

# MALDARIZZI

AUTOMOTIVE



V&Vans



EQ



INEOS  
BRUNNEN



SKODA



DONGFENG



VOYAH



MERO

FIAT



Jeep



FIAT



LEAPMOTOR

BMW Service

MINI Service

Ottimizzazione, Efficienza e Innovazione



## «Gestione del Traffico Telefonico: Un'Esigenza Critica»

Il nostro reparto BDC si trova ad affrontare un volume di chiamate in costante crescita, che spesso supera la nostra capacità di gestione

Questo porta a lunghe code di attesa telefonica, causando insoddisfazione nei clienti e potenziali perdite di opportunità.

Inoltre, riceviamo un numero significativo di chiamate al di fuori del nostro orario di apertura, che non possiamo gestire in modo efficace.

Questi aspetti impattano negativamente sull'efficienza del reparto e sulla qualità del servizio che offriamo.

## «Gestione del Traffico Telefonico: Un'Esigenza Critica»

- **Impatto sui clienti:** Le lunghe attese e l'impossibilità di contattare il reparto fuori orario possono causare disagio e preoccupazione nei clienti soprattutto in ambito After-Sales
- **Impatto sul personale:** La gestione di un elevato numero di chiamate aumenta lo stress e il carico di lavoro personale riducendo l'efficienza.
- **Perdita di opportunità:** Le chiamate perse o non gestite possono tradursi in mancate prenotazioni, appuntamenti persi e, in definitiva una riduzione del fatturato.

**È necessario trovare una soluzione efficace per gestire il traffico telefonico e migliorare la Customer Experience.**

L'Assistente virtuale si avvale di una tecnologia I.A. conversazionale in grado di interagire con gli esseri umani. È caratterizzata dalla capacità di riconoscere le parole e di identificare le intenzioni dell'utente, quindi:

- Gestisce le conversazioni con i clienti
- Risponde 24/7 al primo squillo, nessuna opportunità persa
- Raccoglie le lead in pochi istanti
- Rileva la Customer Experience

**Nel settore Automotive, l'innovazione tecnologica non è solo un'opzione, ma necessità per rimanere competitivi e soddisfare le esigenze di un mercato in continua evoluzione.**

L'assistente virtuale, a supporto del BDC , permette di iniziare una conversazione con il cliente, smistare autonomamente il traffico telefonico e raccogliere tutte le informazioni utili alla generazione di una lead all'interno dei sistemi informativi aziendali

Nelle fasce orarie presidiate dagli operatori BDC in caso di linee sature, l'assistente virtuale interviene utilizzando lo stesso processo di gestione del cliente applicato dagli operatori.

Nelle fasce orarie non presidiate ci consente di dare una risposta senza perdere opportunità.

La generazione della lead permette di svolgere in maniera organizzata e strutturata le task di reparto, garantendo totale copertura nel caso di sovraccarico delle linee telefoniche.

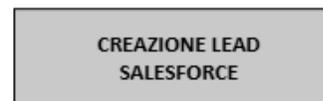
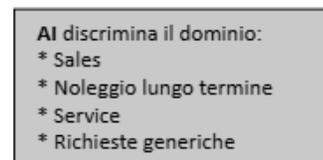
- Consente la pianificazione automatica delle attività di recall
- Ottimizza l'effort delle attività degli operatori BDC
- Riduce i tempi di attesa del cliente
- Automatizza e centralizza la gestione delle informazioni
- Aumenta il livello di User Experience del cliente



