

**Valorizzazione dei clienti con gestione  
unificata canali social, messaging e chat**

05/06/2020

# Un accenno a CoopVoce e al suo Customer Care...

**BASE CLIENTI**

1.590.000

**CRESCITA MEDIA ANNUA  
ULTIMI 3 ANNI**

+ 24%

**FATTURATO 2019**

87 MLN

**INTERAZIONI  
DI SELF CARING\* (2019)**

25 MLN

**CONTATTI GESTITI DA  
OPERATORI (2019)**

1 MLN

**OPERATORI**

140

# Dal posizionamento al caring

## #ConQuaLe

Convenienza  
Qualità  
Lealtà

#ConQuaLe COMPAGNIA TELEFONICA HAI TUTTO QUESTO?

### I 5 PARADIGMI DEL CUSTOMER CARE COOPVOCE

CUSTOMER  
CARE E' UN  
ASSET  
STRATEGICO E  
DISTINTIVO

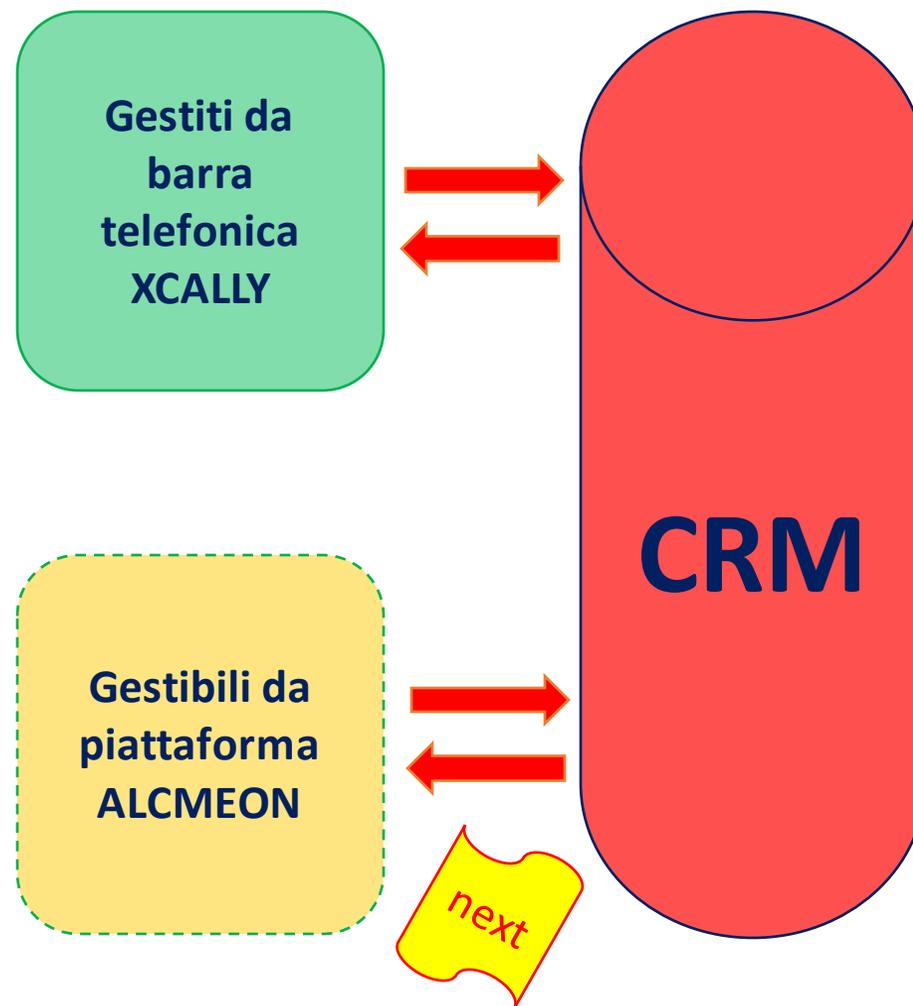
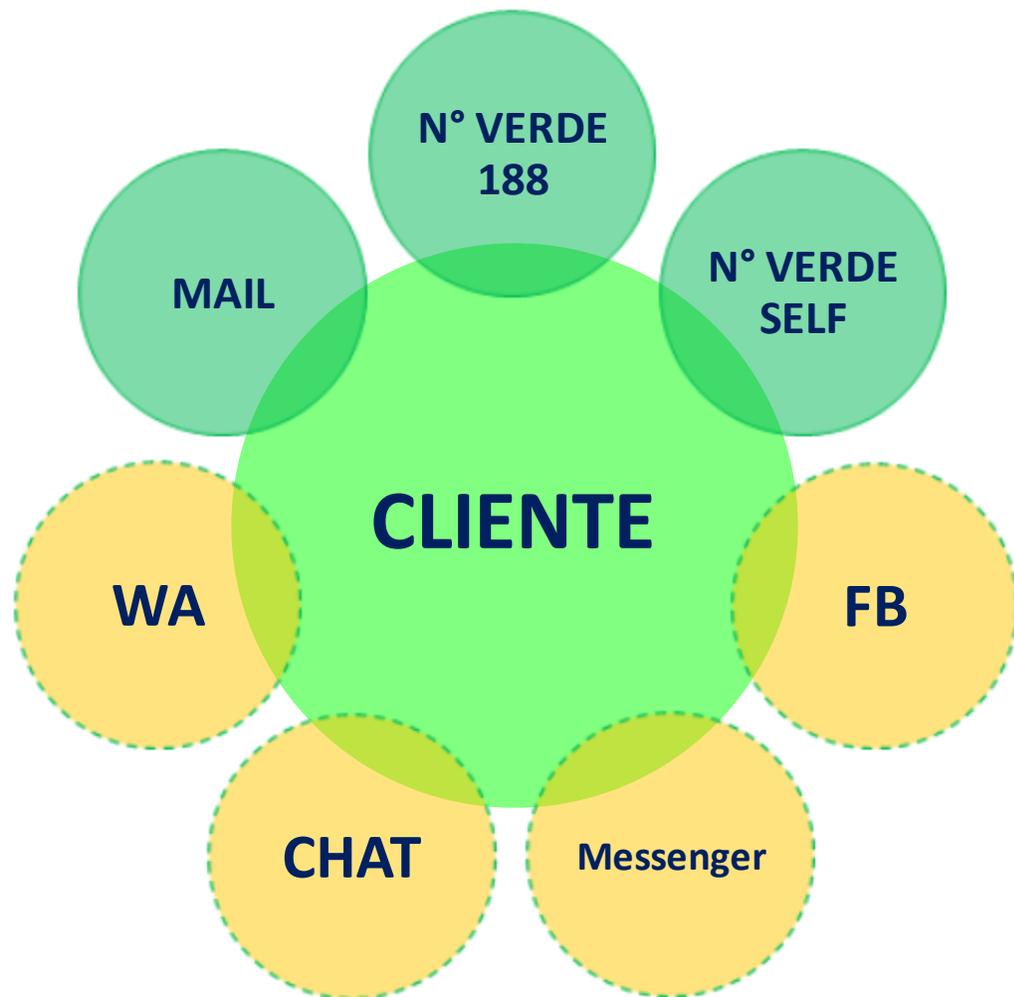
IL CLIENTE –  
SOCIO E'  
AZIONISTA  
DELLA  
COOPERATIVA  
- COOPVOCE

