

Zendesk Roadshow Roma

26 ottobre 2023



Zendesk Roadshow Roma

26 ottobre 2023



Carlo Valentini

Marketing Manager, Italia



Grazie a



Luigi Guerra

Project Manager, Customer Care Analysis &
Reporting Expert

Lottomatica

Più di 100.000 clienti in tutto il mondo si fidano di noi per la loro customer experience

Internet	Software	Telecom	Servizi Finanziari	Salute	Media & Entertainment	Retail	Travel	Altri settori
								
								
								
								
								
								

ZENDESK

Testa e cuore per la tua CX



5000+

Dipendenti

29%

Contributo EMEA ai ricavi globali

+20%

Ricavi

22%

Partner

1500+

Dipendenti in EMEA



2000+

Cienti 



The intelligent heart of customer experience



**Come l'AI plasmerà il futuro della
customer experience?**

La maggior parte delle aziende finora non ne ha visto i vantaggi

~70%

dei progetti AI
falliscono

[Forbes](#)

53%

dei progetti AI passano
dal test alla produzione

[Gartner](#)

11%

delle aziende ha visto
un ROI significativo

[BCG](#)



Zendesk AI

“Turn every agent into a top performer”

In effetti, non tutte le AI sono uguali...

Applications

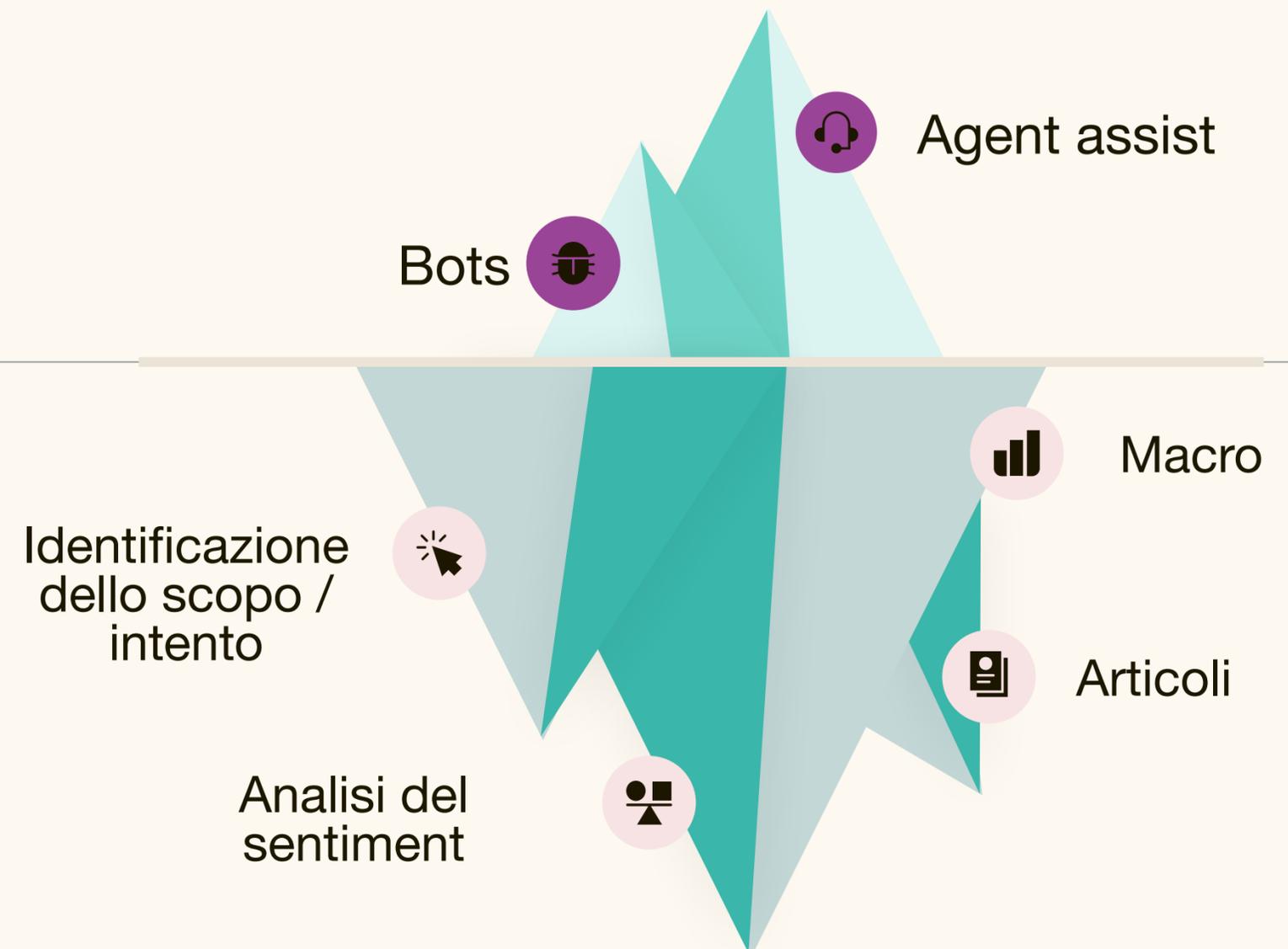
Apparentemente tutti parlano delle stesse caratteristiche e vantaggi: produttività degli agenti, automazione e deviazione