0805322212



**GESTIONE CENTRALINO IN ORARI DI CHIUSURA**



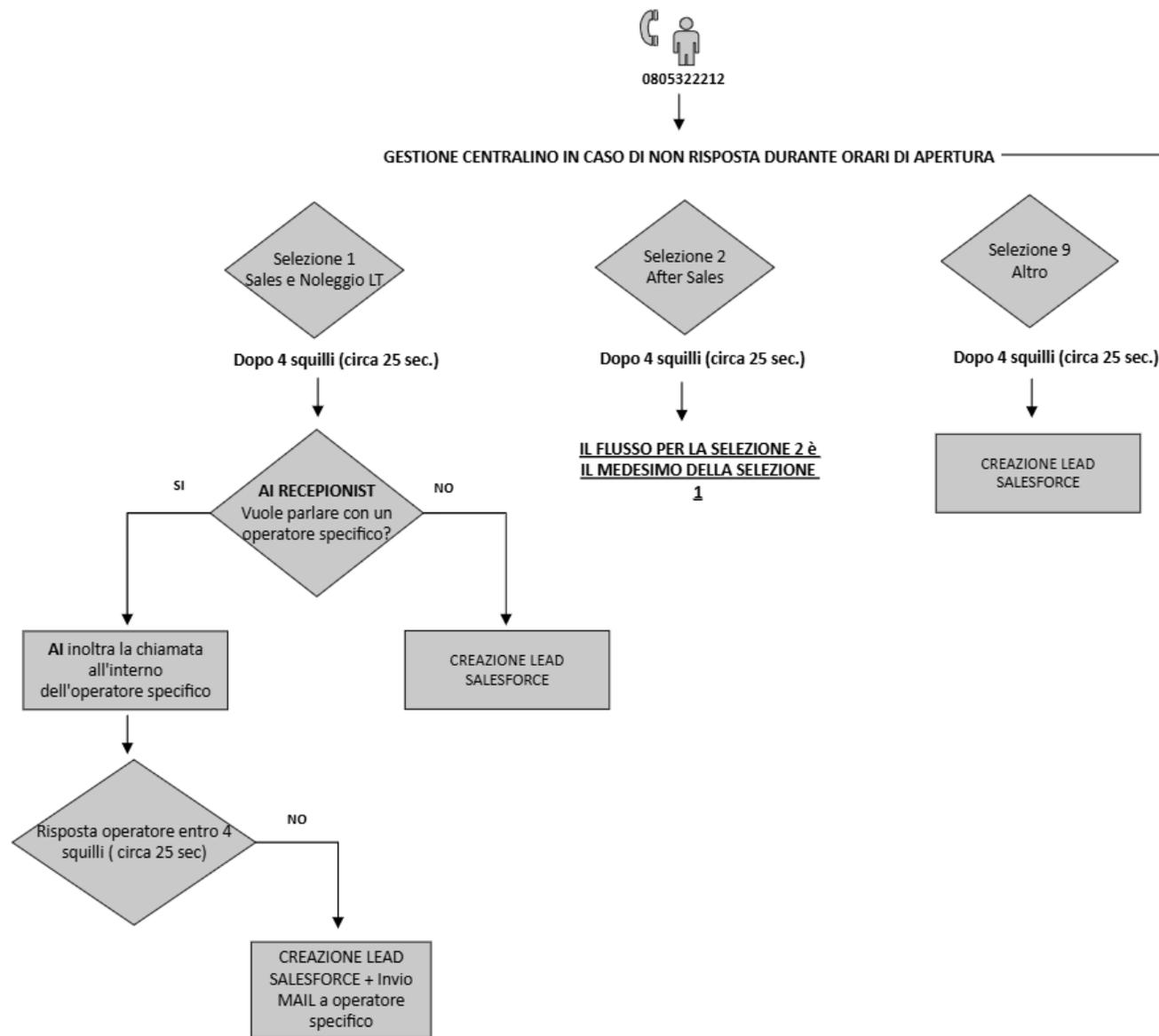
**ORARI DI APERTURA DAL LUN. AL VEN.**

\* **SALES:** dalle 9 alle 13; dalle 15.30 alle 19.30. Dal 7/10/24: dalle 9 alle 13; dalle 15 alle 19.

\* **SERVICE:** dalle 8 alle 13; dalle 15 alle 18.

**Il Sabato aperti fino alle 13**

# L' Assistente Virtuale per il reparto BDC – Processo Orari di Apertura



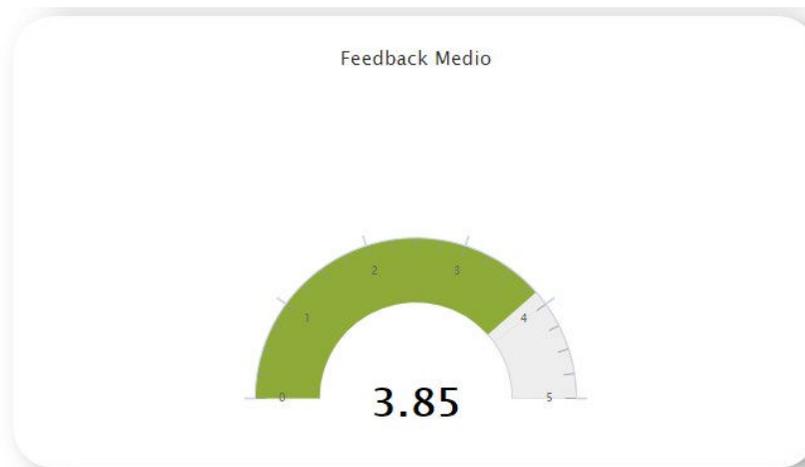
**ORARI DI APERTURA DAL LUN. AL VEN.**

\* **SALES:** dalle 9 alle 13; dalle 15.30 alle 19.30. Dal 7/10/24: dalle 9 alle 13; dalle 15 alle 19.

