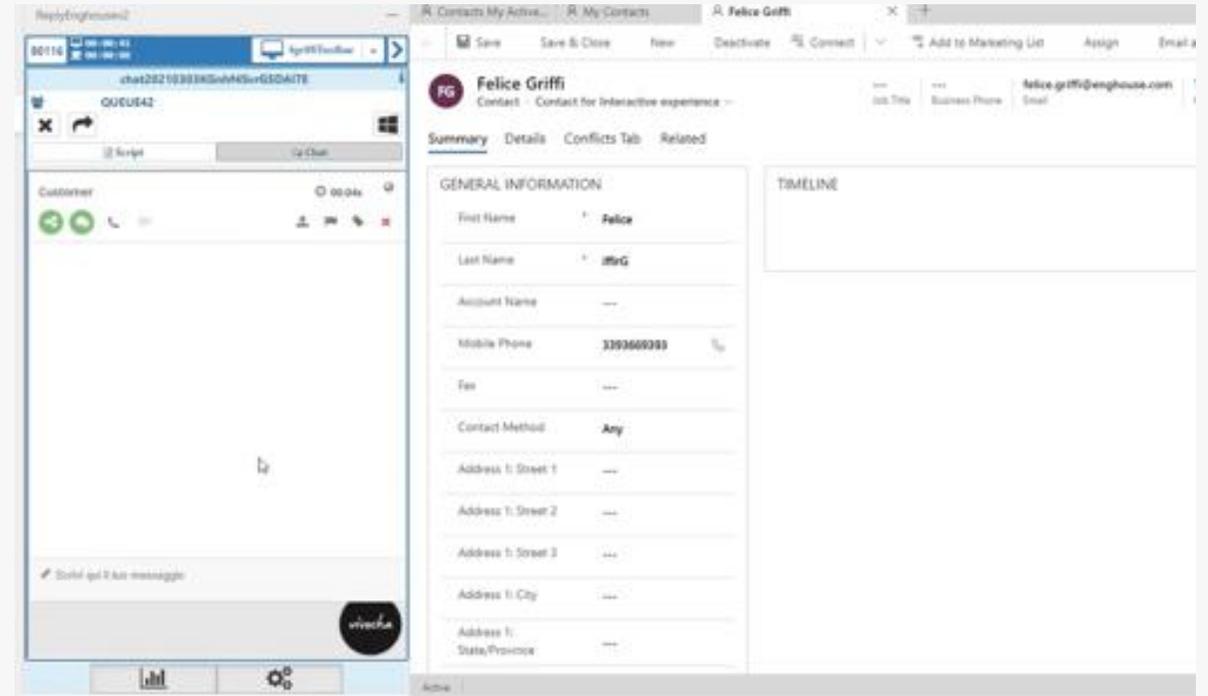
SUPPORTATE L' **EVOLUZIONE DIGITALE** DEL CRM  
INTEGRANDOLO CON I NOSTRI PRINCIPALI CANALI DI  
COMUNICAZIONE



# DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

# a

EFFICIENTARE I TEMPI DI LAVORAZIONE DEI CASI DI ASSISTENZA DEL CUSTOMER CARE E RIDURRE IL DATA ENTRY MANUALE



- Gestione della multisessione utente
- Collaboration tra operatori
- Tracciamento automatico dei dati come le informazioni di contatto, la provenienza telefonata, il motivo di contatto
- Apertura automatica dei form con dati precompilati per ridurre al minimo il data entry ed evitare errori manuali

# MONITORING E REPORTISTICA

# a

MONITORARE LA QUALITA' DEL LAVORO SVOLTO DAL NOSTRO CUSTOMER CARE E CONOSCERE I DATI DELLE TELEFONATE DEI NOSTRI UTENTI, EVITANDO LA PERDITA DI INFORMAZIONI FONDAMENTALI PER IL NOSTRO BUSINESS

The screenshot displays a call center monitoring dashboard. At the top, there are navigation icons and a user profile section with a name dropdown and a 'Macro Attività...' dropdown. Below this is a table of operator statuses. The table has columns for Resource ID, Call Center, Macro Activity, Queues, Partner, ID, Name, Surname, Media, Activity, State, and various time-related metrics. Below the operator table is a 'Contact management' section with a 'Storico chiamate (Tutti)' filter and search options. At the bottom, there is a table titled 'Elenco' showing a list of calls with columns for Id cliente, Codice cliente, Cliente, Esito telefonico, Esito applicativo, Telefono, Tipo interazione, and Utente.

Resource ID	Call Center	Macro Activity	Queues	Partner	ID	Name	Surname	Media	Activity	State	Da che ora quando non è libero	Tempo andato in pausa	Contacts	Da che ora contatti è libero	contatti assegnati	contatti gestiti	Somma tempo conversazione	orario ultima chiamata	Login Start Time	Per quanto è stato disponibile?
mpuma@...	ABILIO_	IVR_CEN_QUEUE_C_	ABILIO	mpuma	Milena	Puma			Libero	In Pa	01:00:00	08:46:00	00:00:00	01:00:00	0	0	00:00:00	01:00:00	08:46:00	00:00:00
abiritt@...	ABILIO_	IVR_CEN_QUEUE_C_	ABILIO	abiritt	Alana	Birite			Libero	In Pa	01:00:00	08:51:31	00:00:00	01:00:00	0	0	00:00:00	01:00:00	08:51:31	00:00:00
msimone@...	ABILIO_	IVR_CEN_QUEUE_C_	ABILIO	msimone	Mirvana	Simone			Libero	Forma	01:00:00	08:53:11	00:00:00	01:00:00	0	0	00:00:00	01:00:00	08:53:11	00:00:00
tiurcu@...	ABILIO_	IVR_CEN_QUEUE_C_	ABILIO	tiurcu	Tatiana	Iurcu			Libero	Dispo	01:00:00	08:40:42	00:00:02	08:40:44	0	0	00:00:00	01:00:00	08:40:42	00:00:00
aferlet@...	ABILIO_	IVR_CEN_QUEUE_C_	ABILIO	aferlet	Antone	Ferletta			Libero	In Pa	01:00:00	08:53:10	00:00:00	01:00:00	0	0	00:00:00	01:00:00	08:53:10	00:00:00

Id cliente	Codice cliente	Cliente	Esito telefonico	Esito applicativo	Telefono	Tipo interazione	Utente	
3 64419 21		00393283858333	Risposta	Esito Positivo	+393283858333	Inbound	skaltak	02/1
3 64420 21		00393347958963	Risposta	Esito Positivo	+393347958963	Inbound	alessiapelosi	02/1
3 64421 21		00393317614426	Risposta	Esito Positivo	+393317614426	Inbound	erikabandini	02/1
3 64422 21		00393496742685	Risposta	Esito Positivo	+393496742685	Inbound	tiurcu	02/1
3 64423 21		00393429583535	Risposta	Esito Positivo	+393429583535	Inbound	dalbu	02/1
3 64424 21		00393496742685	Risposta	Esito Positivo	+393496742685	Inbound	tiurcu	02/1
3 64425 21		00393331449826	Risposta	Esito Positivo	+393331449826	Inbound	skaltak	02/1
3 64426 21		00393687406531	Risposta	Esito Positivo	+393687406531	Inbound	mpuma	02/1
3 64427 21		00393479400107	Risposta	Esito Positivo	+393479400107	Inbound	alessiapelosi	02/1
3 64429 21		00393458123379	Risposta	Chiamata ricevuta	+393458123379	Inbound	mfabbri	02/1