



extrared

Leonardo La Polla, Sara Montagnani

Customer Service Portal: un asset strategico per la tua azienda

CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA

2 / 22



Leonardo La Polla

Sales Manager di Extra Red, ha un consolidato background tecnico soprattutto in ambito di sviluppo software e portali. Nel tempo libero è un grande appassionato di musica bandistica e polistrumentista.

in

Indice dei contenuti

Introduzione	4
Perché oggi le aziende non possono più ignorare la Digital Experience dei clienti?	6
Customer Service Portal: cos'è e quali servizi può fornire?	9
I vantaggi di un Customer Service Portal e come trasformarlo in un asset strategico	12
Su quali criteri scegliere il Customer Service Portal per l'azienda?	16
Liferay, DXP per un Customer Service evoluto	19
Conclusioni	21

CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA

4 / 22

Introduzione

Sono ancora tante, troppe, le aziende che in Italia utilizzano modelli di business datati e non incentrati sulle nuove tecnologie. Di fatto, la pandemia ha costretto gli utenti ad un “corso accelerato” sul digital e adesso si aspettano e pretendono di accedere ai servizi offerti dalle aziende in ogni momento e da ogni dispositivo.

La soluzione che si presenta alle aziende è quella di offrire al cliente un punto di accesso digitale a cui poter accedere comodamente da casa o in mobilità per contattare il servizio clienti ed effettuare una serie di azioni in modalità self-service (come pagamenti, invio documenti, cambio impostazioni del piano selezionato, ecc.).

In questo contesto, lo strumento che rappresenta il vero salto di qualità per la tua azienda è il Customer Service Portal,

**CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA**

5 / 22

che permette di digitalizzare non solo l'assistenza al cliente, ma anche il modello di business, creando una Digital Experience fluida e coerente e diventando un asset strategico per l'azienda.

CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA

6 / 22

Perché oggi le aziende non possono più ignorare la Digital Experience dei clienti?

Abbiamo visto come oggi il cliente debba poter accedere al supporto online e agli altri servizi in modo intuitivo e, soprattutto, veloce. Proprio per questo non è più possibile ignorare il concetto di Digital Experience, con cui intendiamo il tipo di esperienza che l'utente ha quando entra in contatto con i touchpoint digitali di un'azienda.

Le aziende, infatti, non solo devono offrire prodotti e servizi di qualità, ma anche creare connessioni con i loro clienti fornendo loro feedback in tempo reale e risolvendo i problemi

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

7 / 22



La maggior parte degli utenti vuole oggi interagire con le aziende, fare acquisti e tracciare gli ordini, ma anche gestire account ed iscrizioni direttamente online

più comuni nel giro di pochissimo tempo. La maggior parte degli utenti vuole oggi interagire con le aziende, fare acquisti e tracciare gli ordini, ma anche gestire account ed iscrizioni direttamente online e l'attenzione alla Digital Experience è, pertanto, essenziale per ogni azienda.

Ad oggi è, di fatto, inconcepibile pensare di non offrire una Digital Experience eccezionale in ogni fase del ciclo di vita del cliente, come sottolinea uno di studio di Forrester sulle Digital Experience Platform secondo cui:

- le aziende ottengono la maggior parte del fatturato, ovvero il 63%, da clienti già esistenti;
- investire in tecnologie che favoriscono la Digital Experience permette di andare incontro alla sempre maggiore richiesta di servizi self-service da parte dei consumatori, che vogliono diventare protagonisti di ogni fase del processo d'acquisto;

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

8 / 22

- investire in Customer Service Portal migliora l'efficienza dell'azienda, soprattutto in termini di minori chiamate al servizio clienti.

Per questo costruire una relazione solida con il cliente e curare la sua Digital Experience attraverso il Customer Service Portal è di importanza fondamentale per la sopravvivenza sul mercato della stessa azienda.



CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA

9 / 22

Customer Service Portal: cos'è e quali servizi può fornire?

Possiamo definire, in modo molto semplice, un Customer Service Portal come una destinazione online su cui gli utenti possono trovare informazioni e supporto su un'azienda, i suoi prodotti e i suoi servizi. Un Customer Service Portal permette al consumatore di ricevere informazioni corrette ed in tempo reale senza interagire con un rappresentante dell'azienda.

Tra i servizi offerti da un portale rivolto al cliente possiamo trovare:

- dettagli dell'account e possibilità di modificarli;
- accesso alle fatture e ai dettagli di pagamento;
- informazioni sul piano di servizio selezionato;

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

10 / 22

- altre informazioni personalizzate sulla base del servizio o prodotto.

