



VENERDÌ 27 SETTEMBRE

# Automazione del supporto e trasformazione dell'assistenza telefonica in servizio premium

- ➔ **LUIGI-ENRICO TOMASINI** Director, Process Innovation, Compliance, ESG and Vertical Solutions
- ➔ **CARLO VALENTINI** Marketing Manager, Zendesk

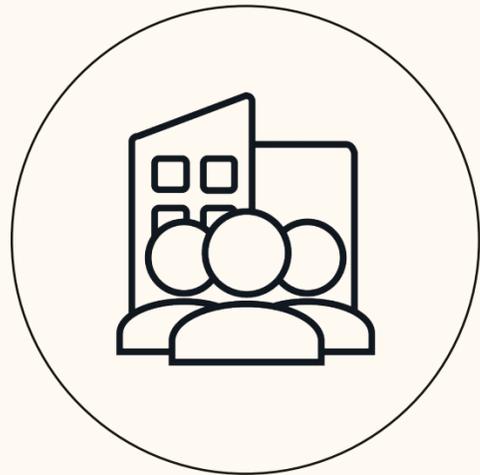


PREMI CMMC 2024  
CUSTOMER EXPERIENCE



# Namirial in breve: tecnologia combinata alle logiche di ESG...

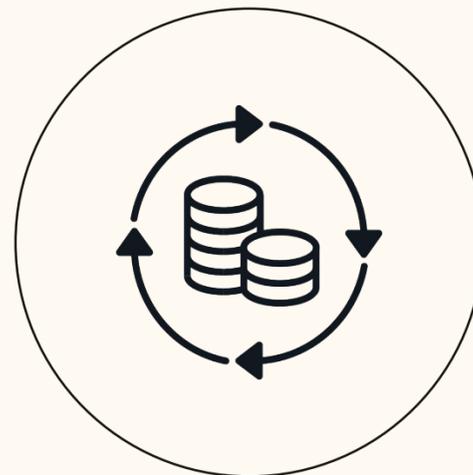
## Azienda



Situazione aggiornata a fine 2023:

- **25+ Anni** di attività
- **€140M+** Fatturato consolidato
- **3M+** di Utenti Premium in **85+** Paesi
- **900+** Dipendenti

## Transazioni



Transazioni digitali nel 2023:

- **3.7B** transazioni SaaS
- **5B+** documenti archiviati e conservati
- **20M+** processi di Digital Onboarding
- **12M+** soluzioni di Firma Qualificata

## Ambiente



Risparmio ambientale 2023:

- **17,764 t** di Carta
- **11,796 m<sup>3</sup>** di rifiuti
- **1,140,000 m<sup>3</sup>** di acqua
- **43,557 Tons** di emissioni CO<sub>2</sub>

# ...con una presenza globale



**170+** Strategic Partners  
**1000+** Partners



Local presences of Namirial Group

● **Group headquarters in Italy**

● **Local Presences**

Austria, Brazil, Costa Rica,  
Ecuador, France, Germany,  
Greece, Guatemala, India, Mexico,  
Peru, Portugal, Romania, Spain,  
Turkey, UK

