



Leonardo La Polla, Sara Montagnani

5 casi di successo di rivoluzione digitale con i Customer Service Portal

5 CASI DI SUCCESSO DI
RIVOLUZIONE DIGITALE CON I
CUSTOMER SERVICE PORTAL

2 / 28



Leonardo La Polla

Delivery Manager di Extra Cube, ha alle spalle 10 anni di esperienza di sviluppo software e portali. Nel tempo libero è un grande appassionato di musica bandistica e polistrumentista.

in

Indice dei contenuti

Introduzione	4
Il ruolo del Customer Service Portal	5
Perché è importante investire nella Digital Experience del cliente?	10
I vantaggi di un Customer Service Portal per l'azienda	12
5 casi di successo di trasformazione digitale con i Customer Service Portal	16
Conclusioni	28



*La digitalizzazione del modello
di business è essenziale per
garantire la competitività nel
lungo periodo*

Introduzione

Oggi la maggior parte delle interazioni tra azienda e cliente avviene online e il **Customer Service Portal** riveste un ruolo cruciale nella Digital Transformation aziendale. Tuttavia, a causa della scarsa conoscenza delle nuove tecnologie, sono ancora molte le aziende restie ad investire in un portale per la gestione dei clienti.

La digitalizzazione del modello di business è essenziale per garantire la competitività nel lungo periodo e oggi sono disponibili sul mercato soluzioni adeguate alle possibilità economiche di ogni azienda.

In questo ebook raccontiamo **5 casi di successo** di aziende che hanno già deciso di avviare un processo di Digital Transformation grazie a un Customer Service Portal.

Il ruolo del Customer Service Portal

Investire nella digitalizzazione del proprio modello di business attraverso un Customer Service Portal porta ad importanti vantaggi per le aziende. Vediamone insieme alcuni.

1. Riduzione dei costi del Customer Service

Il principale ruolo del Customer Service Portal nella digitalizzazione del modello di business è quello di dare al cliente la possibilità di svolgere da solo alcune attività e aumentarne il coinvolgimento, secondo quella che è la nuova Engagement Economy. In questo contesto, un portale online permette all'utente di risolvere in maniera autonoma e nei modi

