



Sfruttate la nostra metodologia di trasformazione Salesforce per offrire ai clienti un'esperienza di livello superiore (CX) grazie alle potenzialità dei dati e dell'IA.

Con la metodologia di trasformazione Salesforce di Swisscom, intraprendiamo un viaggio per rivoluzionare l'esperienza dei vostri clienti. Partendo da una valutazione del vostro contesto attuale, cerchiamo innanzitutto di comprendere le sfide e le opportunità specifiche della vostra azienda. Nella fase di consulenza vi aiutiamo a individuare tecnologie innovative, a rafforzare la competitività e a stimolare una crescita costante.

Vi aiutiamo a tracciare il percorso di un customer journey moderno con particolare attenzione all'allestimento di soluzioni scalabili, end-to-end e con un'esperienza utente personalizzata. Una volta integrate e implementate le soluzioni è il momento della fase operativa, in cui potete passare al go-to-market, promuovere l'adozione delle soluzioni e supportare le operazioni. **La nostra metodologia è concepita non solo per fornire soluzioni, ma anche per creare una customer experience di livello superiore in linea con le vostre esigenze.**

Vantaggi della metodologia CX Salesforce

Metodologia incentrata sul cliente	
La nostra metodologia prevede un piano strutturato che delinea nella sua interezza un processo di trasformazione incentrato sul cliente. Ciò garantisce fin da subito un allineamento con gli obiettivi organizzativi e con le iniziative di successo del cliente.	✓
Valutazione strategica	
Valutiamo con attenzione i processi esistenti e identifichiamo le opportunità di innovazione e miglioramento, per consentirvi di prendere decisioni informate in merito alle soluzioni Salesforce.	✓
Esperti al vostro fianco	
I nostri esperti vi offrono una consulenza strategica durante l'intero processo di trasformazione, apportando informazioni utili e suggerimenti per ottimizzare l'implementazione di Salesforce e massimizzare il ritorno sull'investimento.	✓
Concezione della soluzione e sviluppo personalizzato	
Sulla base delle informazioni raccolte durante la valutazione, progettiamo e sviluppiamo soluzioni personalizzate che si allineano ai vostri obiettivi, migliorano l'efficienza operativa e offrono una customer experience coerente in tutti i touchpoint.	✓
Gestione proattiva della trasformazione	
Grazie a un approccio proattivo alla gestione della trasformazione, garantiamo un'implementazione fluida delle soluzioni Salesforce, consentendovi di ottenere risultati concreti, di promuovere l'innovazione e di rimanere un passo avanti rispetto alla concorrenza.	✓

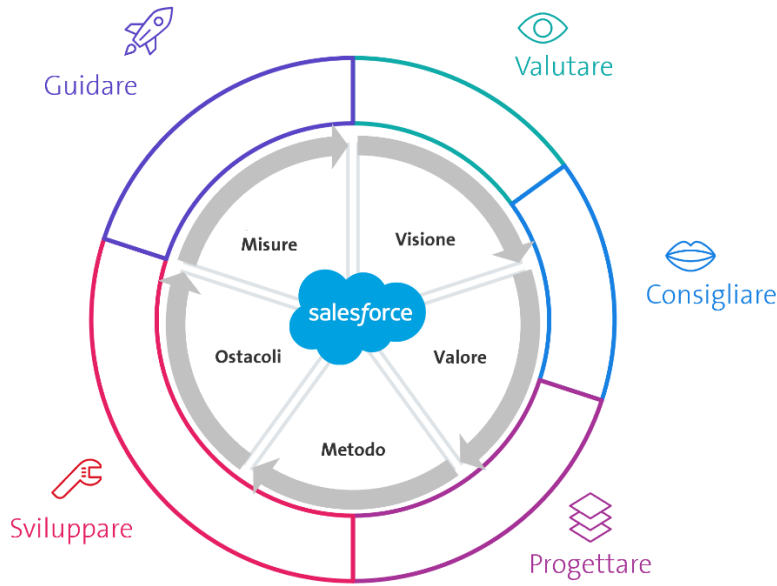


Le informazioni in questo documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.

Swisscom (Svizzera) SA Enterprise Customers, Casella postale, CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise

swisscom

La nostra metodologia CX Salesforce è un ingrediente essenziale per il customer success



La metodologia CX in sintesi

Valutiamo le attuali capacità e disponibilità a livello di CX della vostra organizzazione, definiamo gli obiettivi strategici e tracciamo una roadmap.

Valutazione & consulenza

- Analizzare l'infrastruttura, le capacità e le competenze attuali in ambito CX
- Allineare gli obiettivi alle esigenze e finalità dell'azienda
- Coinvolgere le parti interessate per raccogliere informazioni utili e definire le priorità
- Sviluppare una roadmap CX completa con i principali traguardi
- Ordinare le iniziative per priorità in base all'impatto e alla fattibilità
- Assegnare le risorse e definire con chiarezza le responsabilità
- Calcolo del budget e dei costi di gestione

Sfruttando gli insight del customer journey per l'allineamento strategico, bilanciamo le esigenze dei clienti con gli obiettivi dell'organizzazione.

Concezione e sviluppo

- Tracciare il percorso del customer journey e mappare i processi
- Identificare la giusta combinazione di tecnologie Salesforce e adeguarla agli obiettivi CX
- Stilare un piano di implementazione dettagliato con scadenze
- Addestrare i team per agevolare l'adozione delle soluzioni Salesforce
- Instaurare canali di comunicazione efficaci
- Monitorare attentamente i progressi CX e affrontare tempestivamente i problemi



Definiamo indicatori di performance CX per le iniziative Salesforce, adeguando i parametri di valutazione alle tappe del customer journey.

Azione

- Definire indicatori chiave di performance (KPI) sulla CX conformi ai parametri di valutazione del customer journey
- Raccogliere il feedback dei clienti sulla loro journey experience
- Analizzare i dati CX per individuare i trend e i margini di miglioramento
- Controllare regolarmente la conformità agli obiettivi strategici CX
- Collaborare per stabilire le priorità delle azioni e implementare i cambiamenti
- Documentare spunti e informazioni sulla CX e condividere le best practice tra i team

Per maggiori informazioni o per contattare i nostri esperti, visitate la pagina <https://swisscom.ch/salesforce>