

IL CUSTOMER SERVICE CHE FA LA DIFFERENZA

## BOOM E-COMMERCE IN ITALIA

### 1 EFFETTO LOCKDOWN: L'E-COMMERCE VOLA

29 MILIONI DI CONSUMATORI ONLINE IN ITALIA



DI CUI **2 MILIONI DI NUOVI CLIENTI**

**+ 186%** RISPETTO AL 2019

#### NEW TREND



**CLICK&COLLECT**  
(ORDINI ONLINE,  
RITIRI IN NEGOZIO)



**E-COMMERCE DI PROSSIMITÀ**  
(INTEGRAZIONE GRANDI PLAYER E  
PICCOLI STORE)

Fonte: eCommerce in Italia gennaio - maggio 2020, Netcomm - Consorzio del Commercio Digitale Italiano

### 2 CUSTOMER SERVICE OGGI: PIÙ VICINI AI CLIENTI

PAROLE D'ORDINE...

**ESSERCI SEMPRE**

**DARE RISPOSTE**

**ASCOLTARE  
LE ESIGENZE**

**CONSOLIDARE  
LA FIDUCIA**

LA CRESCITA DEI VOLUMI ONLINE  
METTE IN CRISI IL TUO CUSTOMER SERVICE?  
**QUALI SOLUZIONI?**

### 3 PER IL TUO E-COMMERCE, WINFLOW...

FORNISCE INFO SU  
PRODOTTI E PUNTI  
VENDITA, PROMOZIONI  
E CONDIZIONI DI  
ACQUISTO, ORDINI

01

SUPPORTA  
NELLA GESTIONE  
DEI RIMBORSI

05

SOLLECITA  
ORDINI  
IN RITARDO

02

04

CONTROLLA  
CORRISPONDENZA  
ORDINI/PAGAMENTI

GESTISCE  
I RECLAMI

03

### 4 ... CON TANTI VANTAGGI



#### RISPOSTE RAPIDE

AFFIANCA IL TUO CUSTOMER SERVICE CON LA STESSA EFFICACIA



#### PIÙ EFFICIENZA

TI AIUTA AD OTTIMIZZARE GESTIONE OPERATIVA E COSTI



#### KNOW HOW

ESPERIENZA, PERSONALE SPECIALIZZATO E TECNOLOGIE INNOVATIVE



#### ESPERIENZE DI SUCCESSO

MANTIENE ALTI I LIVELLI DI CUSTOMER SATISFACTION



#### FIDELIZZAZIONE

AIUTA IL TUO CLIENTE IN TUTTE LE FASI E NE AUMENTA LA FIDUCIA



#### INCASSI PIÙ VELOCI

TI AIUTA A VELOCIZZARE E MIGLIORARE I FLUSSI DI CASSA