

ABBONAMENTI

ARCHIVIO

PIÙ VISTI

SOCIAL

METEO

TUTTOAFFARI

LAVORO

LEGALI

NECROLOGIE

SERVIZI



LA STAMPA.it

TECNOLOGIA

Cerca...

TORINO - CUNEO - AOSTA - ASTI - NOVARA - VCO - VERCCELLI - BIELLA - ALESSANDRIA - SAVONA - IMPERIA e SANREMO

VOCI DI MILANO

ATTUALITÀ OPINIONI ECONOMIA SPORT TORINO CULTURA SPETTACOLI MOTORI DONNA CUCINA SALUTE VIAGGI EXTR@ FOTO VIDEO

HOME POLITICA ESTERI CRONACHE COSTUME TECNOLOGIA SCIENZA AMBIENTE LAZAMPA I TUOI DIRITTI MARE MONTAGNA SPECIALI

Consiglia

0

Tweet

0

0



Rimuovi dalla timeline di Facebook

TECNOLOGIA

10/06/2011

G-Force 2011, così i social network cambiano il rapporto tra clienti e imprese

Alcatel-Lucent presenta a Praga i nuovi servizi introdotti all'interno di Genesys, suite di applicazioni per il customer care

GIUSEPPE FUTIA

PRAGA

“Call, Interaction, Conversation”, sono queste le parole che descrivono nel modo più efficace l'evoluzione dei servizi attraverso cui le imprese si confrontano con i propri clienti. E l'ultima tappa di questo sviluppo ha dato l'impulso essenziale alle idee scaturite durante il G-Force 2011 intitolato “Change the conversation” organizzato da Alcatel-Lucent per celebrare i vent'anni di Genesys, suite di applicazioni aziendali per il customer service. Una conversazione che oltre ad aver rappresentato l'elemento cardine degli incontri, si è poi estesa al pubblico della sala conferenze dell'Hotel Hilton di Praga, grazie ai tweet che scorrevano nei maxischermi alle spalle dei relatori.



Secondo uno studio condotto da Forrester Research nel 2010, spiega Tom Eggmeier, General Manager di Alcatel-Lucent «sono stati cinquecento miliardi gli interventi su Facebook e Twitter nei quali gli utenti hanno parlato di uno specifico prodotto, l'hanno recensito o hanno chiesto informazioni a riguardo». Un dato impressionante che, sottolinea Eggmeier, invita a riflettere su tre elementi: le nuove regole del branding introdotte dai social media, la moltiplicazione degli strumenti per accedere all'informazione e l'ascesa di una nuova generazione di utenti.

«Una generazione che, ricorda Paul Sagre, Ceo di Genesys, è sempre connessa in rete». Ecco perché applicazioni come Genesys Social Engagement che automatizza il processo di monitoraggio delle comunicazioni attraverso i social media e OpenTouch che consente agli utenti di mantenere “viva” una conversazione, passando da un device di accesso ad un altro, sono mezzi cruciali per poter fornire un servizio di qualità. Eppure questo non basta. Per Nicolas de Kouchkovsky, Chief Marketing Officer di Alcatel-Lucent, il servizio offerto «non è un fattore determinante per conquistare la fedeltà di un cliente, perché ai suoi occhi esso appare scontato». Occorre dunque stupirlo continuamente, aggiungendo elementi quali semplicità d'uso, velocità e flessibilità.

A questo proposito, sono molte le testimonianze di coloro che hanno sfruttato le potenzialità di Genesys: «Prendersi cura dei clienti è uno dei nostri valori chiave, ribadisce Martin Kedback, Contact Centre Development Manager di Swedbank. Con Genesys siamo stati in grado di sviluppare un sistema di comunicazione bancario multicanale». Per Kim Robertson, Head of Propositions Delivery di British Telecom, «Genesys è stato fondamentale per creare uno dei primi “contact center” virtualizzati, che unisce 36 siti in tutto il Regno Unito e in India e ci permette di gestire efficacemente tutte le risorse del servizio clienti». Al di là dello sviluppo di nuove applicazioni, come ricorda nella sessione conclusiva Peter Cheales, guru del customer care, «bisogna tenere a mente che le persone non vogliono un posto nel quale sono considerate soltanto degli acquirenti, ma desiderano un luogo dove sentirsi veri e propri membri di un club».

Ultimi Articoli

+ Tutti gli articoli

OPEN LETTER TO SKYPE

FROM CONSUMERS' PROTECT ASSOCIATES, INTERNET ACTIVITY, JOURNALISTS & OTHER ORGANIZATIONS

+ Appello a Microsoft e Skype su privacy e trasparenza



+ Google guida la lotta per limitare l'accesso delle autorità ai dati personali



+ Web Movies in streaming dal 31 gennaio



+ Il Web “svela” la Corea del Nord



+ È il Dna l'hard disk del futuro



+ Google, Apple, The Pirate Bay Wikileaks: il cinema racconta il Web

Condividi gli articoli con i tuoi amici

Con l'app Facebook LaStampa.it puoi condividere immediatamente le notizie e gli approfondimenti che hai letto. Attiva l'app sul tuo profilo e segnala a tutti i tuoi amici le tue news preferite! Scopri di più su [facebook.lastampa.it](https://www.facebook.com/lastampa.it)!

Accedi a Facebook

SPECIALE ELEZIONI



NEWS /
MULTIMEDIA



SCOPRI LE
NOSTRE APP



LE VOCI DELLA
POLITICA



PREMIO 1APP
4DEMOCRACY



I RISULTATI DEL
2008



GOOGLE
ELEZIONI

Annunci PPN



Gli Headhunter ti cercano
per posizioni senior in Italia:
attiva il contatto!
www.experteer.it



Conto Corrente Arancio
Zero spese, carta di credito
gratis. Scopri i vantaggi!
contocorrentearancio.it



BINCK! Conto Trading a costo ZERO
Il bollo è gratis per sempre.
[Apri il conto Binck!](#)

Fai di LaStampa la tua homepage

P.I.00486620016

Copyright 2012

Per la pubblicità

Scrivi alla redazione

Gerenza

Dati societari

Stabilimento

Sede