

REVOLUTION
BEAUTY LONDON



Storia del cliente

Il trucco perfetto per il servizio clienti.

Revolution Beauty usa Mobile Service Cloud per migliorare la produttività del suo team e i tempi di risposta.

Contenuti

1. Introduzione	3
2. Le sfide	4
2.1 Un flusso costante di messaggi provenienti da canali diversi	
2.2 Selezione attenta dei messaggi, diversi sistemi e poche informazioni	
3. La soluzione	4
3.1 Sistema di assistenza omnicanale	
3.2 Assegnazione di messaggi in base ai dati	
3.3 Casella di posta elettronica vuota	
3.4 Transizione senza difficoltà e assistenza proattiva	
3.5 Informazioni fruibili per migliorare le operazioni	
4. I risultati	7
5. Il passo successivo	8
5.1 Integrazione di eCommerce e CRM	

1. Introduzione

Se esiste un'azienda impegnata nell'ambito della diversità e dell'inclusività, si tratta di Revolution Beauty. Lanciato nel 2014, il brand venne fondato per rivoluzionare gli standard della bellezza e per sviluppare prodotti accessibili tenendo conto dell'opinione del pubblico.



Oggi Revolution Beauty è una delle aziende più in crescita nel Regno Unito. Il brand vende direttamente ai consumatori attraverso il suo sito web e in catene retail come Ulta, Asos, Superdrug e Beauty Bay. Grazie alla sua forte presenza nel retail e al lancio costante di nuovi prodotti, Revolution Beauty oggi è una delle aziende protagoniste del settore della bellezza e della cura della pelle. Con la crescita di un'azienda, tuttavia, crescono anche le sfide. Per mantenere i suoi standard elevati e per stare al passo con l'opinione dei propri clienti, Revolution Beauty ha iniziato a usare [Mobile Service Cloud](#).

2. Le sfide

Un flusso costante di messaggi provenienti da canali diversi

Avendo milioni di fan, follower e clienti, Revolution Beauty interagisce con centinaia di persone ogni giorno. Questo significa che riceve costantemente messaggi e richieste attraverso il proprio sito web, i social network, l'e-mail e molto altro. Il team del servizio clienti del brand ha sempre svolto un ottimo lavoro nell'assistenza dei clienti di Revolution Beauty, ma sa di poter fare di più. Per questo ha iniziato a cercare un modo per ottenere il massimo della produttività.

Selezione attenta dei messaggi, diversi sistemi e poche informazioni

I responsabili del servizio clienti di Revolution Beauty si sono trovati ad affrontare tre sfide principali:

1. I messaggi dell'assistenza non venivano assegnati in modo efficiente, per questo gli operatori li dovevano selezionare attentamente e questo a volte significava non poter risolvere questioni urgenti in modo immediato.

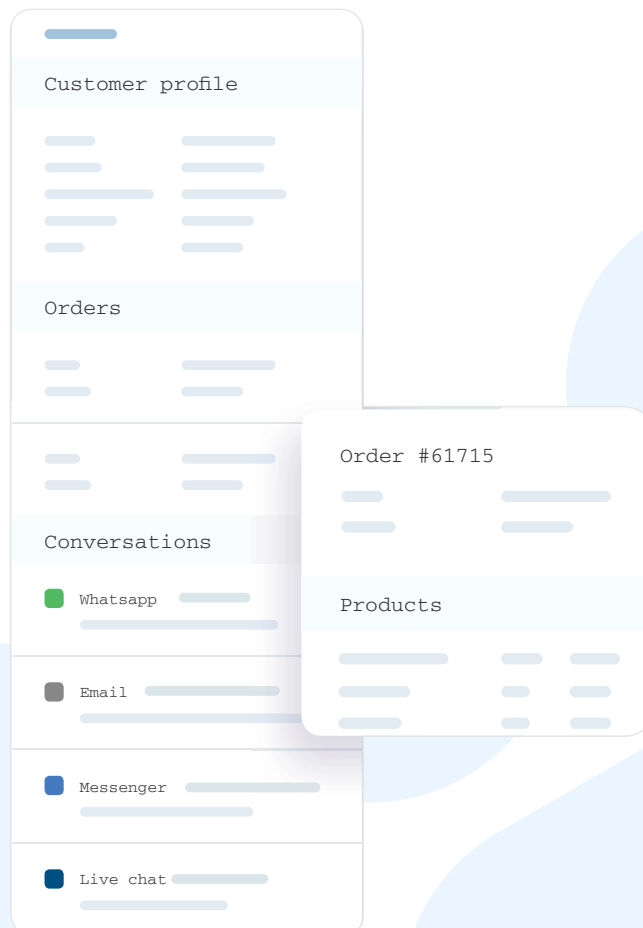
2. Le conversazioni con uno stesso cliente in diversi canali erano dislocate in diversi sistemi e questo impediva al team di offrire un'esperienza efficiente.