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

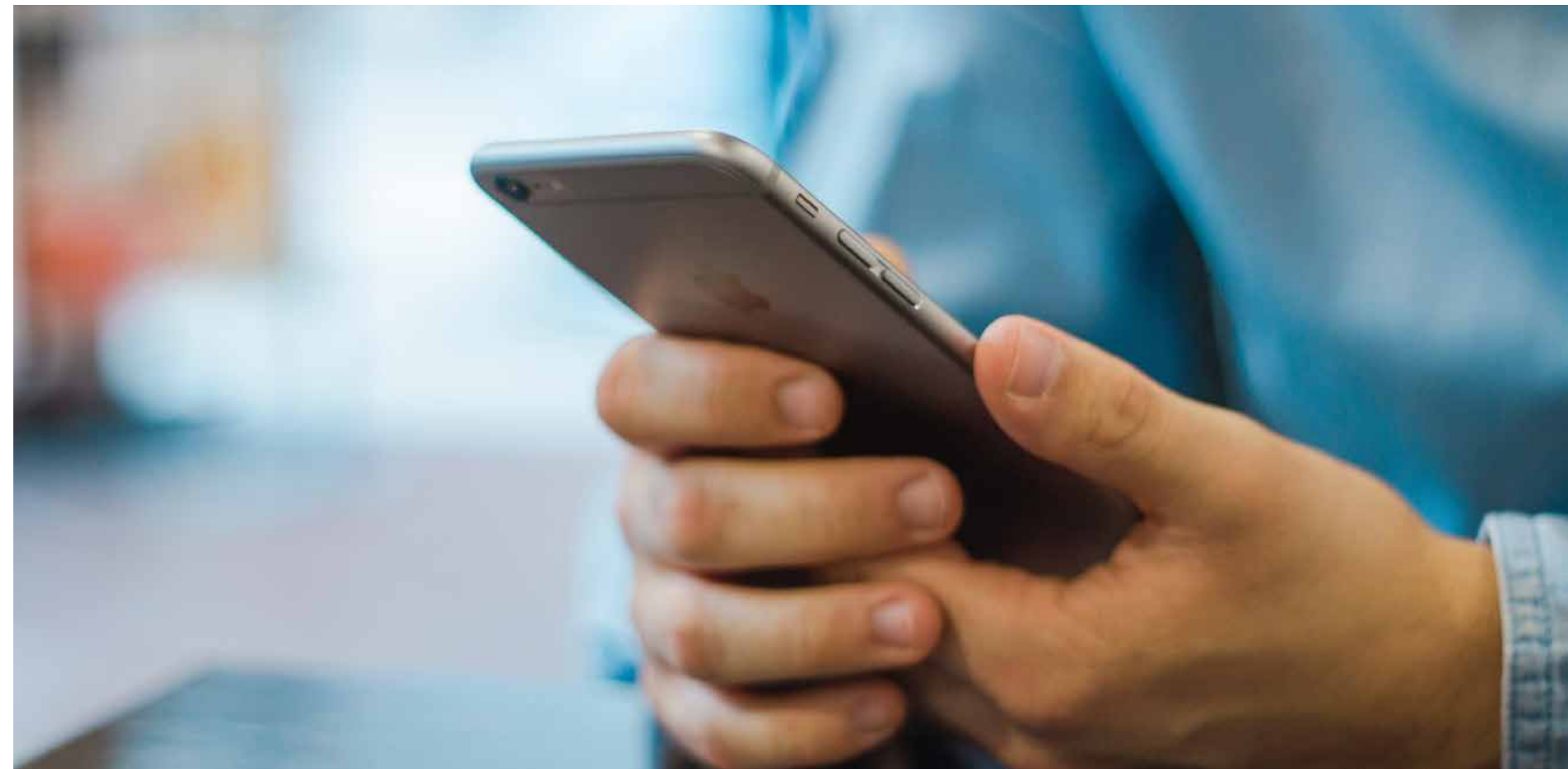
6 / 28



e tempi preferiti eventuali necessità, trovando risposta alle sue domande in modo autonomo e senza contattare il servizio clienti dell'azienda. Questo si traduce immediatamente in un risparmio di costi della gestione del cliente e in una riduzione delle chiamate al customer service, ma anche nella maggiore soddisfazione per l'utente che può fare acquisti, scaricare fatture, vedere la cronologia degli ordini in modalità self-service.

2. Un luogo in cui centralizzare le informazioni

Oggi, quando un cliente necessita di informazioni riguardo ad un prodotto, un'azienda di successo sa come sia importante fornirglielo nel minor tempo possibile e nel modo più completo possibile, per evitare che la persona si rechi sul sito dei competitor. Anche in questo caso un Customer Service Portal rappresenta la soluzione ideale per condensare e racchiudere in



5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

8 / 28



Un portale si traduce in una maggiore soddisfazione per il cliente e in una migliore user experience, che porta, nel tempo, anche alla fidelizzazione degli utenti

un solo luogo tutte le informazioni su un determinato prodotto o servizio offerto, permettendo ai clienti di avere accesso ai dati da qualsiasi dispositivo e in ogni momento della giornata. In più, i portali più avanzati offrono anche la possibilità di entrare in una community o accedere rapidamente alle FAQ, per un servizio al cliente ancora più completo. Tutto questo si traduce in una maggiore soddisfazione per il cliente e in una migliore user experience, che porta, nel tempo, anche alla fidelizzazione degli utenti.

3. Un servizio di Customer Relationships Management scalabile

Nel momento in cui i clienti dell'azienda cominciano a diventare numerosi, è sempre più difficile mantenere una relazione con ognuno di loro. Anche in questo caso la migliore

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

9 / 28

risposta al problema è rappresentata da un Customer Service Portal, che permette di gestire le relazioni in modo scalabile, man mano che l'azienda acquisisce nuovi contatti di potenziali clienti e cresce il numero di quelli esistenti.

Il risultato sarà la capacità di offrire un migliore servizio e aumentare la soddisfazione dei clienti, che si trasformeranno in portavoce del brand. Poter contare su una solida community online o su un Customer Service Portal all'avanguardia significa, inoltre, poter diminuire i costi del servizio clienti, ma soprattutto assicurare l'accesso veloce alle informazioni desiderate a tutti gli utenti. Nell'era in cui tutto viene cercato su Google, mettere a disposizione dei clienti un Customer Service Portal significa avere il pieno controllo del flusso di informazioni riguardanti l'azienda, i prodotti ed i servizi, a patto di saper motivare l'utente all'utilizzo del portale.

Perché è importante investire nella Digital Experience del cliente?

Un portale tradizionale generalmente si caratterizza per funzioni adatte ad ogni tipo di azienda, ma nei Customer Service Portal moderni e più evoluti è possibile, invece, dar vita a vere e proprie community di clienti per una Digital Experience personalizzata. Il concetto alla base della costituzione di tali community è quello di una knowledge base condivisa, da utilizzare per rispondere alle diverse domande degli utenti e offrire una Customer Experience di alto livello, caratterizzata da condivisione e coinvolgimento.

Oggi la moderna tecnologia permette di rispondere alle aspettative dei clienti e ogni utente può accedere a strumenti

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

11 / 28

“ Il 57% degli acquirenti si è rivolto a competitor capaci di offrire una migliore Customer Experience

e funzioni self-service per ottenere supporto e informazioni sull'azienda, sui suoi prodotti e sui servizi offerti.