Oltre a questi importanti servizi, il Customer Service Portal può e deve rappresentare un vero e proprio hub di informazioni utili su servizi e prodotti, immediatamente accessibile dal cliente da ogni device e in ogni momento.

Per renderlo ancora più completo ed efficiente è possibile arricchirlo con una sezione FAQ, notizie sugli ultimi aggiornamenti del prodotto e funzionalità per aprire ticket di assistenza, interagire con il proprio piano tariffario o servizio in abbonamento e molto altro. Uno dei servizi più innovativi offerti dai Customer Service Portal sono i chatbot, che grazie all'integrazione di Artificial Intelligence e Machine Learning all'interno del portale permettono di automatizzare l'assistenza e fornire all'utente l'informazione che sta cercando in modo

“
*Uno dei servizi più innovativi
offerti dai Customer Service
Portal sono i chatbot, grazie
all'integrazione di Artificial
Intelligence e Machine Learning*

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

11 / 22

immediato, grazie alla potenza dell'interpretazione del linguaggio naturale.

Possiamo, quindi, affermare con certezza che l'implementazione di un Customer Service Portal permetta di risparmiare tempo e denaro all'azienda e al cliente, offrendo in particolare la possibilità di essere più efficiente quando si tratta di aiutare un cliente e rispondere a dubbi e domande sul prodotto o servizio.

Un minor numero di consumatori che contatta il servizio clienti dell'azienda grazie alla possibilità di trovare online le informazioni in tempo reale assicura al business un ulteriore risparmio in termini di tempo e denaro. Analizziamo ora nel dettaglio in che modo il Customer Service Portal porta realmente a rivoluzionare il business di ogni azienda.

CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA

12 / 22

I vantaggi di un Customer Service Portal e come trasformarlo in un asset strategico

Una volta compreso cosa sia un Customer Service Portal e i vantaggi che può offrire alle aziende, vediamo di entrare maggiormente nel dettaglio analizzando il modo in cui questi portali possono davvero diventare un importante asset alla base della strategia digitale di qualunque azienda:

- Un customer service portal assicura risparmi sui costi, dato che la gran parte delle domande e dei dubbi del cliente trova risposta sul portale, senza la necessità

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

13 / 22

- di coinvolgere il servizio clienti dell'azienda per ogni singola richiesta di supporto;
- Assicura risparmi di tempo anche per il cliente, che può eseguire le operazioni in maniera totalmente autonoma grazie all'implementazione del portale self service, da usare comodamente via web da casa o via mobile in ogni luogo e momento della giornata. Il risparmio di tempo del cliente, si trasforma in business per l'azienda in termini di retention, up selling e cross selling;
 - Assicura risposte più rapide e in tempo reale al cliente, che può contare su un'ampia Knowledge Base data dalla presenza di una sezione FAQ, dal supporto di altri utenti e del chatbot. Il chatbot in particolare è anche in grado di fare escalation sugli operatori del customer care qualora non sia in grado di evadere le richieste dell'utente in autonomia;

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

14 / 22



*Il Customer Service Portal è
perfetto per assicurare alla
tua azienda una gestione
documentale più sicura*

Accanto ai vantaggi connessi al tema dell'assistenza clienti, il Customer Service Portal è perfetto per assicurare alla tua azienda una gestione documentale più sicura, tramite un sistema di caricamento dei file, oltre ad infinite possibilità di personalizzazione del portale sulla base delle reali esigenze dell'azienda.

Con un portale di questo tipo è davvero possibile digitalizzare la maggior parte dei servizi al cliente come pagamenti, invio di documenti e invio di comunicazioni portando anche in questo caso a notevoli risparmi di tempo.

In definitiva, il Customer Service Portal risponde alle tre parole chiave che caratterizzano oggi la relazione tra azienda ed utente ovvero:

- **Timeless:** il cliente ormai si aspetta dall'azienda una risposta immediata alle sue esigenze e spesso questo non è possibile tramite i tradizionali strumenti quali

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

15 / 22

email e telefono, ma solo implementando un Customer Service Portal in cui l'utente possa trovare da solo e senza perdite di tempo la risposta al suo problema;

- **Convenience:** ogni azione dell'utente oggi è orientata alla convenienza e per questo crescono e sono sempre più apprezzati i servizi online, soprattutto nel settore del banking, delle assicurazioni e delle utilities;
- **Control:** l'ultima, ma non meno importante caratteristica dell'utente, soprattutto in epoca post-covid, è il desiderio di controllo e, per questo, il portale di customer service in cui la persona può agire in autonomia rappresenta oggi la miglior risposta da parte della tua azienda a questa nuova esigenza. Video, FAQ e chatbot sono solo alcuni degli strumenti per rendere più semplice la vita ai tuoi clienti.

