

AL CUORE DEL CLIENTE  
AL CENTRO DEL TUO BUSINESS



SAI DAVVERO  
COSA PENSA OGNI  
SINGOLO CLIENTE  
DELLA TUA AZIENDA?

STA SFRUTTANDO  
TUTTE LE OPPORTUNITÀ  
CHE POTENZIALMENTE  
LA TUA CUSTOMER BASE  
TI OFFRE?

***"...i vostri clienti più insoddisfatti sono la vostra  
più grande fonte di apprendimento..."***

(Bill Gates)



## Chi siamo

Youtility Center è specializzata nel Customer Experience Management (CEM). Il nostro approccio consulenziale mira a sviluppare modelli customizzati di rilevazione del sentiment della base clienti.

Tramite tecniche di contatto avanzate e tecnologie di rilevazione all'avanguardia, Youtility Center raccoglie i giudizi riguardo le interazioni vissute dal cliente con la vostra azienda, a partire dal prodotto/servizio offerto, fino ad arrivare a tutti i singoli touchpoints con i quali entra in contatto (punti vendita, servizio assistenza, customer services, venditori, agenti, social network, ecc).

Il nostro modello, oltre a rilevare il sentiment del cliente e fornire indicatori di confronto nel tempo, è organizzato per sfruttare proattivamente tutte le nuove opportunità commerciali che, opportunamente stimolate, si presentano durante il contatto.



## Chi siamo

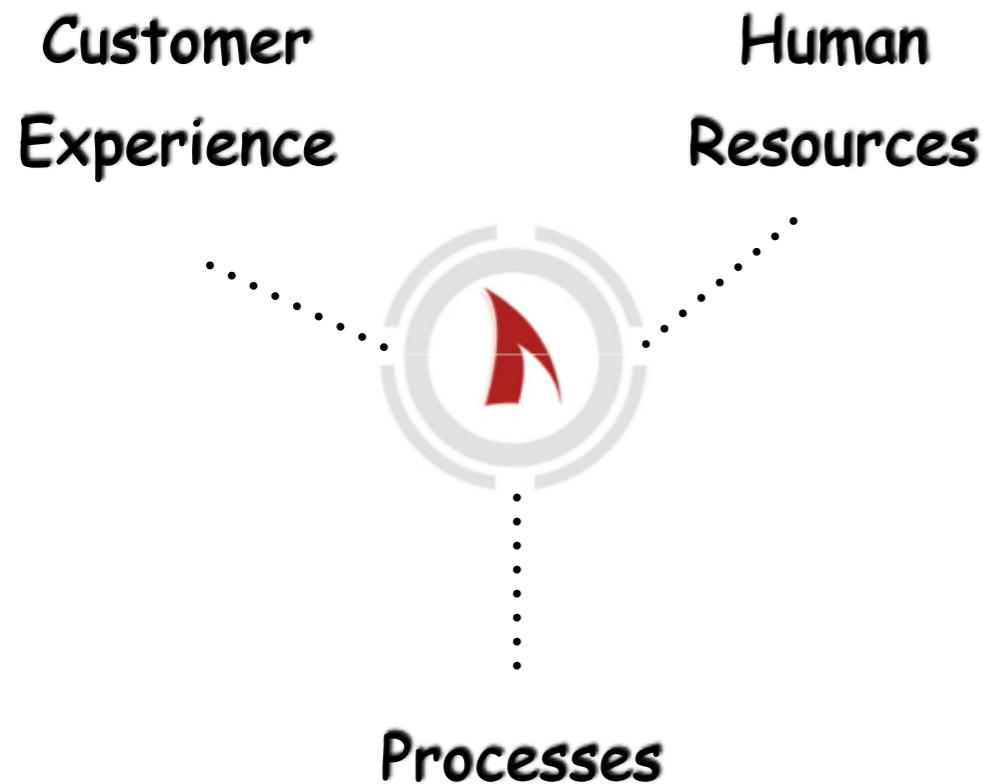
L'approccio è finalizzato poi alla gestione preventiva delle eventuali intenzioni di abbandono manifestate dal cliente stesso (churn & retention management).

Altri risultati conseguiti sono:

- Arricchimento delle tradizionali segmentazioni della customer base con la dimensione relazionale ed intenzionale della clientela e la scoperta di nuovi elementi di Knowledge prima sconosciuti.
- Benchmarking tra touch points aziendali, correlando gli indici di redditività e di performances quantitative, con il percepito del cliente in un'ottica dinamica.