Vediamo qualche dato a supporto: il 91% degli intervistati afferma che usa volentieri la knowledge base messa a disposizione delle aziende se risponde alle sue esigenze (fonte: Coleman Parkes), mentre l'80% dei clienti afferma che la Digital Experience offerta dall'azienda è altrettanto importante della qualità dei prodotti e servizi offerti e, ancora, il 57% degli acquirenti si è rivolto a competitor capaci di offrire una migliore Customer Experience (fonte: Salesforce).

Appare, quindi, evidente l'importanza di implementare un Customer Service Portal per dare vita a una community online capace di soddisfare le esigenze del consumatore moderno.

I vantaggi di un Customer Service Portal per l'azienda

Vediamo nel concreto quali sono i principali vantaggi che l'adozione di un Customer Service Portal offre alle aziende che decidono di digitalizzare l'attività di Customer Relationships Management.

Empowerment del cliente

Secondo uno studio recente pubblicato da Forbes, il 59% dei consumatori e il 71% dei fornitori dichiara che la possibilità di utilizzare in modo autonomo un portale aumenta la fidelizzazione. In particolare, poter richiedere servizi online

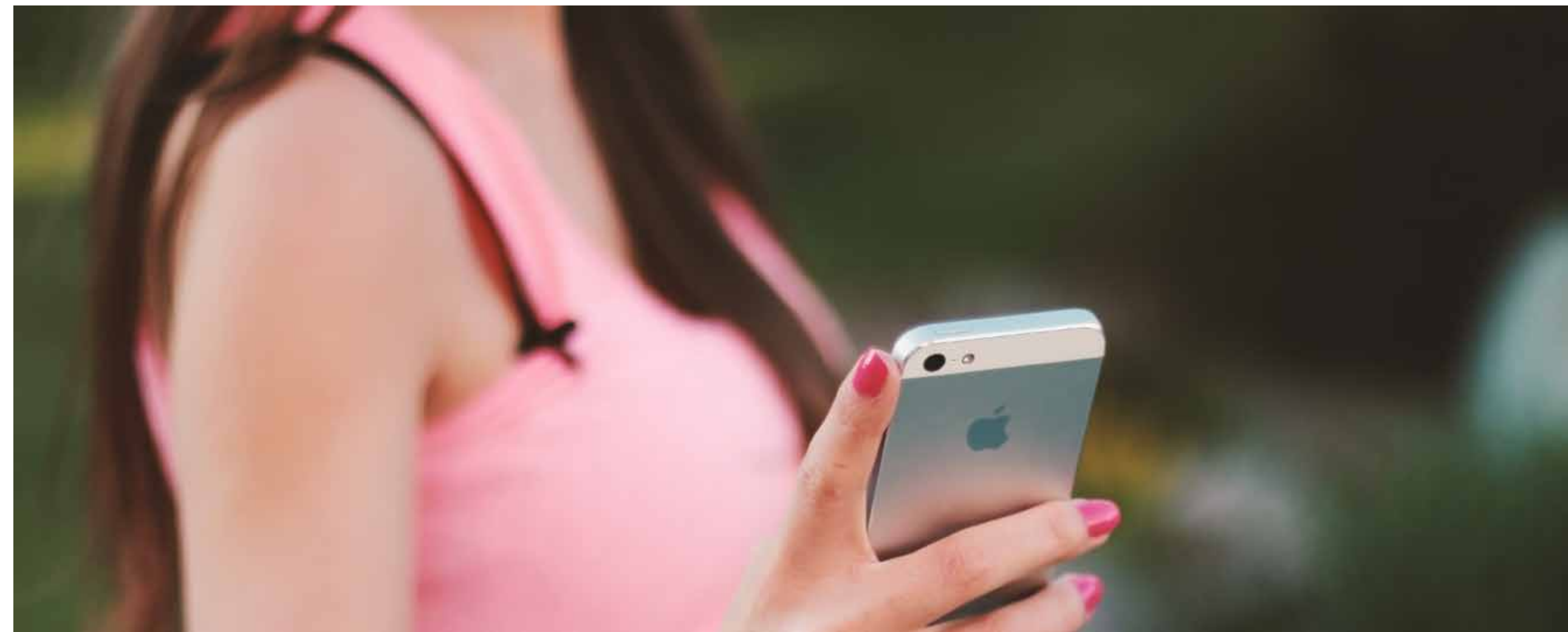
5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

13 / 28

con pochi click e avere accesso alla knowledge base messa a disposizione dell'azienda permette di creare una Digital Experience apprezzata da tutti gli utenti, aumentandone l'empowerment e il coinvolgimento.

Ridotti costi di assistenza

Indipendentemente dal tipo di business, ogni portale innovativo assicura all'azienda una alta disponibilità di risorse e scalabilità e, soprattutto, la capacità di gestire le richieste di un numero sempre crescente di clienti, tenendo il passo con



5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

14 / 28



la crescita dell'azienda. Questo si traduce in ridotti costi di assistenza, dato che diminuiscono le chiamate al call center e le richieste di supporto telefonico o via chat.