3. Non era chiaro come venisse utilizzato il tempo dagli operatori del team o quali fossero le questioni più complicate per i clienti.

3. La soluzione

Sistema di assistenza omnicanale

La soluzione: Mobile Service Cloud. Mobile Service Cloud è un sistema di assistenza omnicanale che consente di visualizzare tutti i [canali di messaggistica](#) in un unico luogo. Quindi, se un cliente contatta l'azienda sia via [e-mail](#) sia via [Facebook Messenger](#), Mobile Service Cloud visualizzerà entrambe le conversazioni nell'unico profilo del cliente. Questo consente al team assistenza di Revolution di avere una visione chiara di ogni problema del cliente e di offrire così un'esperienza senza intoppi.



Assegnazione di messaggi in base ai dati

L'assegnazione di messaggi in entrata all'operatore corretto è stata enormemente semplificata. Mentre prima il team di Revolution Beauty doveva assegnare manualmente i messaggi, ora Mobile Service Cloud invia automaticamente le richieste agli operatori in base ai messaggi non risposti che ha ognuno di loro. Questo aiuta il team di Revolution ad essere molto più efficiente nella gestione delle richieste. Mobile Service Cloud ha consentito a tutti gli operatori del team di raggiungere il numero di 15 messaggi gestiti all'ora e di aumentare quindi la produttività del 50%! Non c'è solamente maggior efficienza ma tutte le richieste vengono gestite e risolte immediatamente. L'assegnazione dei messaggi basata sui dati evita inoltre di doverli selezionare attentamente.

Casella di posta elettronica vuota

Un'altra funzionalità che aiuta a mantenere le caselle di posta elettronica in ordine è la possibilità di rinviare una conversazione. Rinviare una conversazione può essere d'aiuto se ad esempio si sta aspettando un input esterno. È possibile infatti mettere la richiesta in attesa: ricomparirà automaticamente in un secondo momento. Il team descrive Mobile Service Cloud come uno strumento molto intuitivo. Ad esempio, i team del servizio clienti non devono più inviare e-mail separate ai corrieri se hanno bisogno di indagare su un problema. Con Mobile Service Cloud possono inoltrare l'intera conversazione ad esempio a Royal Mail direttamente dal sistema di assistenza. Quando poi le parti terze rispondono, il messaggio viene compreso nella stessa conversazione.

La Customer Service Manager di Revolution Beauty Katie Hucks ha dichiarato:

“**Mobile Service Cloud consente di posporre un messaggio, che ricompare in un secondo momento, il che è perfetto. Se stiamo aspettando una risposta interna oppure che uno dei nostri corrieri ci risponda, possiamo posporre quel messaggio per un po' di tempo e lo stesso messaggio ricomparirà in cima alla lista nella nostra posta in arrivo.**”

Transizione senza difficoltà e assistenza proattiva

Katie ha anche parlato molto bene dell'assistenza ricevuta. “Quando è stata preparata l'installazione, Rutger ed Edwin [di CM.com] ci hanno fatto visita dal Regno Unito e hanno preparato il processo passo dopo passo con il team. Hanno incontrato la direzione, ascoltato quali sono le nostre sfide, condiviso buone pratiche, offerto consigli attuabili e ci hanno portato dei dolci, una cosa sempre ben apprezzata!” “Inoltre, dopo la fase iniziale, il team di Mobile Service Cloud ha continuato a suggerirci nuove idee e a contattarci via e-mail per chiederci se sono sorti dei problemi. Il team è sempre a disposizione per assicurarsi che abbiamo tutto ciò che ci serve.”

“Il team di Mobile Service Cloud è sempre stato disponibile e ci ha sempre contattato per sapere come andava ogni due o tre settimane!”

