



Eudata

Success Case



Classificazione	CONFIDENTIAL - Il contenuto di questa presentazione è valido per 30 giorni
Distribuzione autorizzata	Eudata s.r.l. SB - Deghi spa

NOI SIAMO DEGHI

I nostri sogni guidano le idee



Deghi S.p.A. è un **e-commerce con magazzino** specializzato nella vendita di prodotti per l'arredamento del bagno, del giardino e di interni. Solo nel 2023, Deghi ha servito un'utenza sul territorio nazionale di **400mila clienti** con **oltre 2.700 spedizioni giornaliere**.



138M fatturato nel 2023 con il **+57%** crescita 2022vs23



2.3M di prodotti venduti nel 2023



74.000 articoli a catalogo (ricambi esclusi) con più della metà in pronta consegna



Magazzino di oltre **134.000 m²**, il più grande d'Europa



500.000 spedizioni nel 2023



733K chiamate ricevute



321K Ticket ricevuti



233k chat ricevute



oltre **350 dipendenti** di cui 90 specializzati nei reparti commerciale, spedizioni e post-vendita



The goals

A teal-colored circle containing the text "Ottimizzare attività di valore lato operatore".

Ottimizzare
attività di
valore lato
operatore

A green-colored circle containing the text "Ridurre il numero dei contatti medi per cliente".

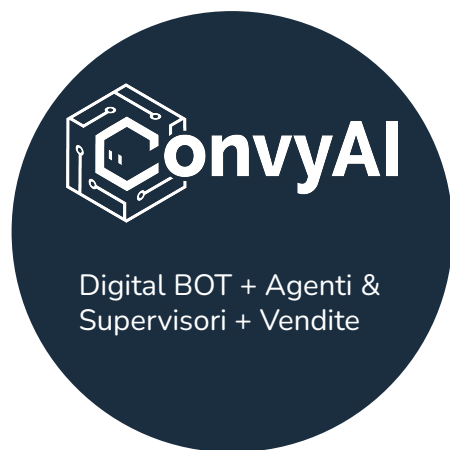
Ridurre il
numero dei
contatti
medi per
cliente

A dark blue-colored circle containing the text "Automazione tramite l'uso di Gen AI".

Automazione
tramite l'uso
di Gen AI

Success Case

Ottimizzazione della Customer Experience grazie alla soluzione Convy



Chiamate vocali

82
%

Conversazioni digitali

12
%

Automazione
Whatsapp

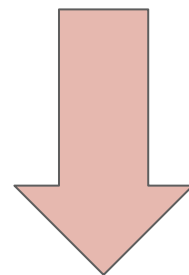
4
%

WhatsAPP Human

2
%



+34%
produttività
degli
operatori



-16% del
numero dei
contatti medi
per cliente

Contact Center/Convy

Challenges

- 1.Ottimizzare i costi del Customer Service
- 2.Direttare le conversazioni su canale chat e whatsapp
- 3.Automatizzazione dei processi grazie all'uso della Gen AI