Utilizzo dei dati del cliente per personalizzare l'esperienza d'acquisto

Ogni digital experience va analizzata e migliorata costantemente, che si parli di app mobili, siti web o portali web. Le aziende devono, infatti, conoscere in ogni momento le prestazioni della piattaforma digitale utilizzata dal cliente e devono sapere se questi trovano agevolmente le informazioni

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

15 / 28



Un Customer Service Portal permette, grazie alla digitalizzazione dell'assistenza cliente, di risparmiare tempo e denaro nella tua azienda

desiderate. Un valido Customer Service Portal include infatti tool per l'analisi dei dati e la creazione di reportistica in tempo reale, al fine di personalizzare l'esperienza d'acquisto dei clienti e migliorare l'efficacia del portale nel tempo.

Aumento del Customer Lifetime Value

L'idea di introdurre un portale e digitalizzare il modello di business cambiando la vita di ogni giorno ed il modo consueto di lavorare può intimidire le aziende, soprattutto quelle che vogliono essere immediatamente operative. Eppure è stato dimostrato che un Customer Service Portal aumenta notevolmente il Customer Lifetime Value, al fatto che il cliente si sente assistito e supportato in modo migliore rispetto al tradizionale call center. Un portale di questo tipo è sicuramente un ottimo investimento per un'azienda che vuole digitalizzare il proprio modello di business!

5 casi di successo di trasformazione digitale con i Customer Service Portal

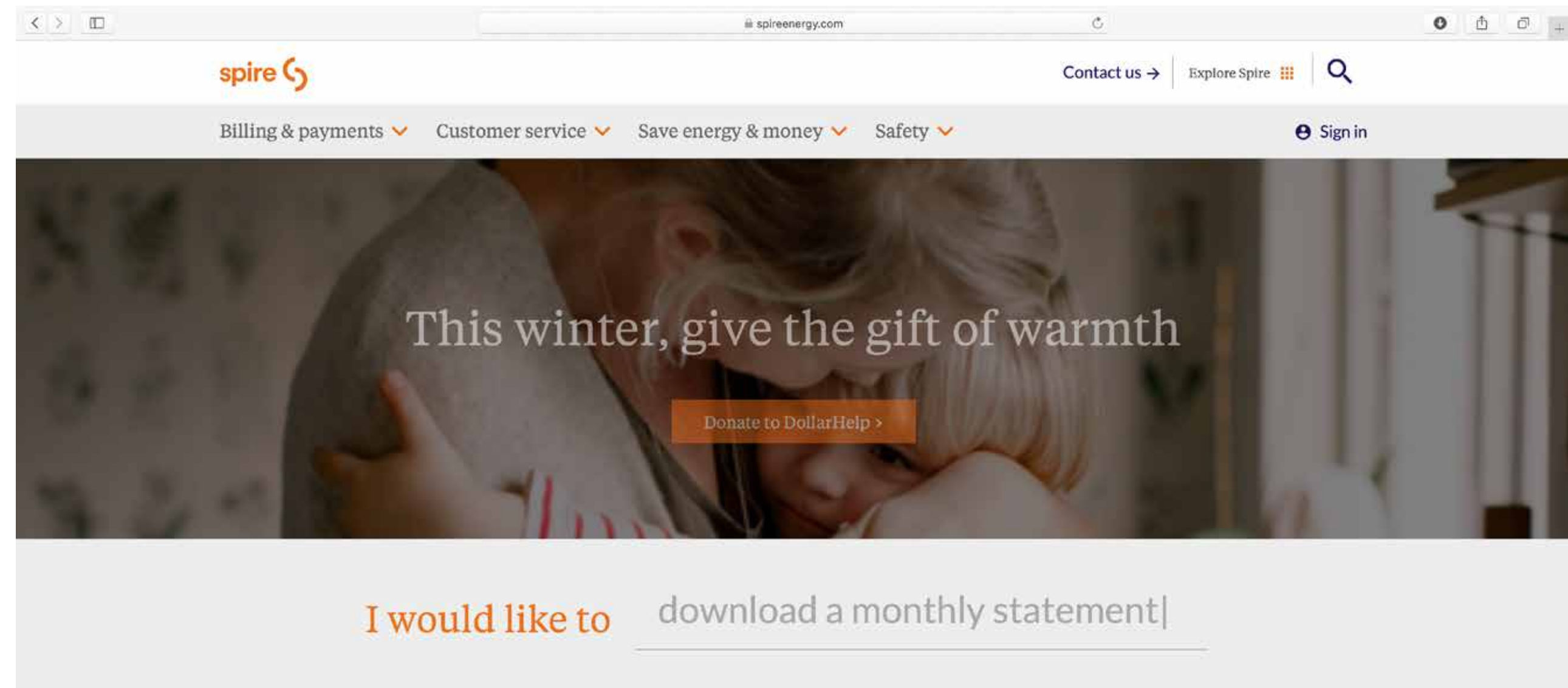
Ora che abbiamo analizzato i vantaggi che un Customer Service Portal può portare alle aziende, illustriamo 5 casi di successo nell'ambito della trasformazione digitale. Spire, Carrefour Bank, Eatel, Bosch Smart Home e Suez sono le aziende selezionate e che hanno fatto della Digital Customer Experience la loro priorità, per assicurare la migliore assistenza ai clienti e migliorare nel tempo anche gli stessi prodotti e servizi offerti. Vediamo in dettaglio il problema da risolvere e i risultati ottenuti grazie all'implementazione di un Customer Service Portal.