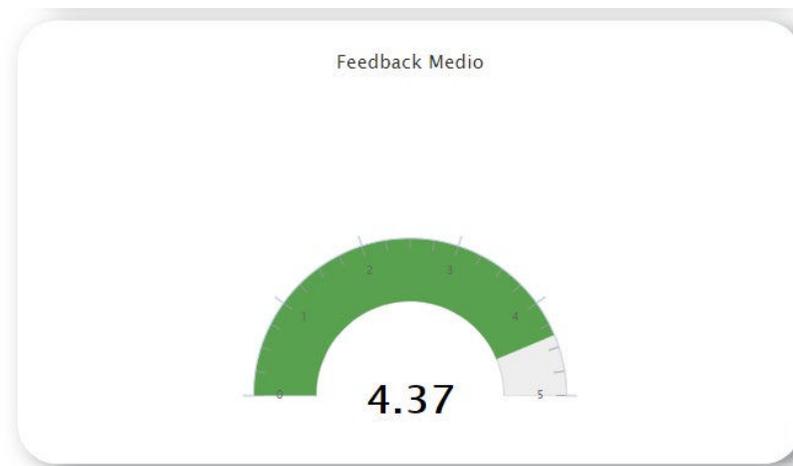
\* **SERVICE:** dalle 8 alle 13; dalle 15 alle 18.

**Il Sabato aperti fino alle 13**

Feedback Medio per tutti gli ambiti nei primi mesi – Orari di apertura



Feedback Medio per tutti gli ambiti nei primi mesi – Fuori Orario



## Analisi sui primi mesi di adozione della tecnologia AI

DOMINIO	INTERESSE	LEAD
<b>SERVICE</b>	Officina	7.010
<b>GENERICHE</b>	Vendita Servizi	6.897
<b>SALES</b>	Nuovo e Usato	815
	Nuovo	521
	Usato	290
<b>RENT</b>	Noleggio	188
<b>RICAMBI</b>	Other	95
		<b>TOT. 15816</b>

**Lead Mese** → circa 6000

**Lead Fuori Orario Mese** → 1000 pari al **16.6%** della totalità. Il 58.8% è Service; il 19.4% è Sales; il 19.8% è vendita servizi; il 3.8% è ricambi; il 2.2% è Noleggio

**Sales** → **190** Trattative sulle quali abbiamo sviluppato **28** Contratti di cui **21** Chiusi

- Tasso di Conversione in Trattative 11.7%
- Tasso di Conversione in Contratti 1.72%
- Tasso di Conversione in Contratti Chiusi 1.29%

**Service** → **2678** Appuntamenti; Commesse totali generate **984** con fatturato verso cliente

- Tasso di conversione in Appuntamento 38.2%
- Tasso di Conversione in Commesse 14%

**NOTE:** è lecito aspettarsi che il delta residuo riferisca chiamate di contatto per richiesta info da parte del cliente

**Vendita Servizi** → Richiesta info servizi da parte del cliente

**NOTE:** le lead di tipo vendita servizi sono quelle meno qualificate; infatti, vengono valorizzate come NOT RECOGNIZED e che si ripetono e duplicano in maniera importante. Il tracciarle, comunque, ci mette nella condizione di ricontattare il cliente per poi indirizzarlo sul reparto di riferimento o per fornirgli i chiarimenti necessari

**«Nonostante il carico di lavoro per il reparto BDC sia aumentato, il supporto dell'AI nella gestione delle phone lead ha garantito la convergenza al risultato finale: cliente soddisfatto e totalità delle chiamate in ingresso gestite puntualmente»**

# MALDARIZZI

A U T O M O T I V E

MALDARIZZI AUTOMOTIVE S.p.A. - PARTITA IVA 05251790720. - VIA G. OBERDAN 4° - Bari - SDI SUBM70N