ESSERE I PRIMI  
PER  
SODDISFAZION  
E CLIENTI  
NELLA  
TELEFONIA

FACILITA' DI  
ACCESSO ALL'  
OPERATORE

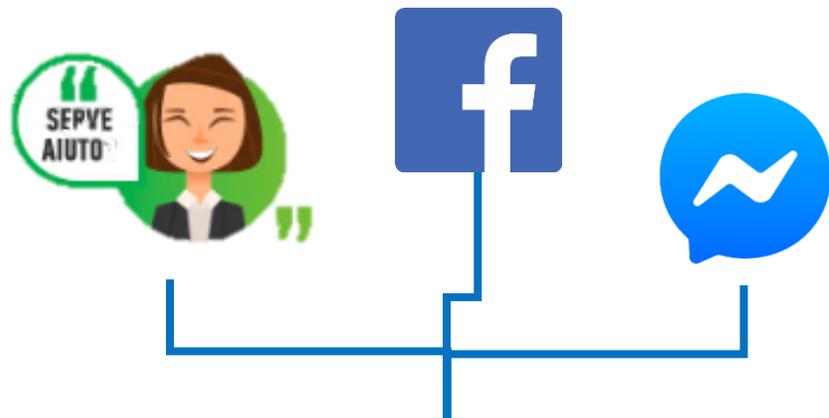
INNOVARE NEL  
RISPETTO DEL  
CLIENTE

# Multicanalità di accesso e sistemi a supporto



# Piattaforma Unica per la gestione di messaging, social e chat

Now...



## VANTAGGI PER COOPVOCE

Gestione UNIFICATA

Utilizzo di Bot

Gestione ASINCRONA

ARRICCHIMENTO CLIENTE

ALIMENTAZIONE UNICA B.I.

Next...



# Multicanalità di accesso e sistemi a supporto