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

17 / 28

1. Spire

Spire è una azienda del settore dell'energia che assiste ben 1,7 milioni di clienti nella zona del Missouri, Mississippi e Alabama e rappresenta la quinta più grande compagnia degli Stati Uniti. La missione di Spire è quella di rispondere con la sua energia alle sfide dei nostri giorni supportando la comunità e per raggiungere questo obiettivo era necessario poter contare su un servizio di Customer Service efficiente ed innovativo.



5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

18 / 28



*È stato dimostrato che un
Customer Service Portal
aumenta notevolmente il
Customer Lifetime Value, al
fatto che il cliente si sente
assistito e supportato in modo
migliore rispetto al tradizionale
call center*

La risposta a questa esigenza è stata l'implementazione del Customer Service Portal, basato su Liferay, per offrire la possibilità agli utenti di cercare in autonomia le informazioni e tenere traccia dei successi dell'azienda, grazie a un UI client-side basato su Angular, che ha riunito due siti separati e scritti in diversi linguaggi in uno unico, per offrire una customer experience coerente. Non solo: l'azienda ha integrato il sistema SAP con l'Oracle Customer Care & Billing per fornire ai clienti informazioni in tempo reale provenienti direttamente dal sistema centrale.

I risultati ottenuti grazie al Customer Service Portal hanno di gran lunga superato le aspettative offrendo una User Experience avanzata e permettendo di riunire in un unico sistema un back-end prima frammentato e complesso.

2. Carrefour Bank

Carrefour Bank offre prestiti personali, assicurazioni, finanziamenti agevolati e carte di credito ai suoi clienti ed è presente in tutti gli Ipermercati Carrefour. In particolare, Liferay ha supportato Carrefour Bank nel suo servizio clienti in Brasile, dove l'azienda è presente dal 1975.

L'esigenza della banca era quella di rinnovare il precedente portale, ormai datato, adottando una soluzione in



Carta Carrefour Findomestic

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

20 / 28



Grazie a Liferay, Carrefour Bank ha potuto mettere in piedi una piattaforma completa e solida, in grado di portare l'azienda nel futuro

grado di offrire maggiori benefici ai clienti e di ridurre i costi del servizio clienti, ma soprattutto di rispondere a una visione a lungo termine della banca orientata al multichannel e ai self-service portal.

Grazie a Liferay, Carrefour Bank ha potuto mettere in piedi una piattaforma completa e solida, con l'agilità necessaria per supportare numerosi progetti e con caratteristiche avanzate, in grado di portare l'azienda nel futuro. Non solo: grazie al nuovo Customer Service Portal è stato possibile ridurre i costi del servizio clienti e permettere agli utenti di accedere in autonomia agli estratti finanziari, negoziare debiti e crediti, analizzare gli investimenti e molto altro ancora.

Un ulteriore vantaggio è stato l'incremento della produttività dell'area marketing, che ora può creare e pubblicare autonomamente nuovi contenuti sul portale senza il supporto del reparto IT, data la facilità di utilizzo del portale.