Katie Hucks – Customer Service Manager - Revolution Beauty

Informazioni fruibili per migliorare le operazioni

Le funzionalità di reportistica presenti in Mobile Service Cloud offrono a Revolution Beauty una visibilità maggiore su come gli operatori dell'assistenza usano il proprio tempo. “Mobile Service Cloud ci aiuta a capire a che punto sono i nostri operatori dell'assistenza,” spiega Katie. Se gli operatori dell'assistenza sono inattivi per un periodo di tempo, il software lo segnala e possiamo indagare cosa sta succedendo. Katie trova molto utile la possibilità di usare i tag con Mobile Service Cloud. Revolution Beauty infatti tagga le richieste in base a specifiche categorie (ad esempio per corriere o tipo di richiesta): in questo modo il team può vedere quali sono le categorie con più richieste e in base a questo può proporre diversi modi di migliorare. Ad esempio, quando ha scoperto che il team dell'assistenza stava parlando con i clienti di alcuni danni ai prodotti, Katie ha potuto parlarne con le persone giuste. “Sono andata a parlare con il team responsabile del prelevamento e dell'imballaggio della merce e osservato come imballano i prodotti e in quali scatole vengono spediti.” Insomma, Mobile Service Cloud non ha solo semplificato il servizio clienti di Revolution Beauty, ma ha anche dato al brand informazioni fruibili che hanno consentito di creare un'incredibile esperienza del cliente per il marchio. Questo è stato possibile tenendo effettivamente conto dei commenti dei clienti, delle loro richieste e delle tendenze per migliorare i prodotti ma anche l'esperienza stessa.

4. I risultati

Dopo aver adottato Mobile Service Cloud, gli operatori del servizio clienti di Revolution Beauty sono passati da 2.000 messaggi arretrati a 0 nel giro di 14 giorni. Ora gli operatori dell'assistenza sono in grado di gestire ognuno 15 messaggi all'ora. La visuale complessiva ha permesso di avere maggiore efficienza: non c'è infatti bisogno di cercare messaggi precedenti o contatti provenienti da altri canali. È tutto presente nel pannello di controllo. Le funzionalità di Mobile Service Cloud, come il rinvio dei messaggi o l'assegnazione automatica delle richieste hanno migliorato i tassi di produttività e di risoluzione. Le funzionalità di reportistica hanno consentito di accedere a informazioni utili, per permettere così a Revolution Beauty di usare davvero le opinioni dei clienti per ottimizzare e innovare.

Mobile Service Cloud aiuta Revolution Beauty a migliorare costantemente la propria esperienza del cliente in tutti i comparti, dall'assistenza clienti ai prodotti. Mobile Service Cloud è un po' come la base del trucco. Con una gamma di funzionalità a disposizione, Revolution Beauty ha creato il trucco perfetto per il proprio servizio clienti. E per perfezionare il make-up, le informazioni fornite dai dati sono davvero... illuminanti. Aggiungono valore a tutta l'azienda.



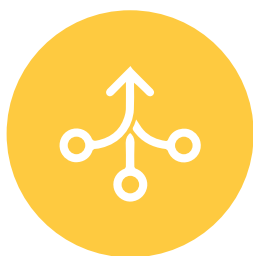
CASELLA DI POSTA ELETTRONICA VUOTA

Da 2.000 ticket accumulati a una casella di posta vuota in due settimane.



MAGGIOR PRODUTTIVITÀ

Gli operatori dell'assistenza clienti ora possono gestire regolarmente 15 messaggi all'ora: un aumento del 50%.



VISUALE COMPLESSIVA

Revolution Beauty ha ora una visuale complessiva sui canali di assistenza, compresi live chat, e-mail e social network.



INFORMAZIONI MIGLIORI

Informazioni migliori e più visibilità, ma oltre a questo il feedback dei clienti è usato per innovare, migliorare i prodotti, l'esperienza del cliente, la produttività e l'efficienza.