Piattaforma intelligente

Ma il successo dell'AI nella CX dipende da:

Triage: identificare le richieste grazie a una precisa classificazione dei ticket (lingua, intenzione, sentimento)

Gestione della conoscenza: disporre di un database di conoscenza completo e aggiornato (macro, articoli)



Impatto e risultati evidenti in ogni fase

RICEZIONE RICHIESTA

RISOLUZIONE

RISPOSTA E CHIUSURA TICKET

3x

Differimenti di ticket

30-60

Secondi risparmiati per ogni richiesta con la classificazione basata su AI

220

Ore/mese risparmiate con i flussi di lavoro intelligenti

+10%

Aumento produttività agenti

3,2 trilioni

**interazioni
sulla piattaforma
Zendesk in un anno**

18 miliardi

**ticket utilizzati per il
training dei nostri modelli
di AI**

18,6 milioni

**minuti risparmiati dagli
agenti negli ultimi 18 mesi**

**L'innovazione di Zendesk ha
superato i confini della
Customer Experience**

Zendesk oggi

CX e EX

Zendesk AI

Protezione e Privacy dei dati Avanzate

**Workforce
Management**

Tymeshift



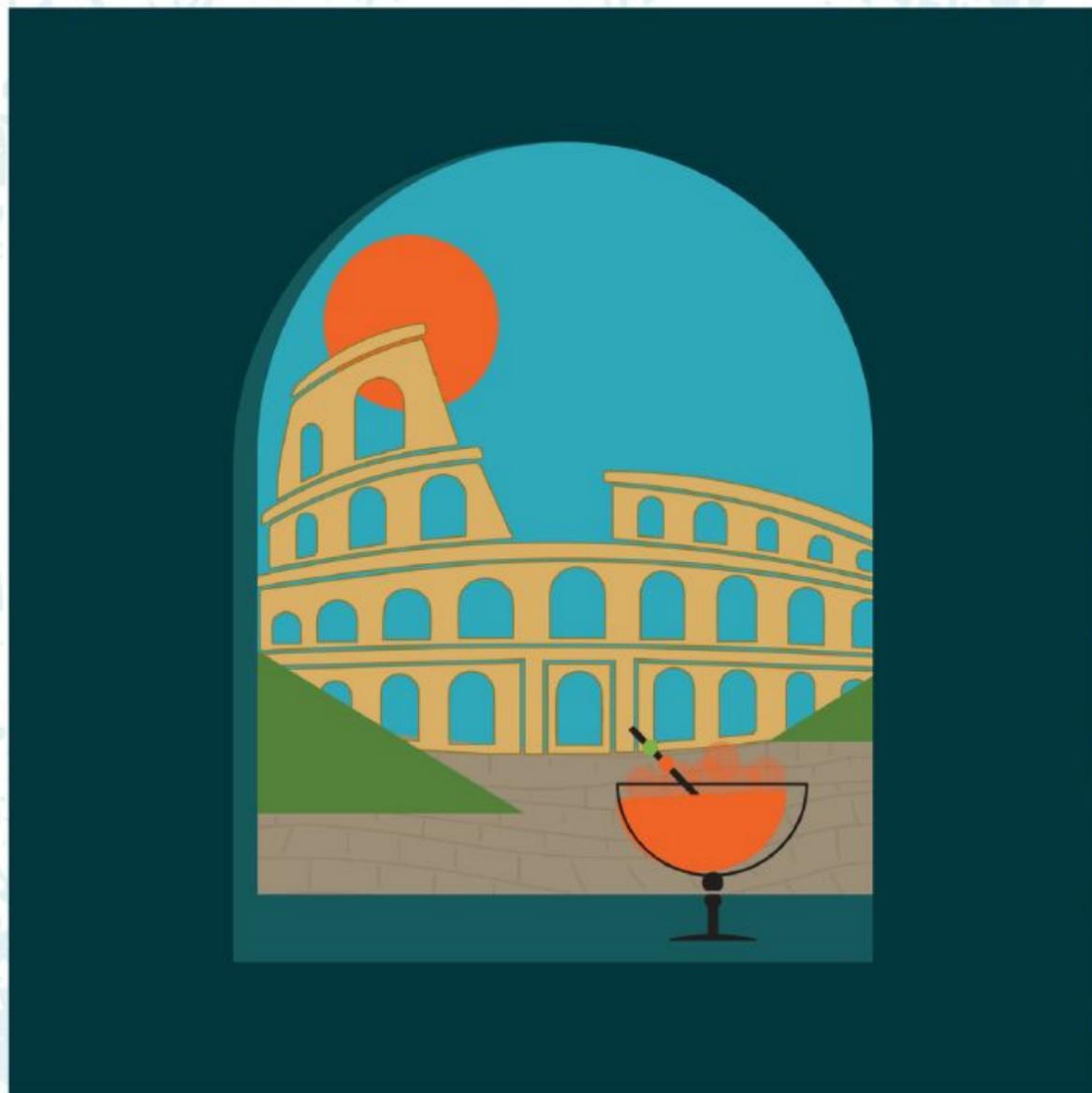
CLOUDSHERPA

ZENDESK ROADSHOW ROMA

APERITIVO DI NETWORKING

Giovedì 26 ottobre dalle 17:00

