Phonetica, azienda leader nel design delle relazioni, ha lanciato insieme ad Arexons l’innovativo servizio di VideoAssistenza “In linea con Arexons” presso il nuovissimo “Centro” di Arese, lo shopping centre più grande d’Europa. Questo servizio ha lo scopo di offrire una customer experience del tutto innovativa ai clienti Arexons, azienda leader nei prodotti per la cura e la manutenzione dell’auto. Si tratta, infatti, della prima volta di un totem di VideoAssistenza all’interno della grande distribuzione.

Grazie al servizio di VideoAssistenza, Arexons intende potenziare il proprio servizio di customer care proponendo, oltre ai servizi di assistenza telefonica e di chat già attivi, un nuovo canale di relazione con i propri clienti direttamente nel punto vendita. Questo servizio, posizionato in testata di gondola nella corsia dell’Ipermercato dedicata ai prodotti Arexons, consente ai clienti di attivare una videochiamata dal totem digitale realizzato da Phonetica e di comunicare live con un VideoAssistente che risponde ai clienti su dubbi e domande consigliando i prodotti Arexons più adatti. Il VideoAssistente specializzato, una volta in contatto con il cliente, potrà essere consultato circa l’utilizzo di uno specifico prodotto per ogni esigenza, dando sia indicazioni tecniche, sia consigli come un vero shopping assistant. Potrà anche eseguire vere e proprie operazioni, come inviare da remoto la stampa di un coupon su cui il cliente troverà i dettagli del prodotto ed inoltre un QR code indirizzerà ai video educational dedicati ai prodotti oppure all’app store di Arexons.

“La partnership con Arexons conferma la duttilità dei servizi di VideoRelazione e VideoAssistenza, che da oggi possono aiutare anche le aziende operanti in ambito retail a creare valore. Una recente ricerca di Accenture ha infatti sottolineato quanto sia importante per un customer care offrire un servizio a 360 gradi che spazi dal digitale al contatto umano” ha commentato Marco Durante, CEO di Phonetica. “Siamo molto orgogliosi del fatto che Arexons ci abbia scelti perché condividiamo la stessa visione: l’innovazione come costante attività di ricerca e sviluppo per eccellere sul mercato”, conclude Marco Durante.

Il servizio di VideoAssistenza è curato dal team di persone Phonetica specializzate e formate da Arexons per offrire la miglior customer experience possibile e seguirà gli orari del supermercato. Si tratta di un progetto pilota, con la previsione di estendere il servizio in altri punti vendita Arexons.
“Infatti, per noi è fondamentale andare a risolvere i problemi quotidiani del consumatore ed essere quindi un assistente sempre vicino ai nostri clienti”, ha dichiarato Daniel Elber, Strategic Business Unit Manager Arexons.

© riproduzione riservata
pubblicato il 21 / 04 / 2016