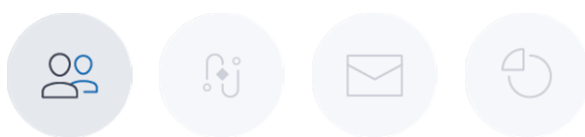


Contactlab & Zendesk per fornire un miglior Customer Service



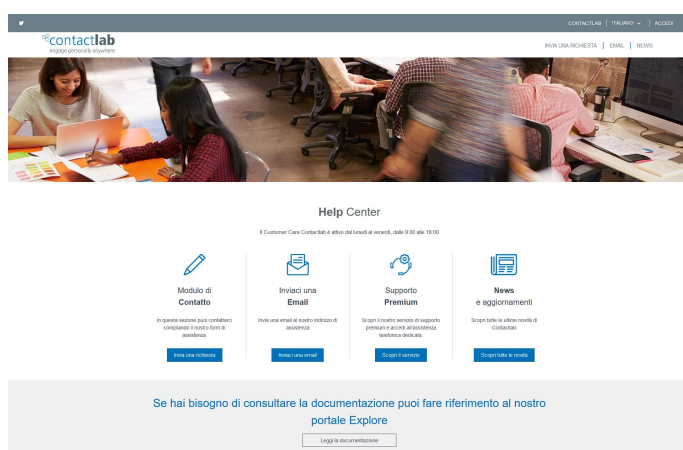
CONOSCI TUTTO DEI TUOI CONTATTI E TRASFORMA IL CUSTOMER SERVICE IN RELAZIONI PERSONALI IN TEMPO REALE

Collega le piattaforme **Zendesk** e **Contactlab Marketing Cloud** e inizia subito a integrare le informazioni relative alle richieste di supporto di ciascun cliente rivolte al tuo brand, nei profili unici disponibili grazie alle funzionalità del modulo Hub.

Metti a disposizione del tuo team di Customer Care tutti i dati dei tuoi clienti collezionati e aggiornati in un unico punto, in tempo reale. Dai accesso ai tuoi operatori in modo semplice e veloce alla storia di ogni contatto, alle abitudini e alle preferenze, ai loro comportamenti o ancora, alle previsioni di acquisto futuro.

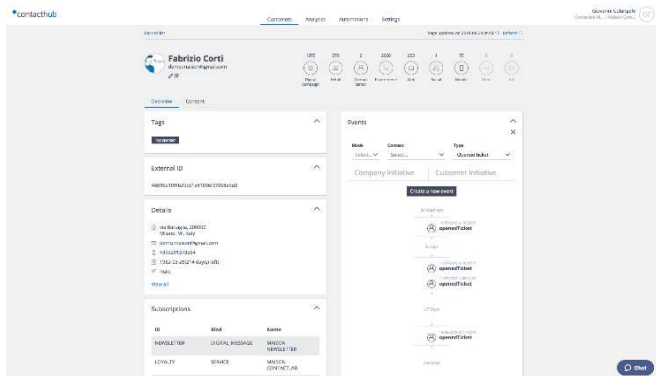
Assicurati un nuovo strumento con tutto quanto necessario per rispondere in modo ancora più efficiente alle richieste di assistenza pervenute, via email, form o chat. Riserva ai tuoi clienti un trattamento speciale e offri loro esperienze uniche su tutti i canali di contatto.

“Trasforma il Customer Service in esperienze uniche. Rispondi alle richieste conoscendo a fondo chi hai davanti”



BENEFICI

- DATI DEI TICKET E DELLE CHAT INTEGRATI NEI PROFILI DEI CLIENTI
- CONDIVISIONE MASSIMA DELLE INFORMAZIONI SUI CONTATTI
- TIME TO CUSTOMER OTTIMIZZATO
- UNA MIGLIORE CUSTOMER EXPERIENCE



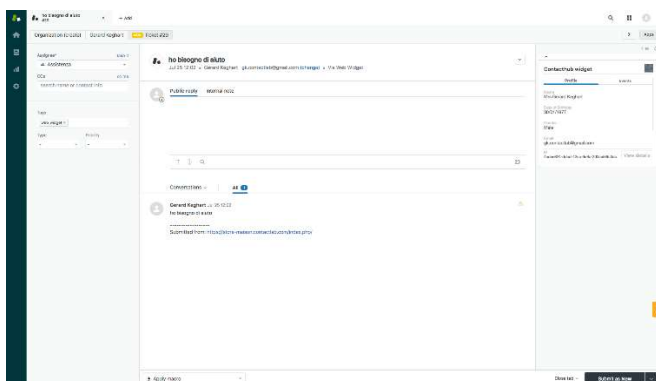
IMPORTAZIONE E RICONCILIAZIONE DEI CONTATTI

Utilizza l'email del cliente che apre un ticket o attiva una chat su Zendesk per verificare con una chiamata API, se sia già presente in Hub. Una volta riconosciuto, tutti gli eventi successivi saranno ricondotti a quel profilo. In caso contrario, un nuovo profilo è automaticamente creato all'interno di Hub.



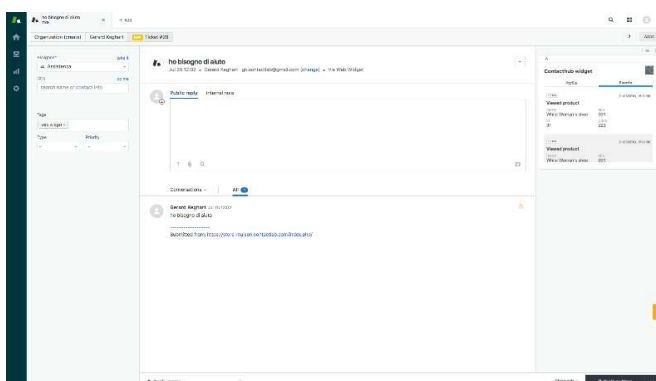
IMPORTAZIONE AUTOMATICA DEI TICKET NEI PROFILI

All'interno di ciascun profilo in Hub sono via via registrati tutti gli eventi relativi ai ticket o alle chat gestiti su Zendesk: apertura, risposta, cambio di stato, chiusura, e così via. Cliccando un singolo evento si può vederne il dettaglio, come ad esempio il testo della domanda posta dal cliente o della risposta data dall'operatore.



DISPONIBILITA' DEI DATI DEI CONTATTI IN ZENDESK

I dettagli dell'anagrafica del contatto sono esportati in un pannello che appare in Zendesk all'interno di ogni ticket. Tutti i dati del cliente sono quindi immediatamente visibili all'operatore senza dover utilizzare CRM o altri strumenti esterni all'applicazione di assistenza.



ESPORTAZIONE IN ZENDESK DEI COMPORAMENTI E DELLE PREFERENZE DEI CLIENTI

Tutti gli eventi registrati in Hub per ciascun contatto sono resi disponibili nel pannello Zendesk. L'operatore può così rispondere in modo più completo e mirato alle richieste visualizzando lo storico delle azioni compiute dal cliente.