Un **evento esclusivo** che unisce il piacere di un aperitivo alla possibilità di incontrare **il team italiano di Zendesk** e **il team CloudSherpa**.





ZENDESK ROADSHOW ROMA

IL TEAM CLOUDSHERPA

Il **team CloudSherpa** ti aspetta per incontrarci dal vivo durante l'aperitivo di networking del "Zendesk Roadshow Roma"



MARCO TORRERO
Chief Executive Officer



MIRIAM PUGLIESE
Client Manager



FRANCESCO FIORENTINO
Solution Specialist



CHRISTIAN FERRARA
Solution Specialist



www.cloudsherpa.it



I nostri servizi

CONSULENZA



Raccolta di requisiti ed esigenze da parte del cliente per supportarlo nel **processo di digitalizzazione**

SOLUZIONI IN CLOUD



Grazie alla **nostra partnership esclusiva con Zendesk** offriamo servizi legati alla **configurazione** della piattaforma

COACHING E FORMAZIONE



Eroghiamo **attività di formazione** per gestire al meglio e in autonomia la **piattaforma Zendesk**

SYSTEM INTEGRATION



Integriamo gli strumenti **digitali** adottati dalla tua azienda **con la piattaforma in cloud Zendesk**



Metodologia Agile

I progetti sono **articolati per fasi**, all'interno delle quali vengono attivati i **Working Packages** così da ottenere **un'ottica graduale e aperta ad eventuali implementazioni future**.



