



Customer Service Center per Commerce Cloud Digital

Un servizio clienti più efficiente

Customer Service Center (CSC) offre agli operatori del servizio clienti le capacità di accelerare gli ordini online e telefonici garantendo un'esperienza d'acquisto realmente unificata.

Una vista coerente degli acquirenti e dello storefront digitale

Gli operatori del servizio clienti rappresentano spesso il volto del brand e si assumono la responsabilità di dover soddisfare le aspettative dei clienti e stimolare la fedeltà al brand. Customer Service Center ottimizza l'esperienza d'acquisto mettendo a disposizione degli operatori del servizio clienti una vista singola del cliente e dello storefront. Le informazioni di back-end, ad esempio i prodotti, i prezzi e le promozioni, sono unificate in una singola dashboard garantendo una vista completa del cliente e della cronologia degli ordini. Tale vista coerente, aggiornata e condivisa permette agli operatori di creare, cercare e rivedere gli ordini, di ordinare prodotti per conto del cliente e di adeguare i prezzi senza dover accedere allo storefront.

CSC ottimizza l'esperienza d'acquisto e garantisce vantaggi che includono:

Nuove conversioni in ordini

La capacità di gestire i carrelli per conto dei consumatori aumenta le probabilità di conversione perché permette agli operatori di portare a termine le transazioni online o di inserire i prodotti nel carrello.

Esperienza clienti migliorata

I brand possono collegare facilmente gli ordini telefonici e online e costruire rapporti più solidi grazie ai dati disponibili su ciascun acquirente e sulla cronologia degli ordini.

Produttività migliorata

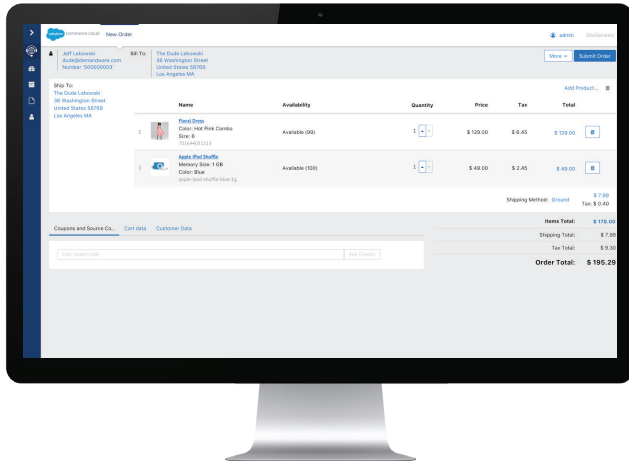
Gli operatori del servizio clienti lavorano meglio, sono più veloci e più produttivi perché possono effettuare qualsiasi operazione da una singola interfaccia semplice e intuitiva, senza dover passare da una finestra del browser all'altra.

Tempi di commercializzazione accelerati

Con lo stesso modello di innovazione di Commerce Cloud Digital, CSC permette di implementare e personalizzare facilmente la soluzione, in modo che i brand possano stare sempre al passo con le più recenti funzionalità.

Il 71% dei brand di maggior successo cita la semplicità del servizio clienti come fattore di differenziazione principale.

Economist Intelligence Unit
2015 Sondaggio



Customer Service Center include funzionalità UX semplici da usare per permettere agli operatori del servizio clienti di trovare e inviare gli ordini e di cercare i clienti velocemente.

Customer Service Center e Order Management

CSC è una soluzione di gestione degli ordini pensata per completare e non sostituire la soluzione Order Management (OMS). Gli ordini creati tramite CSC vengono inviati al database di Commerce Cloud Digital, quindi trasmessi a Order Management da cui viene completato il ciclo di gestione, inclusa l'evasione, eventuali cambi, resi e riconciliazioni. Scopri come [Commerce Cloud Order Management](#) abilita l'evasione e l'elaborazione degli ordini da più canali.

Principali funzionalità

Customer Service Center è una funzionalità pronta all'uso, personalizzabile e pienamente supportata di Commerce Cloud Digital. CSC sfrutta la Shop API integrata in Commerce Cloud Digital per condividere i dati, tra cui le informazioni sui clienti, i prodotti, i prezzi e le promozioni tra i vari sistemi. I brand possono sfruttare una suite completa di funzionalità, tra cui:

Ricerca dinamica

Identificazione dei clienti per nome, indirizzo email o credenziali di accesso. Vista della cronologia di acquisto dei clienti, incluse le sessioni precedenti, i carrelli e gli ordini.

Transazioni per conto del cliente

Accesso allo storefront per conto dei clienti per inviare ordini, inserire prodotti nel carrello e risolvere problemi di pagamento.

Modifica dei carrelli

Adeguamento dei prezzi e applicazione di coupon per singoli articoli, interi ordini o spese di spedizione. Gli amministratori possono inoltre impostare autorizzazioni per controllare eventuali adeguamenti dei prezzi non autorizzati.

Adeguamento spedizione

Accesso alle anagrafiche dei clienti per modificare gli indirizzi di spedizione e suddividere gli ordini in più spedizioni o località di consegna.

Funzionalità di personalizzazione

Gli sviluppatori possono personalizzare le funzionalità per soddisfare specifiche esigenze aziendali o del servizio clienti per quanto riguarda gli acquirenti, i carrelli e gli ordini.

Scopri Customer Service Center oggi stesso

Per scoprire come dare una marcia in più alla tua strategia omni-canale e ottenere una vista unificata di clienti, ordini, prodotti e promozioni dal primo contatto fino al checkout, visita la pagina [Commerce Cloud Digital](#).

