



Deskero Case Study for

DESPAR
EUROSPAR
INTERSPAR

Nordest



Overview

Deskero si è adattato perfettamente al metodo e alla filosofia di assistenza clienti di Despar Nordest, fornendole nuovi strumenti e permettendole al tempo stesso di mantenere inalterato il proprio personalissimo stile.

Il risultato? Una gestione delle richieste davvero collaborativa ma sempre velocissima e perfettamente integrata in una struttura multi-canale.



About Despar Nordest

Despar Nordest gestisce nel Triveneto e in Emilia Romagna **una rete di circa 560 supermercati** (tra filiali dirette e franchisees), studiati su misura per andare incontro alle esigenze del pubblico. Dal piccolo punto vendita “di quartiere” al grande ipermercato, i negozi di Despar Nordest sono tutti accomunati da una mission: valorizzare al massimo il cliente ed offrirgli un’esperienza ottimale.

E non solo sul punto vendita: per Despar Nordest **ogni forma di contatto con il cliente è un’occasione di crescita** ed un modo per portare il proprio brand a contatto con le case e con le famiglie.

Before Deskero

Da sempre **Despar Nordest fa dell'ascolto dei propri clienti una priorità**: per poter offrire un servizio ottimale e poter contare sulla fiducia dei consumatori è fondamentale prestare la massima attenzione, su tutti i canali disponibili (a partire dal web e dai social), ed intervenire tempestivamente per far fronte alle richieste più diversificate.

Con l'avvento dei nuovi media il carico di lavoro è diventato sempre notevole: oltre 25.000 contatti all'anno!

Inoltre, per offrire il massimo livello di servizio, **il team di assistenza clienti Despar Nordest è strutturato in maniera fortemente partecipativa**: tutti i reparti sono chiamati a collaborare, intervenendo in prima persona

nella gestione dei casi con un know-how specifico sul prodotto. Una gestione strutturata e complessa che vede ogni segmento dell'azienda a contatto con i clienti: perché fornire un servizio eccellente è una componente fondamentale del lavoro di tutti.

Nel frattempo sono emerse nuove esigenze: **non solo offrire un servizio eccellente, ma poterlo quantificare e riuscire ad estrarne dei dati utili**. È divenuto fondamentale tabulare le priorità, le casistiche di lamentela, le tempistiche di supporto, per rendere questi dati utili al management e al marketing.

E con **una presenza social in deciso aumento**, un canale YouTube molto attivo e un blog in costante aggiornamento, le richieste sono continuate ad aumentare e a diversificarsi: per conservare l'elevato standard qualitativo della propria assistenza clienti, Despar Nordest doveva evolversi.

Deskero Rising

Per Despar Nordest è stato fondamentale identificare uno strumento software che non fosse solo semplice e funzionale, ma anche tanto flessibile da adattarsi al team ed alle metodologie di lavoro già esistenti.



Il team di assistenza clienti Despar Nordest e il team di Deskero hanno agito in modo fortemente collaborativo, per identificare insieme le soluzioni e **plasmare il software in base alle specifiche esigenze aziendali.**