## Chi siamo

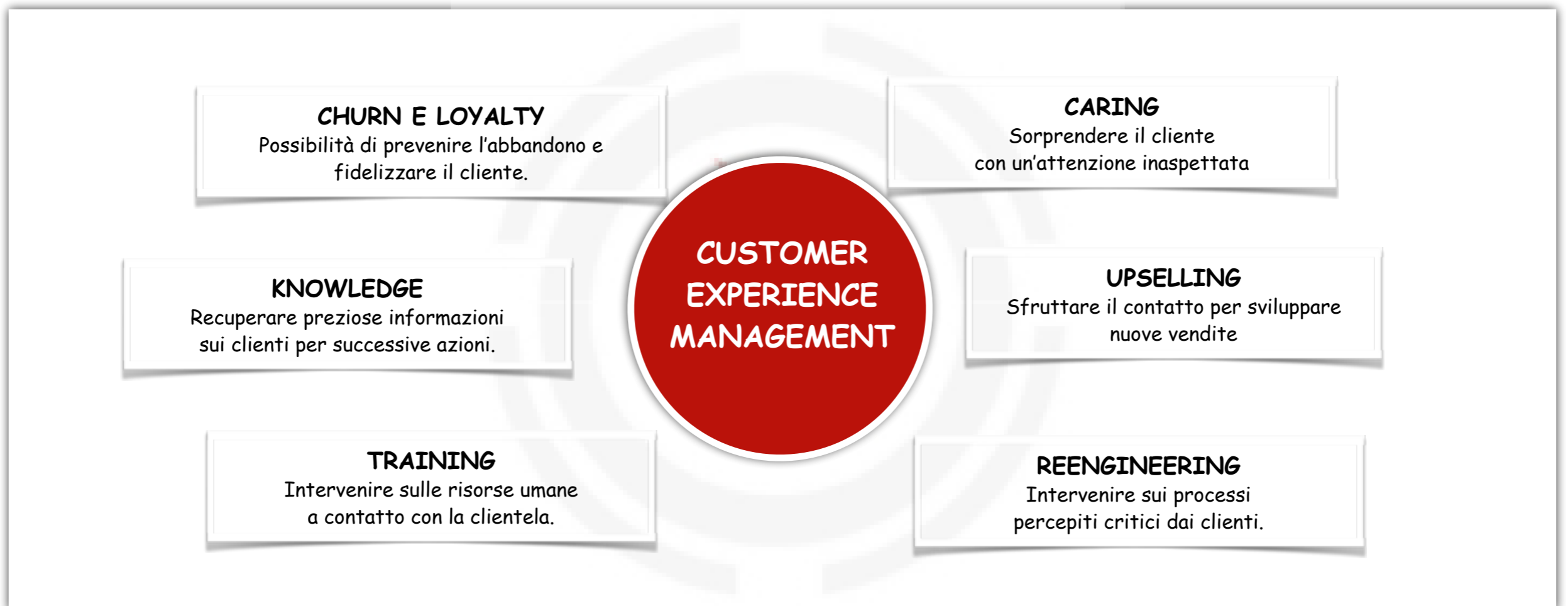


A seguito del quadro di analisi rilevato con questa metodologia, offriamo un contributo a 360 gradi, che va dal supporto per la definizione di una nuova strategia di Marketing, all'erogazione di interventi formativi sul fattore umano a contatto con i vostri clienti, fino a fornire elementi e spunti per la reingegnerizzazione dei processi percepiti critici dal cliente, gestendo anche esigenze di comunicazione legate alle strategie intraprese.



# Cosa facciamo

Il nucleo della strategia adottata da Youtility Center è costituito dalle funzionalità di Customer Experience Management che, attraverso la rilevazione del sentiment del cliente, mediante strumenti di contatto Human e Not Human, rendono alle funzioni direzionali dell'azienda, un feedback di importanza strategica ed imprescindibile per ogni futura azione da intraprendere.





## Cosa facciamo

Il CEM si concentra sul cliente, enfatizzando la sua componente esperienziale, umana e intenzionale, al fine di consentire alle aziende di fornire un servizio impeccabile e di avere clienti soddisfatti, fedeli e profittevoli.

L'analisi della soddisfazione del cliente e della sua esperienza con l'azienda, in ogni punto di contatto, è un passaggio fondamentale per costruire una relazione robusta: migliore è l'esperienza del cliente, maggiore sarà il legame che si crea con l'azienda.



## Come

Sulla base del modello di Customer Experience Management scelto, Youtility Center si occupa di organizzare le campagne di rilevazione del sentiment e di sviluppo del Business, attraverso l'interazione di strumenti operativi Human e/o Not Human.