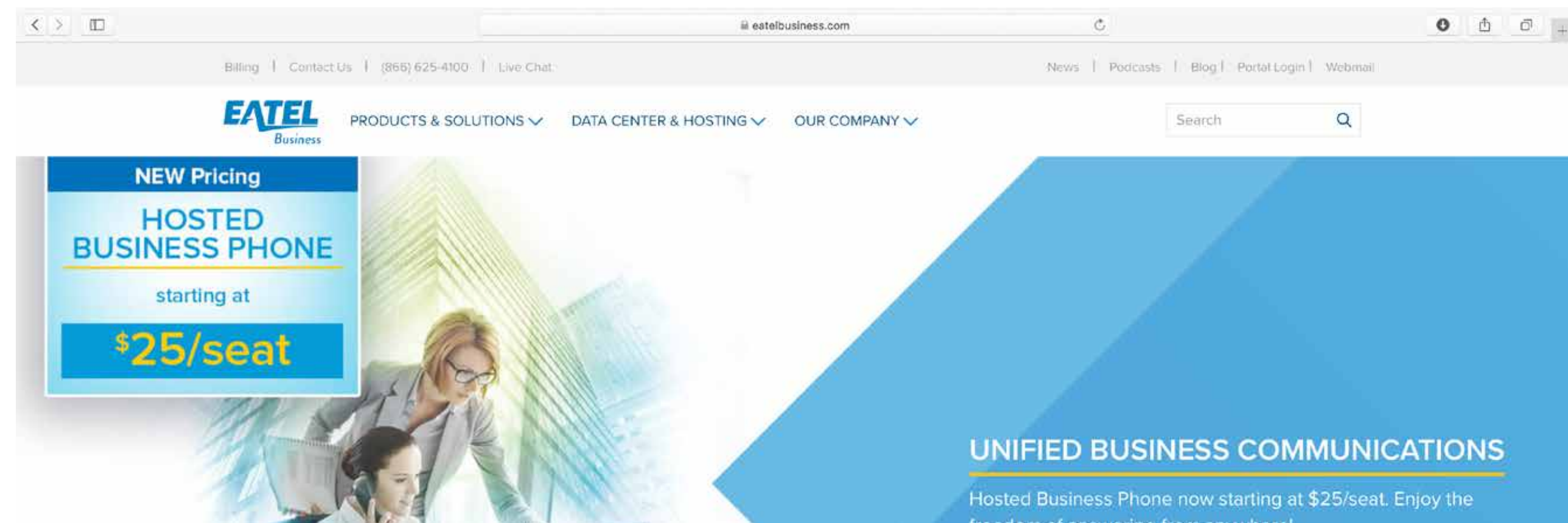
5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

21 / 28

3. Eatel

Il terzo caso di successo che vi presentiamo è quello di Eatel, un'azienda a conduzione familiare del settore delle comunicazioni situata in Louisiana e attiva da oltre 80 anni a cui si affianca Eatel Business, che offre private cloud, backup dei dati e servizi di disaster recovery in tutti gli Stati Uniti.

L'esigenza dell'azienda era poter implementare un self-service customer portal che fosse responsive, per offrire assistenza ai clienti privati e alle aziende migliorando la relazione con essi e offrendo la possibilità di interfacciarsi in modo autonomo con l'azienda.



5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

22 / 28



L'azienda ha potuto modernizzare la Customer Experience permettendo di navigare tra diverse operazioni da un'unica dashboard iniziale

I risultati dell'implementazione del nuovo Customer Service Portal si sono visti da subito: in breve tempo le chiamate al servizio clienti si sono ridotte notevolmente, mentre è migliorato l'account management e, grazie alle funzionalità accessibili in autonomia dai clienti, sono stati ridotti i problemi di fatturazione e pagamento.

Infine, grazie al nuovo Customer Service Portal, l'azienda ha potuto modernizzare la Customer Experience permettendo di navigare tra diverse operazioni da un'unica dashboard iniziale e, in particolare, offrire agli utenti accesso alle sezioni Billing, Support and Services e Account Settings. Particolarmente apprezzata è stato il fatto di poter contare su un portale semplice da usare davvero da chiunque: proprio per questo l'azienda sta già pensando a nuove caratteristiche customer-friendly da introdurre, tra cui la Knowledge Base e la connettività SSO.