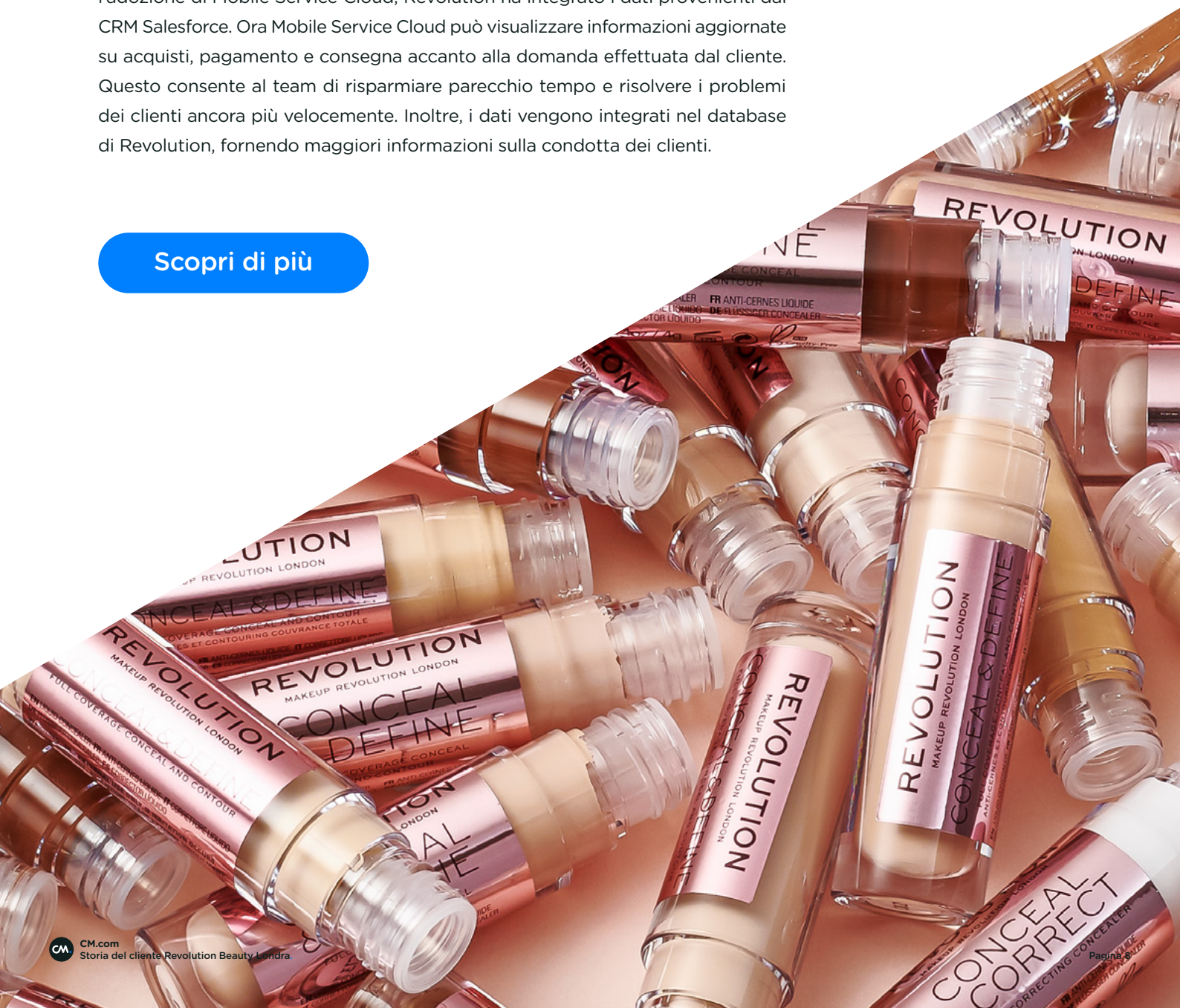
5. Il passo successivo

Revolution Beauty vuole che tutti in azienda adottino il... trucco perfetto per il servizio clienti. Ogni cosa in azienda viene fatta pensando ai clienti. Le loro necessità e i loro desideri sono alla base di tutti i prodotti e di ogni azione.

Integrazione di eCommerce e CRM

In futuro, Revolution Beauty desidera attivare la funzionalità di co-navigazione, in cui in pratica gli operatori dell'assistenza possono entrare nel carrello del cliente e aiutarli in caso di problemi e richieste, oltre a dare consigli. "Non vediamo l'ora," dice Katie. "Sarà perfetto per fare upselling e per una migliore esperienza del cliente." Revolution sta pensando anche di integrare il proprio sistema telefonico. In questo modo, quando un cliente chiama, Mobile Service Cloud consentirà di visualizzare automaticamente sullo schermo l'account del cliente e i dettagli dell'ordine, il tutto per semplificare ulteriormente il processo di assistenza. Qualche mese dopo l'adozione di Mobile Service Cloud, Revolution ha integrato i dati provenienti dal CRM Salesforce. Ora Mobile Service Cloud può visualizzare informazioni aggiornate su acquisti, pagamento e consegna accanto alla domanda effettuata dal cliente. Questo consente al team di risparmiare parecchio tempo e risolvere i problemi dei clienti ancora più velocemente. Inoltre, i dati vengono integrati nel database di Revolution, fornendo maggiori informazioni sulla condotta dei clienti.

Scopri di più





CM.com (AMS: CMCOM) è fornitore leader a livello mondiale di software nel cloud e propone soluzioni di conversational commerce in grado di offrire un'esperienza del cliente di livello superiore. La nostra piattaforma per la comunicazione e i pagamenti potenzia i tuoi comparti del marketing, commerciale e dell'assistenza clienti, automatizzando l'interazione con i clienti attraverso diversi canali mobile. Offriamo tutto questo unitamente a funzionalità di pagamento trasparenti in grado di incrementare le vendite, far acquisire più clienti e renderli soddisfatti.