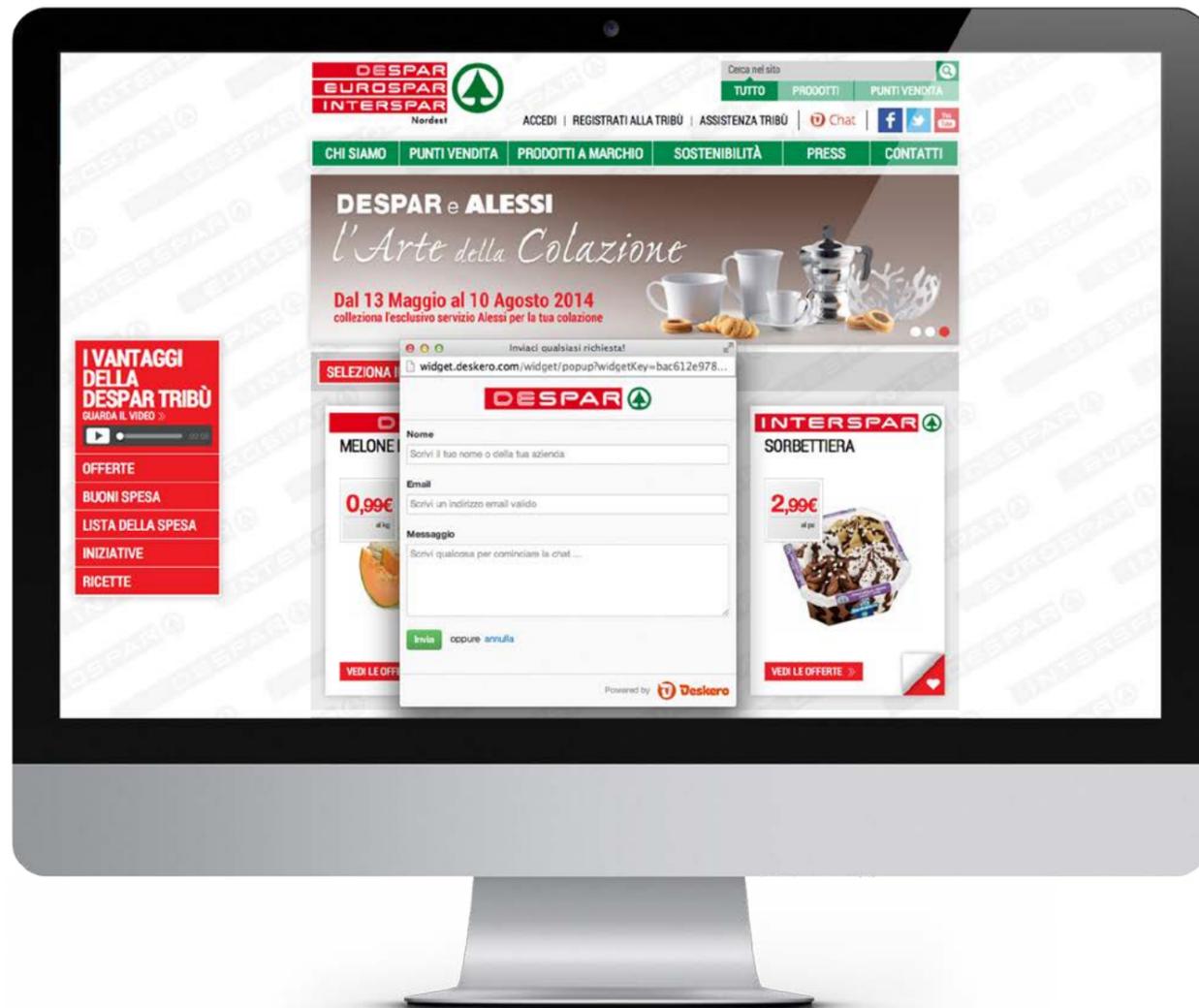
Lavorando a stretto contatto con il team di Deskero **l'integrazione del software è avvenuta molto velocemente:** il sistema è diventato operativo in pochi giorni e ha completamente sostituito la gestione precedente in poche settimane.

Anche **il training (avvenuto sia on site che in remoto) è stato velocissimo.** Il team non ha dovuto cambiare nulla della propria strategia collaborativa e ha semplicemente potuto contare su uno strumento in grado di monitorare meglio tutte le fasi di gestione delle richieste: per non dimenticare più nulla e ottimizzare al massimo la tempistica.

Il primo fondamentale passo è stato creare un'attenta **integrazione con il sito web**, attraverso un form mail di invio molto strutturato che ha permesso di creare subito un filtro alle richieste pervenute. I diversi dipartimenti (assistenza cliente, commerciale, fornitori etc.) hanno così potuto coordinarsi in maniera più sinergica, minimizzando il dispendio di tempo e di risorse interne.

Per Despar Nordest era inoltre fondamentale un **branding completo** del proprio portale di assistenza, in modo da allinearlo alla grafica del sito web e di mettere i clienti completamente a loro agio.