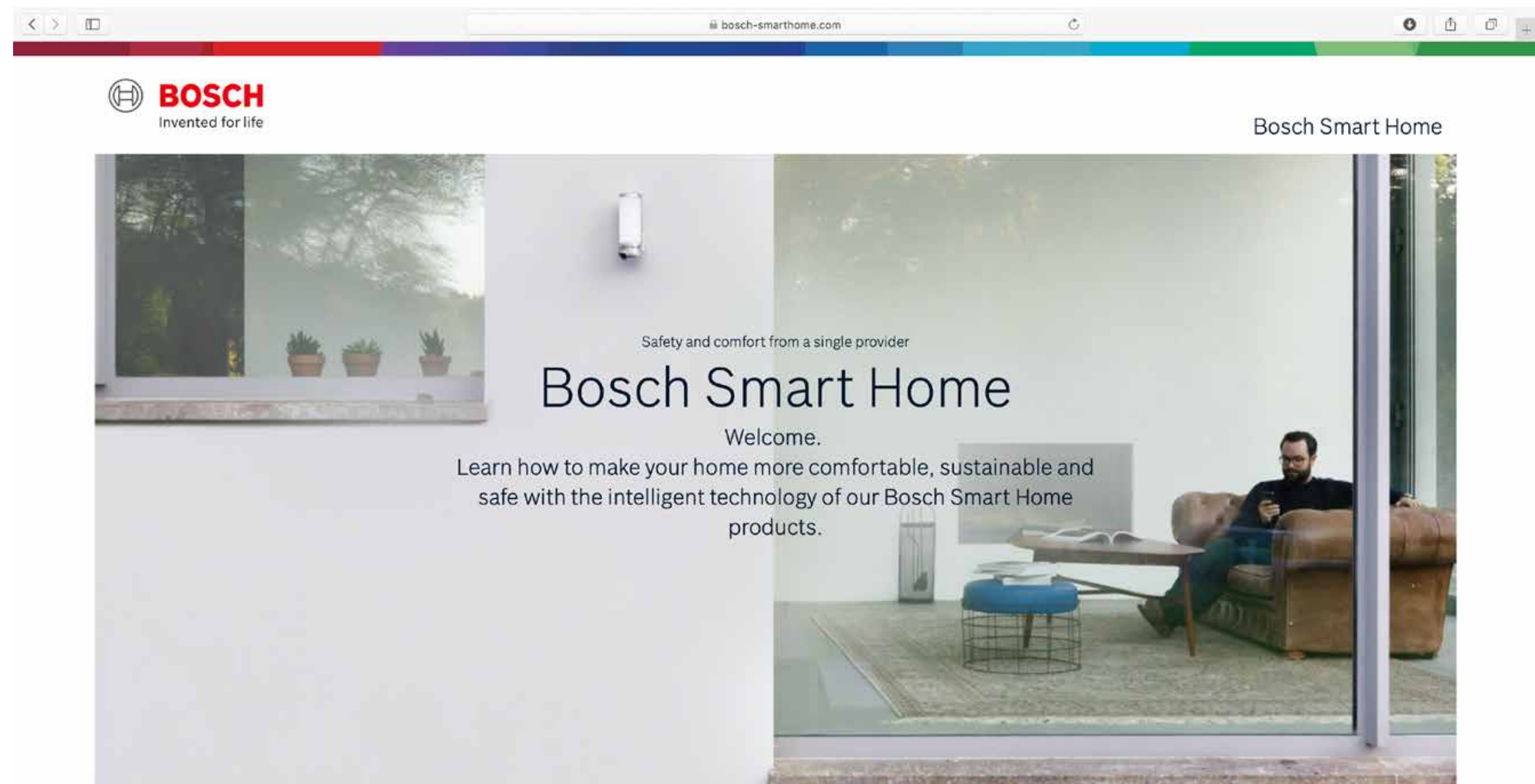


5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

23 / 28

4. Bosch Smart Home

Un'altra azienda che ha scelto di implementare un Customer Service Portal è stata Bosch e, in particolare, lo shop online dei prodotti Smart Home è stato realizzato con l'obiettivo di dar vita a una Customer Experience coerente e fluida per il cliente, in grado di svilupparsi attraverso vari touchpoint.



Please choose your language

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

24 / 28



Tra i risultati raggiunti grazie all'installazione della piattaforma Liferay c'è la possibilità di una rapida internazionalizzazione

In particolare, la soluzione offerta da Liferay era quella che permetteva di gestire nel migliore dei modi non solo la chat di servizio per i clienti e i video di installazione, ma anche i resi e i vari aspetti connessi all'attività di vendita online, oltre all'elaborazione delle garanzie dei prodotti. Infine, è stato possibile integrare nel negozio anche sistemi back end come SAP per la gestione dei processi di vendita. Tra i risultati raggiunti grazie all'installazione della piattaforma Liferay c'è la possibilità di una rapida internazionalizzazione e il fatto che questa soluzione si è dimostrata come la migliore per realizzare una efficace Digital Experience per i clienti. Proprio per questo oggi Liferay fa parte dello standard IT di Bosch.