Work Process



Analisi



Configurazione



Formazione



Supporto post-rilascio

Portfolio clienti

LOTTOMatica

GoldBet

LIBEROGIOCO

BETTER
È LOTTOMATICA. PUOI SCOMMETTERCI

E-PLAY 24

GoGoal



SISTEMA SANITARIO
REGIONALE
ASL
ROMA 6

GIUNTI
PSYCHOMETRICS

officina
studenti

MAC

WCR
WE CAN RACE

360BET

DIGITAL
DENTAL SCHOOL

Bakeca.it

SPORT
cisalfa

PAIDEIA
international hospital

MYSECRETCASE

cryt

be

ien
industrie

ALC
ASSOCIAZIONE
LUCA COSCIONI

eismann

ERBORISTERIA
Dott. CASSANI
LA BOTTEGA
DELLA SALUTE

TESTBUSTERS
STUDENTI PER GLI STUDENTI

ahua
TECHNOLOGY

IDIR
RICAMBI IN MEGLIO

HAPPY CASA
Store

GRUPPO
sanimedica

AFE
AUTOLINEE

NEW
ANCORVIS

DISK
ARCHIVE
CORPORATION



POST

EXELIS
Media ADV Business Solutions

Caritas
Diocesi Bozen-Brixen
Diocesi Bolzano-Bressanone
Diozeja Balsan-Porsenù

EXER

peraga

KÖNIG

intralot



LOTTOMatica



È IL PRIMO OPERATORE ITALIANO NEL MERCATO DEL GIOCO LEGALE.

SETTORI OPERATIVI



Online



Vendita al dettaglio



AWP/VLT



OLTRE 16.000

GUEST SPEAKER



LUIGI GUERRA

Project Manager, Customer Care
Analysis & Reporting Expert

LOTTOmatica

Scenario di partenza

- | Lottomatica investe sempre in ricerca, sviluppo e innovazione
- | L'espansione internazionale del gruppo aveva reso necessaria l'unificazione e la flessibilità dell'infrastruttura aziendale (compreso il servizio clienti)
- | La gestione dei ticket di assistenza aveva bisogno di un'ottimizzazione e della centralizzazione delle richieste

Sto cercando un nuovo software per migliorare il nostro servizio clienti...

Evoluzione e obiettivi

Visibilità realtime delle principali tematiche di contatto

Piena ed immediata visibilità delle fasi lavorative
(team di secondo livello)

Configurazione degli SLA

Visione integrata delle attività dei clienti sia in termini
di contatti che di business

Implementazione di un nuovo canale di assistenza

Zendesk sembra
interessante e molto
potente!

Luì, ma sei
impazzito? Vale
la pena spendere
questi soldi?

Risultati tangibili

Riduzione dei tempi medi di lavorazione

Semplicità nella gestione dei contatti con sensibile riduzione dei Jump fra sistemi

Completa visibilità su tutti i processi aziendali: giusto dimensionamento degli effort

Misurazione della qualità





Secondo voi com'è finita?

Ho scelto Zendesk!
e non solo:
Lo facciamo con
Cloudsherpa...
che ci vuole?





CloudSherpa

Contatti

Via Angelo Bargoni, 78 – 00153 RM

+39 06 94501180

www.cloudsherpa.it

marco.torrero@cloudsherpa.it

miriam.pugliese@cloudsherpa.it





CLOUDSHERPA



zendesk partner

GRAZIE
*per
l'attenzione*

Zendesk Roadshow Roma

Grazie!

Rimanete con noi per l'aperitivo di networking