**Countries with**

● Partners & customers

● Customers

Acquisitions since 2021 = new subsidiaries

2021 Nov - [Netheos \(now Namirial France\)](#)

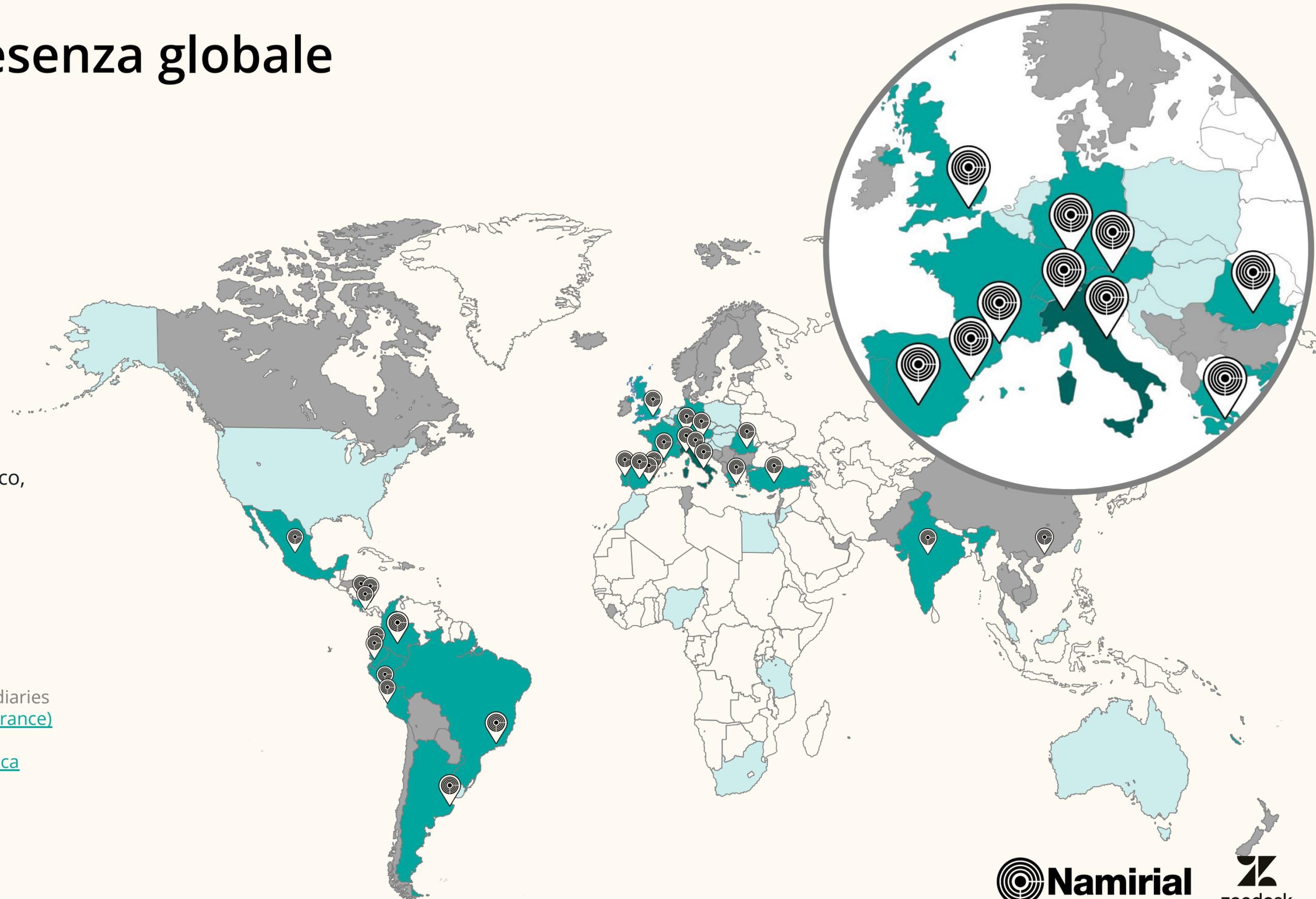
2022 Feb - [Evicertia](#)

Apr - [Bit4id Group incl. Uanataca](#)

Sep - [Agenzia Trotta](#)

2023 Sep - [Unimatica](#)

Data as of February 2024



# L'evoluzione organizzativa: obiettivi

- Namirial è cresciuta principalmente tramite operazioni di M&A, portando alla stratificazione degli strumenti tecnologici.
- Nel **2021** è stata avviata una riorganizzazione per unificare i processi.
- Ha reingegnerizzato i processi di customer service per offrire un **supporto omogeneo, veloce e affidabile**.
- Zendesk ha supportato Namirial dalla progettazione all'integrazione e automazione.

Migliorare la **efficienza operativa** con **l'automazione**

**Integrare** canali di supporto per un'**esperienza cliente completa**

Abilitare la **personalizzazione del supporto**

Sviluppare più **agilmente** contenuti per la risoluzione **self-service**

**Scalare** in maniera efficiente il supporto **in più lingue e mercati**

Utilizzare strumenti di **analytics per migliorare i processi** basati sui feedback dei clienti

# La nuova organizzazione (tempo di implementazione: 4 mesi)

Il team Customer Success (**240+ operatori**) è costituito da tre gruppi con obiettivi e linee di reporting specifici.

## PRIMO LIVELLO

Obiettivo di fornire un **supporto standardizzato** di primo livello agli utenti finali ed ai piccoli clienti, nel **modo più efficiente** possibile, anche utilizzando strumenti di **intelligenza artificiale ed automazione**.