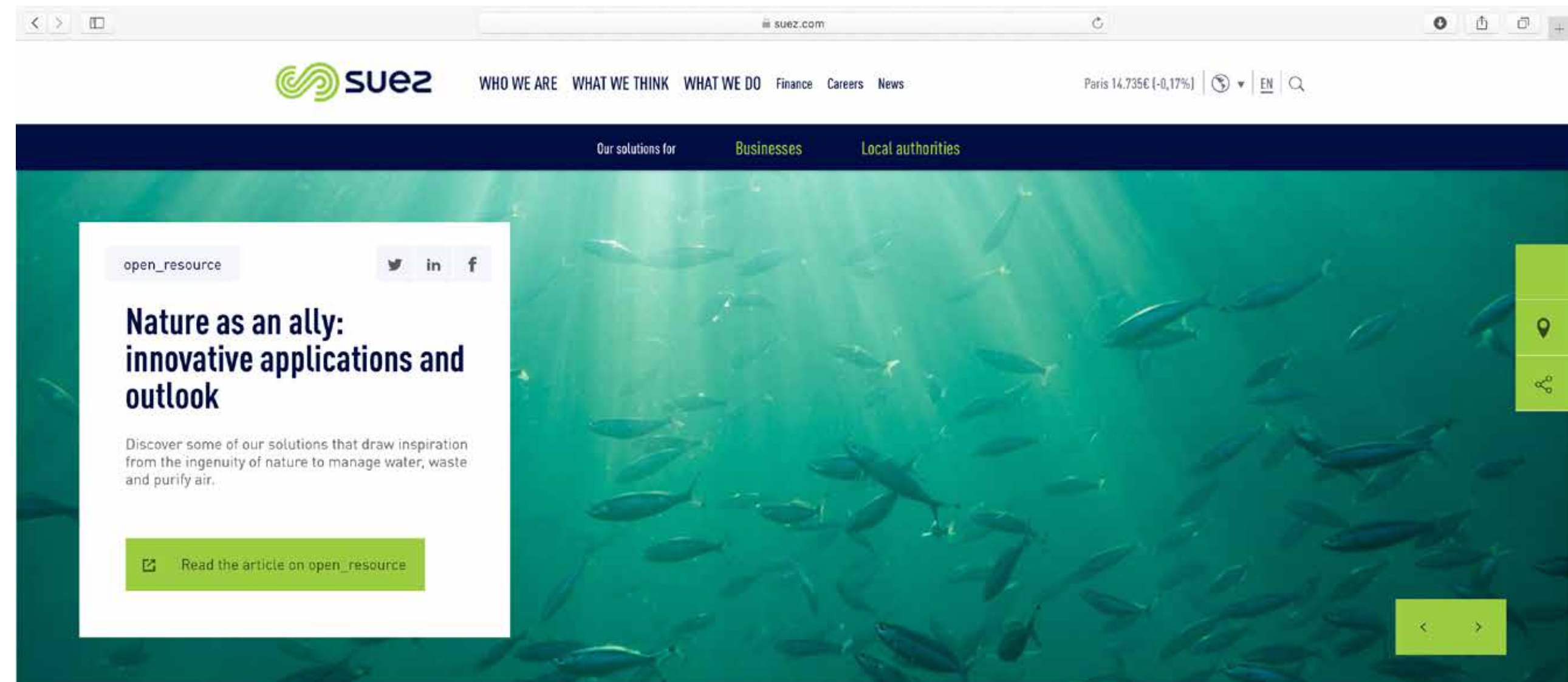
L'obiettivo per il futuro? Creare una vera comunità e integrare i clienti nei processi di sviluppo dell'azienda e grazie a Liferay questo è sicuramente possibile.

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

25 / 28

5. Suez

L'ultimo caso di cui vogliamo parlarti è Suez, una Global Resource Management Company con oltre 2.800 impiegati e sede in Australia, specializzata nella gestione dell'acqua e dei rifiuti. Ad oggi Suez serve oltre 56.000 clienti e più di 3,7 milioni di abitanti ogni settimana e il motivo per cui si è rivolta a Liferay era creare una migliore Customer Experience nel riciclaggio e nella gestione dei rifiuti in Australia.



5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

26 / 28

*Suez si è resa conto che, grazie
a un Customer Service Portal,
poteva rafforzare la relazione
con i clienti esistenti e attrarne
di nuovi*

Da subito, Suez si è resa conto che grazie a una piattaforma digitale e, in particolare, a un Customer Service Portal, poteva rafforzare la relazione con i clienti esistenti e attrarne di nuovi, in particolare con funzionalità come la fatturazione in tempo reale, la gestione delle opzioni di pagamento e la richiesta di nuovi servizi tutto in modalità self service al fine di soddisfare le aspettative dei clienti.

Oggi, infatti, una Customer Experience eccezionale è il miglior vantaggio competitivo per le aziende e Suez ha creduto nel fatto di lasciare agli utenti la capacità di gestire in autonomia il loro account online, digitalizzando il modello di business con tutti i vantaggi che abbiamo visto in questo ebook. Non solo: l'utilizzo di Liferay ha superato le aspettative in termini di utilizzo del portale e feedback da parte degli utenti, che possono comunicare con l'azienda, accedere a report e ai pagamenti con pochi click.

5 CASI DI SUCCESSO DI RIVOLUZIONE DIGITALE CON I CUSTOMER SERVICE PORTAL

27 / 28

Infine, il portale ha permesso al team di vendita di promuovere Suez ai nuovi clienti e anche in futuro l'azienda intende continuare su questa strada, con lo sviluppo nel tempo della Customer Experience offerta ai clienti, al fine di rimanere competitiva sul mercato e offrire il miglior customer service possibile.

Conclusioni

Le aziende che vogliono restare competitive devono sapersi mettere al servizio di un nuovo tipo di consumatore, che ama interagire online e cerca una Digital Experience *omnichannel*, ben diversa da quella offerta dal tradizionale call center.

Se anche tu, quindi, credi nell'importanza di digitalizzare l'azienda ti invitiamo a prenotare una consulenza gratuita con Extra Cube, per parlare delle tue esigenze, trovare risposta alle tue domande e scoprire in concreto cosa può offrire alla tua azienda un moderno Customer Service Portal.

[Clicca qui per farlo!](#)