STRUMENTI **NOT HUMAN**



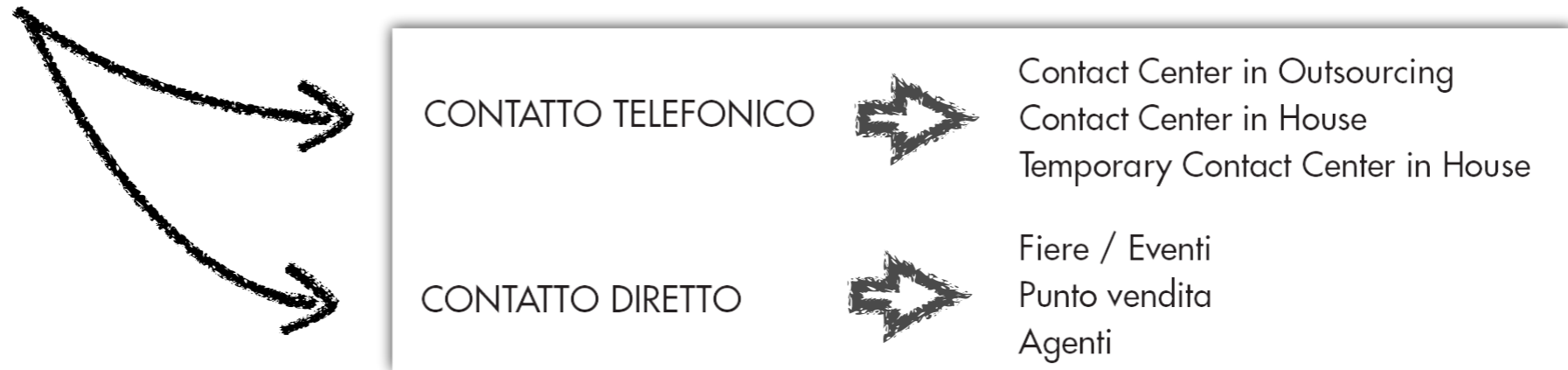
STRUMENTI **HUMAN**





# Come

## STRUMENTI HUMAN



La qualità dei Contact Center di Youtility Center risiede nel capitale umano, con personale altamente skillato e dall'elevato standard di professionalità, con oltre 2500 operatori e sedi in Italia e in Sudamerica. Utilizziamo i migliori partners tecnologici (\*) sul mercato e le più evolute piattaforme informatiche e di gestione telefonica, per offrire a tutti i nostri committenti la massima qualità.

(\*)

AVAYA

SISECO

CISCO

VOI SPEED  
IL CENTRALINO TELEFONICO SOFTWARE



# Come

## STRUMENTI **NOT HUMAN**



Youtility Center customizza delle piattaforme software in grado di interagire con i sistemi aziendali esistenti (CRM, ERP, IVR, ecc.), per gestire in completa autonomia il dialogo multicanale tra cliente e azienda (sms, live chat, instant messaging, social network, mobile app, smart TV e voce inbound e outbound), in funzione degli obiettivi di Customer Experience Management che sono stati delineati nella fase di business assessment.



# Risultati

↑ 12%

## ASSICURATIVO

INCREMENTO DEL 12% DELLA RACCOLTA NETTA MENSILE SUI TOUCH POINTS COINVOLTI NELL'AZIONE

↑ 16%

## GRANDE DISTRIBUZIONE

CRESCITA DI 12 PT DI NPS > INCREMENTO DEL 16% DEL FATTURATO DEL PUNTO VENDITA

-38,4%

CHURN RATE

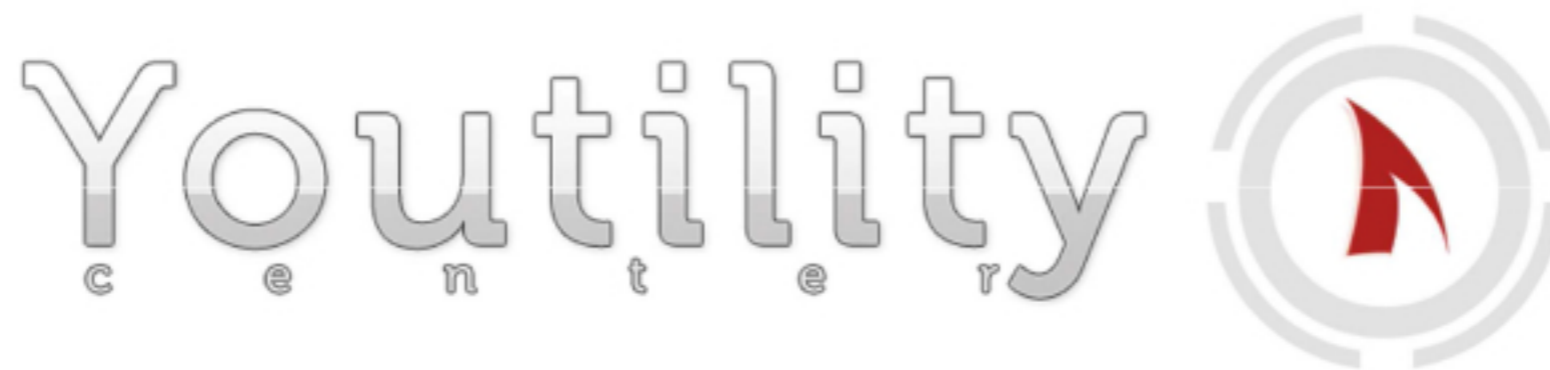
## TELECOMUNICAZIONI

RIDUZIONE DEL 38,4% DEL TASSO DI ABBANDONO (CHURN RATE) SUL TARGET DI CLIENTI CONTATTATO

↑ 11%

## BANCARIO

INCREMENTO DELL'11% SULLA CUSTOMER BASE DELLE AGENZIE OGGETTO DI INTERVENTO (YEAR ON YEAR)



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



[www.youtilitycenter.it](http://www.youtilitycenter.it)

Youtility Center Srl

Via Faustianiana, 28 - 00131 Roma