

Partecipazione di Live Help a #CMMCnationalweek

1) Quali sono i suggerimenti sugli orari di apertura del servizio e sulla comunicazione?

È consigliabile **mostrare il widget della chat soltanto quando ci sono operatori disponibili**, in modo da non deludere l'utente che richiede la chat... a meno che non si possa rispondere ai propri clienti da smartphone, installando la App della livechat per cellulare. Se invece la scelta aziendale è quella di tenere sempre attivo il pulsante della chat, è buona norma **mettere a disposizione dell'utente un form da compilare con i propri dati** in modo che possa essere ricontattato al più presto, tramite telefono o e-mail.

Un altro suggerimento molto valido per i grandi contact center è quello di ridurre gli orari di attivazione della chat a mezz'ora prima della chiusura degli uffici. Per esempio, se la sede aziendale chiude alle 19, comunicare che il servizio di chat è attivo sino alle 18.30, in modo da lasciare agli operatori una finestra di 30 minuti per chiudere le chat e le pratiche in corso senza riceverne altre (utilizzando la funzione PAUSA messa a disposizione da un software come LiveHelp). In questo modo, gli operatori non risponderanno mai in modo approssimativo o frettoloso, ma **gestiranno anche le ultime chat della giornata in modo impeccabile** e dando al cliente la sensazione di un ottimo servizio sino all'ultimo minuto.

2) Entro quali tempi è consigliato rispondere ad una chat?

Il prima possibile. La livechat è un canale di comunicazione in tempo reale e più rapidi si è a rispondere alla richiesta dell'utente, migliore sarà la qualità del servizio percepita dal cliente. La rapidità con cui il cliente raggiunge la soluzione è un fattore fondamentale della Customer experience.

Inoltre, la rapidità della risposta è vantaggiosa anche per il customer care. Per esempio, più veloce l'operatore sarà a rispondere, prima il cliente raggiungerà la soluzione e chiuderà la finestra di chat, lasciando "libero" lo staff di occuparsi di altri utenti.

Quando invece l'operatore sta rispondendo a più clienti, è consigliabile dare attenzione agli utenti più "caldi" ovvero a coloro che sono più reattivi nelle risposte o stanno guardando la chat (LiveHelp segnala con un'icona a forma di occhio quando gli utenti stanno guardando la finestra della livechat).

I nostri clienti hanno tempi medi di risposta globalmente inferiori a 15 secondi.

3) Dopo aver iniziato una chat quali sono i tempi di scambio tipici?

Ricordiamoci che è importante, dopo aver accettato la chat in ingresso, garantire tempi di reazione durante la conversazione adeguati alla circostanza.

Il cliente in chat è disposto ad aspettare mediamente sino a 5 minuti. Maggiore è il tempo di attesa, maggiore il rischio che il cliente chiuda la chat o si dimentichi di rispondere. Con LiveHelp abbiamo volutamente scelto una finestra di chat esterna, per azzerare il rischio di chat perse quando il cliente continua a navigare cambiando sito o pagina.

Inoltre, abbiamo aggiunto **la notifica push lato utente** per avvisare il cliente di nuove risposte. Ricordiamoci sempre che il bello della chat è che mentre il cliente aspetta le risposte dell'operatore può fare altro (leggere i regolamenti dal sito, visualizzare altri prodotti)... sapere di ricevere una notifica ad ogni risposta dell'operatore lo renderà molto più libero di sfruttare il suo tempo online