Su quali criteri scegliere il Customer Service Portal per l'azienda?

L'offerta di piattaforme per la creazione di Customer Service Portal è veramente ampia e spesso può essere complesso individuare da subito la soluzione più adatta. Per questo vogliamo qui indicare alcuni criteri, che devono guidare la scelta del portale più adatto in base alle esigenze.


Nella scelta della soluzione migliore per il Customer Portal è importante considerare:

- il volume di richieste che arrivano mensilmente al servizio clienti per assicurare le migliori prestazioni in termini di velocità e memoria del portale, che non deve subire rallentamenti o malfunzionamenti;

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

17 / 22

- tipologia di servizi che, se resi possibili in modalità self-service, possono agevolare l'azienda come la richiesta di manuali d'uso nel caso di componenti tecnologici, in modo da lasciare al customer service solo il compito di rispondere ad eventuali esigenze particolari dei clienti;
- settore di appartenenza, in modo da aggiungere alle funzioni base i moduli personalizzati (come i pagamenti elettronici per il banking, uno stimometro per le utilities, ecc.)
- cosa può e non può essere gestito dal portale sulla base delle più aggiornate privacy policy e del GDPR a cui anche il Customer Service Portal deve sottostare e che riguardano, in particolare, il trattamento dei dati del cliente registrato e la conservazione dei documenti online.

 L'offerta di piattaforme per la creazione di Customer Service Portal è veramente ampia e spesso può essere complesso individuare da subito la soluzione più adatta

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

18 / 22

Le funzionalità del portale clienti dipenderanno in primis dalla scelta della tecnologia sottostante. Per garantire la completa integrazione tra il portale e gli altri applicativi aziendali, consigliamo l'adozione di una Digital Experience Platform come Liferay DXP, che è in grado di creare esperienze digitali coinvolgenti e fluide, interconnesse con i sistemi legacy esistenti come per esempio il gestionale o le piattaforme di marketing dell'azienda.

CUSTOMER SERVICE PORTAL:
UN ASSET STRATEGICO PER LA
TUA AZIENDA

19 / 22

Liferay, DXP per un Customer Service evoluto

Con oltre 10 anni di esperienza nella creazione di portali e una vastissima gamma di funzionalità out-of-the-box, Liferay ha supportato aziende in tutto il mondo nella creazione di portali self-service che aiutano i clienti a diventare autonomi nella risoluzione dei loro problemi, riducendo le chiamate al supporto e di conseguenza il cost-to-serve.

- Incoraggia l'adozione del Self-Service: permetti ai tuoi clienti di risolvere i loro problemi senza l'aiuto di un consulente. Con la gestione nativa della Knowledge Base, Liferay aiuta le aziende a lanciare un portale self-service intuitivo che renda soddisfatti i clienti.

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

20 / 22

- Unifica i punti di contatto del servizio clienti: convoglia i sistemi di assistenza clienti e i contenuti in un'unica esperienza che si adatta ai clienti.
- Colma le lacune del Customer Journey: Liferay offre un toolkit completo per far evolvere l'esperienza digitale del servizio clienti durante l'intero Customer Journey.

Conclusioni

Le aziende si trovano davanti ad un consumatore moderno e tecnologicamente evoluto, che ama e sa usare gli strumenti del web per trovare da solo, in modalità self-service, la migliore risposta alle sue esigenze. Non si può quindi più rinunciare all'offrire un Customer Service Portal pensato per rendere più fluida l'esperienza degli utenti e migliorare la loro Digital Experience.

Chi saprà veramente utilizzare questi innovativi strumenti di customer care management e relazione con il cliente finale avrà l'opportunità non solo di risparmiare tempo e denaro e liberare risorse precedentemente assegnate al servizio clienti, ma anche coinvolgere e fidelizzare il cliente, trasformando il portale in un vero e proprio asset strategico per l'azienda.

CUSTOMER SERVICE PORTAL: UN ASSET STRATEGICO PER LA TUA AZIENDA

22 / 22

Puntare su un Customer Service Portal, lo ribadiamo ulteriormente, permette di creare una Customer Experience fluida ed Extra Red e Liferay in questo possono essere i tuoi partner ideali!

Se vuoi approfondire l'argomento dei Customer Portal o vedere una demo di Liferay per scoprire da vicino le sue funzionalità, siamo a disposizione per **una consulenza gratuita.**