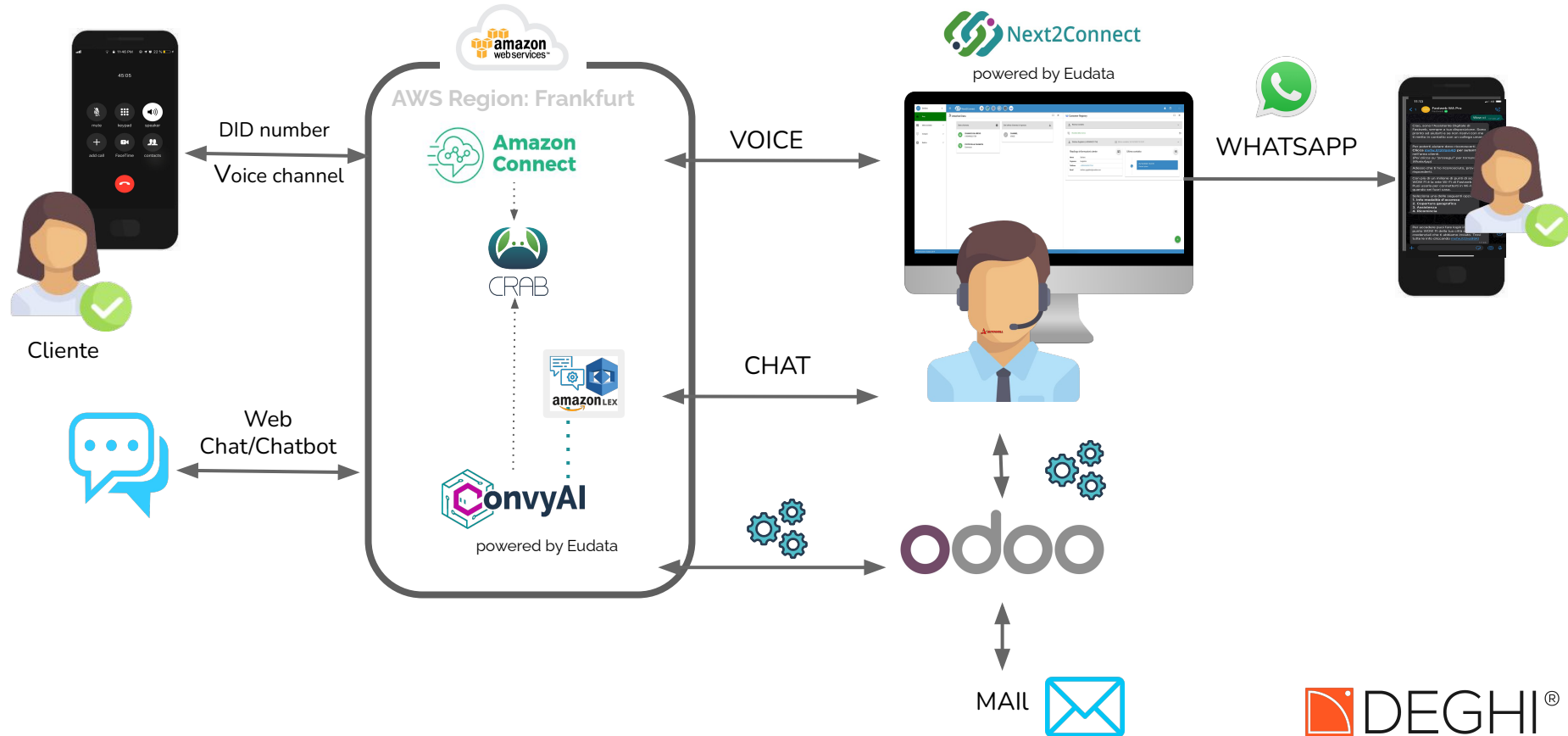
The Solution

- 1.Scalabilità illimitata grazie alla soluzione di CC N2C: paghi quello che consumi
2. Ridurre il numero di contatti telefonici tramite gestione chat e Whatsapp con soluzione Convy 6
3. Implementazione di un chatbot con Generative AI per ridurre i tempi di gestione e velocizzazione del recupero informazioni al fine di garantire una pronta risoluzione delle richieste dei clienti

Benefits

1. Gestione flessibile dei picchi e dei cali di lavoro senza costi "imprevisti" così da sfruttare la soluzione di CC in base alle esigenze
- 2.Ridurre effort operativo: la chat permette a un singolo operatore di gestire più conversazioni contemporaneamente, riducendo il tempo medio di gestione e il costo per interazione rispetto alle chiamate telefoniche tradizionali.
- 3.Gestione automatizzata FAQ sito così da velocizzare e standardizzare l'esperienza cliente rispetto al contatto su pagina "Supporto" sito Deghi (es:verifica e feedback stato ordine cliente)

FASE 1 - Telefono + Chat + Mail + WhatsApp



Ottimizzazione della Customer Experience grazie alla soluzione Convy

media di 40mila
chat/mese

66% delle
interazioni
chatbot senza
handover

+34%
produttività
operatori

-16%
numero
contatti
medi per
cliente

punteggio
medio 7/10
survey
risoluzione
solo bot



Thank you