## SECONDO LIVELLO

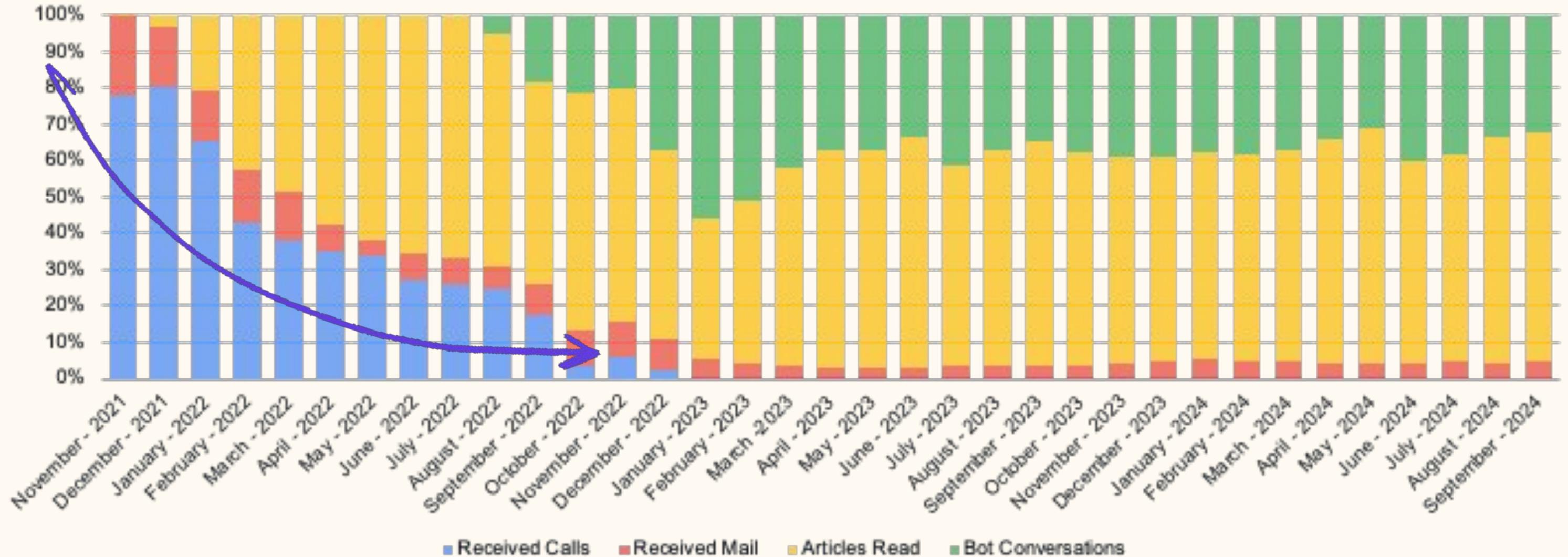
Riporta alle unità di prodotto con l'obiettivo di gestire i ticket complessi che non sono gestibili dall'assistenza clienti di primo livello.

## PREMIUM CUSTOMER SUPPORT

Riporta alle organizzazioni di vendita con l'obiettivo di fornire supporto dedicato e prioritario ai principali clienti e distributori.

Include il nuovo servizio telefonico.

