

TNT EXPRESS ITALY LANCIA “WEBCHAT”: IL CONTACT CENTRE DIVENTA ISTANTANEO

Unico in Italia nel settore, il servizio di digital customer relationship si attiva on-line in caso di necessità e consente di ottenere soluzioni in tempo reale

Si chiama “WebChat”, e il nome dice già tutto: è la soluzione più avanzata di customer relationship in Italia, attivata da TNT Express Italy in collaborazione con la web-company **Everywhere** dopo il successo del test avviato dallo scorso luglio. Si tratta di una webchat cui si accede digitando il numero di spedizione nella sezione tracking del sito www.tnt.it: solo se la spedizione necessita di un contatto con TNT per essere gestita al meglio, appare istantaneamente una finestra che consente a qualsiasi cliente di accedere alla webchat con l’operatore del contact centre TNT. Il modello di chat disegnato da TNT Express Italy, unico in tutto il mondo TNT e senza paragoni in Italia nel settore, si è basato su quattro premesse: attivazione del servizio in base a specifiche pre-condizioni (l’accesso al tracking sul web da parte del cliente e la necessità di TNT di avere ulteriori informazioni per “sbloccare” un impasse operativa), possibilità di estendere la chat ad altri ambienti on-line TNT (come il portale MyTNT), possibilità di automatizzare alcune risposte-tipo sulla base delle domande effettuate (l’operatore entra in azione solo in caso di problema non “mappato” dai sistemi informativi di TNT) e, naturalmente, l’aumento della soddisfazione del cliente. Un approccio che **Luca Dozio**, Customer Experience Director di TNT Express Italy, spiega così: *WebChat consente al cliente di interagire gratuitamente e in modo immediato con TNT: per le sue caratteristiche, tuttavia, il suo utilizzo va razionalizzato infatti – spiega – aprire “senza rete” un canale di questo genere espone alla*

possibilità di qualsiasi tipo di interazione con i clienti, anche quando questa non è utile né funzionale. Da qui – prosegue Dozio – l'esigenza di strutturare un accesso al servizio sulla base di un'esigenza effettiva, ottimizzando l'uso di uno strumento viceversa potenzialmente dispersivo". E' stato così creato un team di circa **40 operatori** che interagisce attraverso circa **100 sessioni al giorno** con i clienti, che **in media in 12 secondi e solo in caso di anomalia legata alla spedizione, accedono alla mobilità "live chat"**.

La web chat "selettiva" ha raggiunto pienamente gli obiettivi di TNT – sottolinea Dozio – al momento un 50% delle risposte è fornita dall'operatore virtuale creato in partnership con Everywhere, e un 50% da operatori umani: l'obiettivo è arrivare ad un rapporto del 70% virtuale e del 30% umano."

L'IT di TNT Express Italy ha predisposto – sulla base della piattaforma Everywhere – uno schema di interazioni virtuali avanzatissimo, indistinguibile dall'approccio "umano": "Va specificato – sottolinea Dozio – che l'interazione virtuale è al top nel suo genere: si basa su algoritmi sofisticati ed è in grado di mantenere una experience elevata e di qualità". Accessibile da PC come da Smartphone semplicemente collegandosi al sito www.tnt.it, questa soluzione sarà presto implementata sul portale web dedicato ai clienti TNT myTNT e va ad ampliare la piattaforma dell'interazione digitale di TNT che prevede anche l'SMS Alert, o quelli relativi al Lasciato Avviso di passaggio o di Riconsegna Programmata: "L'idea – spiega Luca Dozio – è quella di interagire a 360° con i nostri clienti, in un periodo in cui l'e-commerce sta rivoluzionando quello che è il modus operandi delle aziende di trasporto in Italia, e in questo i nostri touch point quali il Customer Service, un punto di riferimento assoluto non solo nel settore per la qualità del suo servizio, il sito web, il portale myTNT, la Web Chat, gli SMS e anche la presenza sui social media come Facebook ci consentono di disporre di una gamma di opzioni interattive assolutamente unica nel nostro settore, e totalmente in linea con i nostri obiettivi di digital customer relation"

