

## Live Chat: strategia vincente per la Customer Care

Ne abbiamo parlato con Sostanza S.r.l., azienda italiana che ha progettato un software di assistenza da remoto

Quando entriamo in un negozio, ci piace quando non attendiamo molto perché il commesso o la commessa si avvicinano prontamente e ci aiutano a scegliere qualcosa. Lo stesso possiamo dire quando abbiamo bisogno di chiarimenti o informazioni su un prodotto/servizio che stiamo valutando su un sito. Immaginiamo l'impatto che può avere una risposta rapida, efficiente, e soprattutto immediata alle curiosità e alle domande che in quel momento ci vengono in mente.

È questa la potenzialità dei sistemi di assistenza ai clienti in tempo reale, Live Support o Live Chat, che si stanno diffondendo sempre più tra le aziende come strumento di Customer Care davvero efficace. Ci siamo mai chiesti perché gli utenti vengono a visitare il nostro sito web? E perché alcuni pur visitando le pagine e mostrando iniziale interesse per il prodotto/servizio in realtà non ci contattano per un preventivo? Spesso questo è dovuto ad una non facile comprensione del nostro business, oppure alla necessità di chiedere informazioni velocemente perché non si ha tempo, o ancora all'interesse per un prodotto di cui però si cerca un'informazione che sul sito non c'è.

Il sistema di Assistenza in tempo reale nasce proprio con l'intento di abbattere le barriere temporali nella tradizionale pratica di invio e ricezione della mail, e mira a diventare un sistema di assistenza ai clienti davvero efficace.

Pensiamo per esempio ad un potenziale cliente che visita il nostro sito web e vuole avere informazioni in tempo reale sui prezzi o sul prodotto: attraverso la comunicazione con Live Support è possibile, dando informazioni e chiarimenti in tempo reale, ridurre i tempi di ordine da parte del cliente proprio perché attraverso al chat si possono chiarire aspetti che spingono il cliente ad acquistare da noi.

Per capire ancora di più l'impatto di un software di Live Support su una strategia di CRM, abbiamo intervistato Alessandro La Ciura, Socio e Amministratore di Sostanza S.r.l., Software House che ha sviluppato il software LiveHelp® per l'assistenza da remoto.

D. Come è nata l'idea di creare il software LiveHelp®?

R. L'idea di Livehelp® nasce da un altro ns. prodotto: ChateXpert.it un tool di community completamente free che comprende forum, guestbook e chat per utenti e webmaster. L'idea di chattare non solo per uso ludico ma anche per fini professionali è stato lo step successivo, suggerito anche dal fatto che già molti Webmaster usavano la chat per fornire assistenza. Abbiamo solamente adeguato l'interfaccia di interazione, sfruttando tutta la nostra esperienza e affidabilità raggiunta col tempo dai nostri server.

D. Quali pensa possano essere gli impatti dell'utilizzo di un software di Live Support su una strategia CRM?

R. La riduzione drastica dei costi per contatto innanzitutto, dal momento che non sono necessarie infrastrutture particolari e si può ormai considerare Internet presente in ogni azienda: LiveHelp®, ad esempio, grazie a Java, Ajax e altre tecnologie innovative consente di raggiungere tutti gli utenti con un utilizzo di banda praticamente nullo. Gli operatori inoltre possono accettare più richieste contemporaneamente riducendo così il costo del personale. Per l'utente dall'altro lato vi è la percezione di un'azienda fornitrice estremamente vivace e veloce nelle risposte. LiveHelp supera la remora che hanno praticamente tutti di fronte a una form o una mail da contattare: "quando mi risponderanno?". Abbiamo constatato che anche la stessa form in caso di operatore assente viene compilata 10 volte più spesso della normale form di contatto sul sito.

D. Perché le aziende si affidano sempre di più a questo software come strumento di fidelizzazione e acquisizione dei clienti?

R. Le chat come LiveHelp® sono diventate un nuovo modo di interagire tra cliente e azienda, consentono una comunicazione diretta one2one a costi ridotti, trasmettendo una notevole sensazione di presenza umana sul sito: cliente web-operatore aziendale rispondendo all'esigenza di fornire informazioni immediate in tempo reale. Sempre più aziende riscontrano la necessità di assistere e supportare al meglio il proprio team o il proprio cliente dovendone gestire le diverse problematiche. Credo che questo tipo di strumento contribuisca a qualificare l'azienda che lo utilizza, a potenziare le relazioni tra utente e operatore e risolvere direttamente online i problemi che l'utente riscontra, senza crearne di nuovi (come ad esempio e-mail bloccate dallo spam o inviate con mittenti errati e quindi irraggiungibili).

D. Crede che nell'evoluzione del CRM, il Live Support continuerà ad avere la Sua efficacia all'interno di una più ampia strategia di CRM?

R. Le soluzioni di chat per fornire assistenza sono sempre più utilizzate, e stiamo assistendo ad una migrazione dall'iniziale chat ludica, ed anche dalle soluzioni tipo messenger, verso gli strumenti sviluppati ad-hoc: l'azienda infatti è in grado di monitorare gli operatori, studiarne la redditività e il costo a contatto, oltre poter studiare più facilmente le domande e i problemi frequenti analizzando i log sistematici di LiveHelp®.

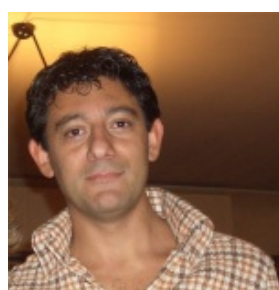
D. Secondo Lei quali possono essere gli sviluppi futuri di questo sistema?

R. Sicuramente una sempre maggior integrazione con il sito web che ospita il servizio, in linea con la naturale evoluzione del WEB2.0. Dopo un tentativo di multi-canalizzare lo strumento seguito da molti competitor stiamo assistendo al ritorno alla chat pura, che rimane l'unica soluzione con la quale è possibile seguire più utenti a dispetto delle accattivanti soluzioni audio/video, che richiedono anche maggiori risorse hardware (oltre che personale piacente in webcam...).

Attualmente vediamo molte richieste dalle aziende per una sempre maggior integrazione con il gestionale o lo strumento di vendita da supportare, al fine di ridurre il tempo di assistenza e migliorarne la qualità del servizio al cliente finale. Le piattaforme mobili infine cominciano a essere importanti per numero di utenti e qualità dei device esistenti (si pensi a iPhone, Android e Windows Mobile) per cui molti professionisti o piccoli imprenditori troveranno comodo poter fornire assistenza ai propri utenti direttamente dal proprio smartphone anche quando non si trovano in ufficio.

Matteo Giaccari

\*\*\*\*\*



Alessandro La Ciura è creatore e sviluppatore dal 1997 di sistemi di Chat e Community, ha collaborato con diverse testate giornalistiche come "L'Eco di Bergamo", (del gruppo Sesaab Spa) e società del gruppo Condénast Spa per la realizzazioni di Community online.

Proprietario e sviluppatore unico di Livehelp® ha contribuito alla diffusione via web di un nuovo modo di utilizzare i servizi di Community-Chat per fini professionali.

Attualmente è Socio e Amministratore di Sostanza S.r.l.