# SPID - Evoluzione del modello di supporto: i numeri a confronto



Messaggi in autonomia  
**96,68%**

Messaggi scambiati  
**4,48ml**

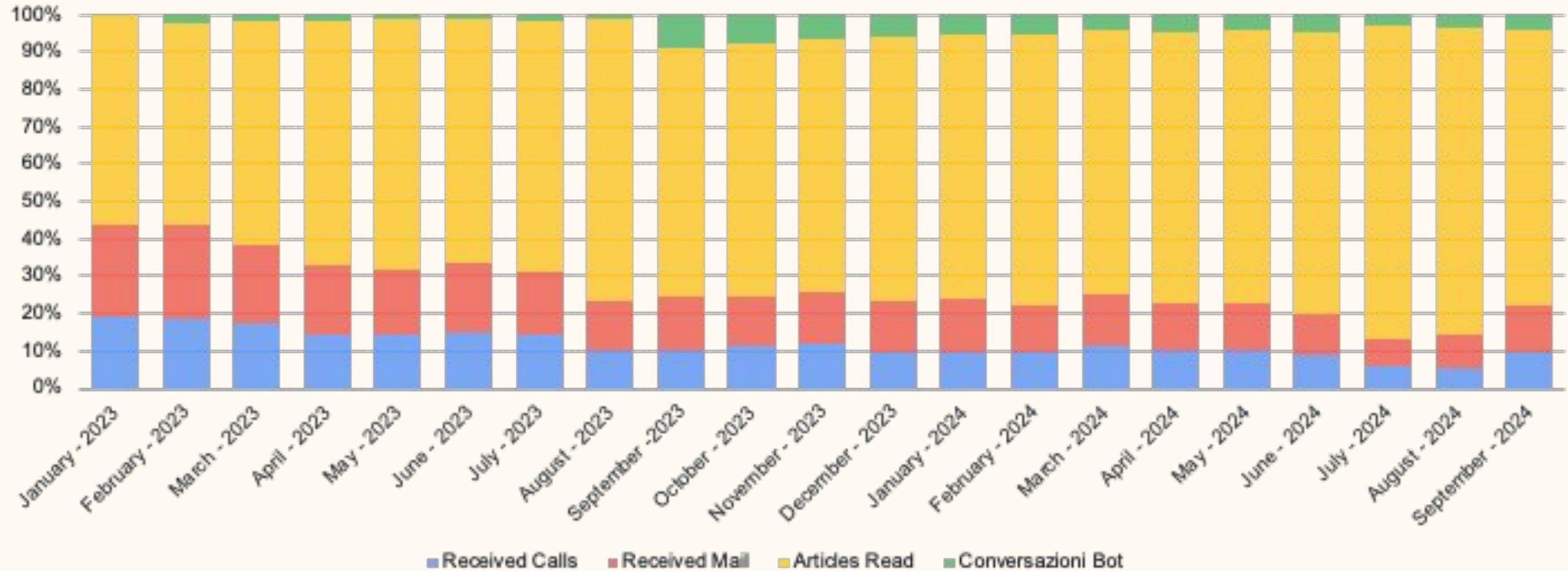
Utenti totali  
**2,35ml**

Media messaggi per utente  
**5**

Nuovi utenti  
**815,3k**

Conversazioni totali  
**877k**

# AEC - Evoluzione del modello di supporto: i numeri a confronto



Messaggi in autonomia  
**89,08%**

Messaggi scambiati  
**40k**

Utenti totali  
**5.883**

Media messaggi per utente  
**6**

Nuovi utenti  
**5.805**

Conversazioni totali  
**6.506**

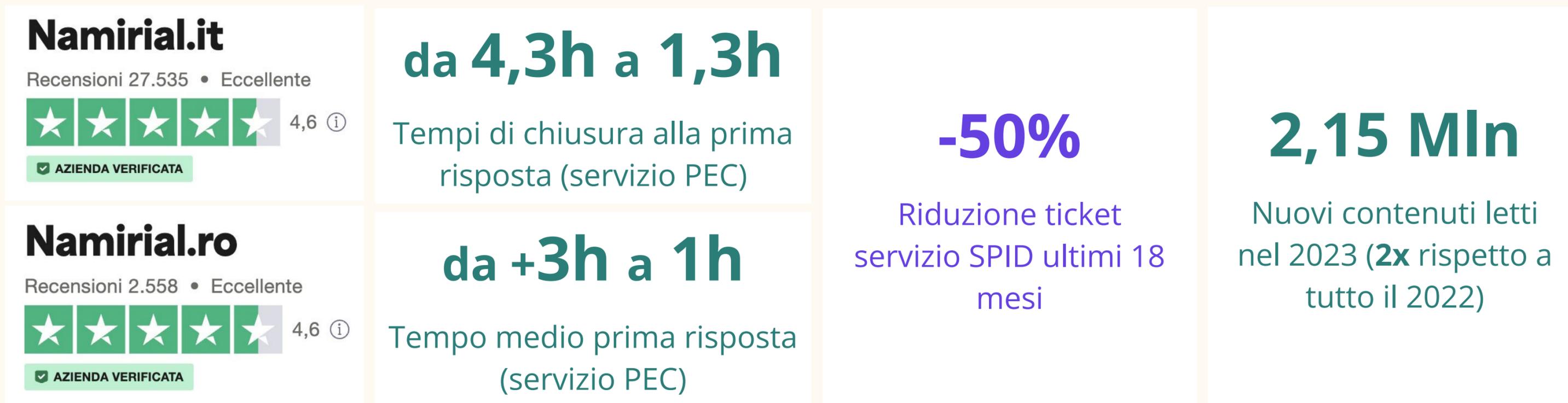
# La voce diventa servizio premium

A ottobre 2023 Namirial è riuscita a **chiudere il canale telefonico** per SPID, PEC e Firma Digitale, migliorando la qualità del servizio: gli utenti non devono più perdere tempo al telefono perché **è diventato semplicissimo** risolvere i propri problemi e accedere alle soluzioni in autonomia.

Viene anche introdotta l'**assistenza su appuntamento** con l'operatore, in vendita come **"Assistenza Premium"** sullo shop, **trasformando una voce tradizionalmente di costo ad una di ricavo.**

# Altri KPIs

Namirial raccoglie dati su KPI operativi utilizzando **Zendesk Explore**. La reportistica periodica include report settimanali automatici inviati al top management e discussioni mensili con i vari responsabili. Inoltre, il livello di servizio degli operatori è confrontato con i risultati delle attività di customer satisfaction tramite sondaggi automatici inviati alla chiusura di ogni ticket, permettendo di monitorare attentamente l'approccio degli operatori nei confronti dei clienti.





VENERDÌ 27 SETTEMBRE

# Automazione del supporto e trasformazione dell'assistenza telefonica in servizio premium

- ➔ **LUIGI-ENRICO TOMASINI** Director, Process Innovation, Compliance, ESG and Vertical Solutions
- ➔ **CARLO VALENTINI** Marketing Manager, Zendesk



PREMI CMMC 2024  
CUSTOMER EXPERIENCE