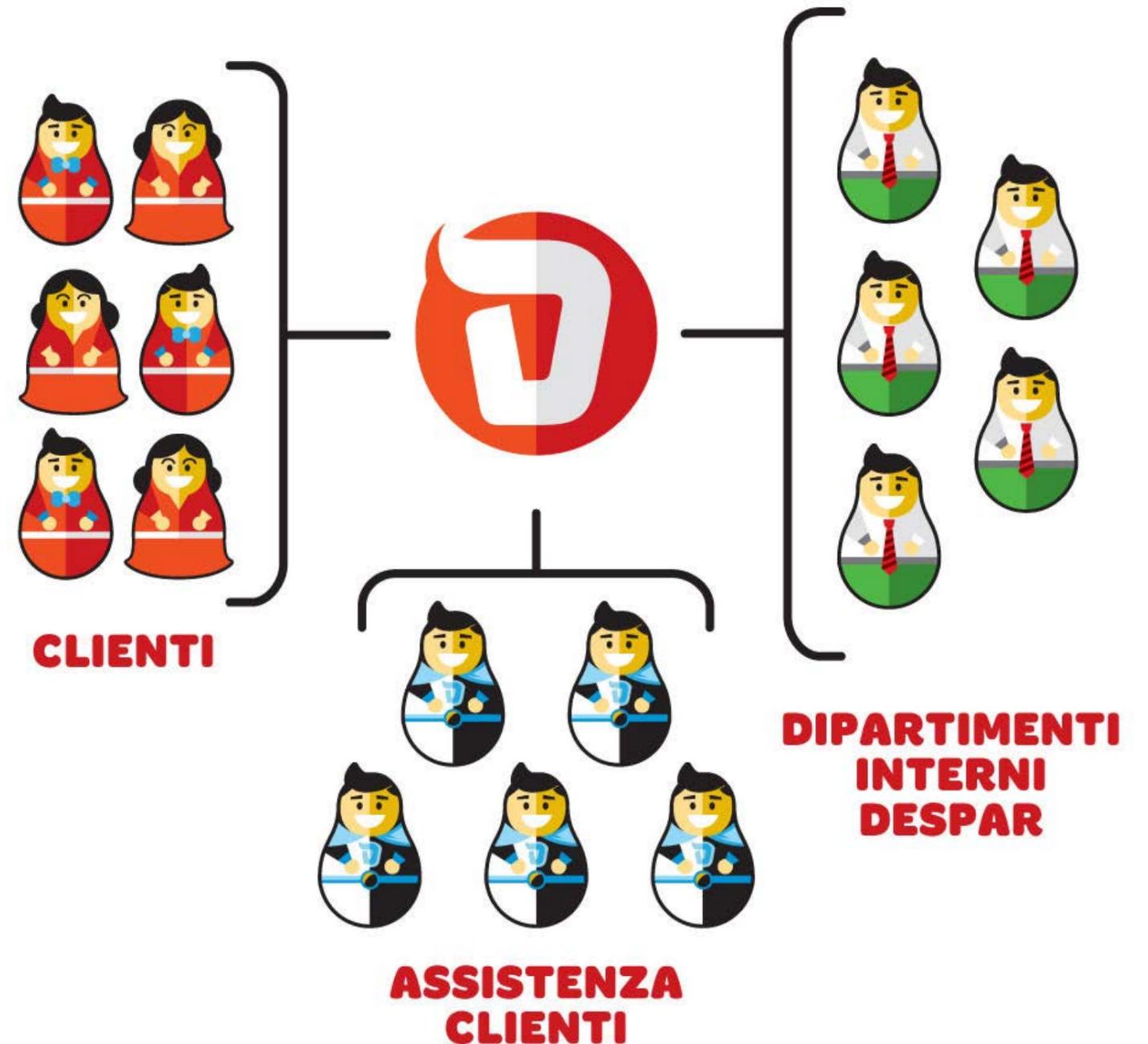
Per offrire un contatto ottimale, l'esperienza di utilizzo del form mail, della chat e del portale di supporto doveva assolutamente continuativa e perfettamente allineata con il brand Despar.



Per semplificare il traffico mail è stato creato un sistema di **forward delle mail** ai responsabili dei singoli reparti, mentre per semplificare al massimo l'integrazione di tutti i reparti sono stati configurati **specifici scenari di lavoro**: ogni aspetto del sistema è stato attentamente calibrato in modo da ottimizzare al massimo la gestione.

Despar Nordest è stato inoltre uno dei primi clienti a sfruttare l'innovativa **chat** di Deskero, primo software della sua categoria ad offrire questa funzione completamente integrata al proprio interno, senza necessità di appoggiarsi ad alcun componente ulteriore.

Workflow Deskero per Despar





Deskero ha immediatamente potenziato il nostro servizio, fornendoci uno strumento efficace e flessibile per semplificare ogni aspetto dell'ascolto e del contatto con i nostri clienti.

Marco Marchetti
Despar Nordest

After Deskero

I risultati si sono visti già nelle prime settimane di utilizzo: la creazione di un web form strutturato ha permesso **una riduzione dell'80% delle email non pertinenti** pervenute al team di assistenza clienti, che vengono ora inviate ai reparti di diretta competenza.

Il team ha potuto contare su tempi di risposta davvero rapidissimi, anche grazie ad un'eccellente strutturazione interna: il tempo di risposta medio è di poco più di 24 ore, e buona parte delle richieste sono evase in pochi minuti grazie ad un'efficace configurazione di template di risposta rapida.

Il team ha potuto mantenere tutte le caratteristiche vincenti della propria gestione (forte personalità del contatto, velocità di risposta, grande collaborazione fra i reparti) potendo però usufruire di una gestione integrata, strumenti di semplificazione delle risposte e un efficace sistema di reportistica interno.