

## Comunicato Stampa

Solaro, 3 novembre 2020

### SEW-EURODRIVE attiva un nuovo canale di contatto diretto: Live Chat con funzione di apprendimento del Bot.

Le ricerche mostrano che sui canali digitali gli utenti si aspettano risposte personalizzate in tempo reale. Offrire soluzioni rapide e semplici, disponibili nel momento esatto in cui sono richieste, è l'aspettativa che le tecnologie connesse e digitali hanno creato in tutti gli ambiti e settori e che ogni azienda deve soddisfare affinché i propri clienti abbiano l'assistenza di cui necessitano, ogni qualvolta ne hanno bisogno.

Per questo motivo, a partire dal mese di novembre 2020, SEW-EURODRIVE ha attivato un nuovo canale di contatto diretto in real-time: una **Live Chat** in grado di offrire ai propri utenti un **supporto ancora più rapido, semplice e user-centric**.

La nuova Live Chat di SEW-EURODRIVE offre infatti un modo di comunicare più rapido, con conseguente risparmio di tempo e maggiore efficienza nel ricevere la soluzione più adatta alle proprie esigenze. Inoltre consente un maggiore engagement grazie a una interazione più facile e intuitiva.

Dal punto di vista operativo, la Live Chat sarà attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle 12:30 alle 17:30; l'utente all'inizio della conversazione, prima di interagire direttamente con l'operatore, avrà la possibilità di scegliere la tematica di proprio interesse tra assistenza commerciale e amministrativa oppure assistenza tecnica, retrofit e riparazioni di componenti elettronici o meccanici. La Live Chat sarà funzionante fino a fine gennaio 2021, in quanto è finalizzata all'apprendimento del Bot che, attivo da febbraio 2021, sarà disponibile h24 e 7 giorni su 7.

*"All'interno di un contesto di Digital Trasformation – afferma **Maria Rosaria Giordano**, Digital Journey & Inbound Specialist presso SEW-EURODRIVE – l'azienda è costantemente alla ricerca di soluzioni innovative che possano migliorare l'esperienza degli utenti. Proprio per consentire a tutti i visitatori di ottenere maggiore **personalizzazione e interattività** con i canali aziendali, abbiamo deciso di implementare un nuovo strumento, strutturandolo in due fasi: **Live Chat** e **Chatbot** con funzioni di apprendimento, per un supporto **proattivo, interattivo e istantaneo**".*

Carolina Abbondi

PR & Content Specialist  
Data Protection Officer

SEW-EURODRIVE S.a.s. di SEW S.r.l. & Co.

Via Bernini, 12

20033 Solaro (MI) - ITALY

Tel. +39 02 96 980 291

E-Mail: [carolina.abbondi@sew-eurodrive.it](mailto:carolina.abbondi@sew-eurodrive.it)

[www.sew-eurodrive.it](http://www.sew-eurodrive.it) - [sew-marketing@sew-eurodrive.it](mailto:sew-marketing@sew-eurodrive.it)