

Lush sceglie Zendesk per la customer experience

Lush ha scelto la società **Zendesk** per monitorare la customer experience del cliente e analizzare le richieste degli utenti e sistemi di terze parti, come HappyFox per la chat e RingCentral per il sistema telefonico della sede centrale. Inizialmente i servizi di Zendesk sono stati usati per gestire le e-mail in entrata e per registrare le chiamate in un unico punto, così da migliorare la continuità e l'assistenza. Poi il servizio è stato implementato e oggi la reportistica di Zendesk permette di rispondere a tante problematiche, come ad esempio la fluidità dell'eCommerce e dei pagamenti elettronici. Attualmente, in Lush, 170 agenti usano Zendesk per supportare 21 mercati, in 15 lingue.



Augusto Contract: tre importanti progetti travel a Fiumicino

Augusto Contract ha firmato tre progetti all'interno del Terminal 1 dell'aeroporto di Fiumicino, appena rinnovato. Sono state realizzate due Lounge upscale al piano mezzanino, una a marchio **Plaza Premium**, l'altra **PrimeClass**. Mentre in tema food&beverage, la società ha allestito il nuovo ristorante **Natoo | Healthy All the Way**, di Lagardère Travel Retail. Per entrambe le lounge, Augusto Contract ha supportato lo studio di progettazione nella scelta dei materiali, con particolare attenzione all'ideazione di soluzioni di arredo conformi alle specifiche di reazione al fuoco richieste dalle direttive aeroportuali.

Benetton usa Google Cloud per le raccomandazioni ai clienti

Benetton Group ha implementato il suo sistema di gestione e fornitura di raccomandazioni ai clienti, scegliendo le soluzioni di **Google Cloud**. Il sistema era già integrato, ma Benetton voleva strumenti più sofisticati, che sfruttassero l'intelligenza artificiale per comprendere meglio le esigenze dei clienti e rispondere con sollecitazioni personalizzate. Sfruttando il cloud, Benetton ha lavorato sui siti internet per gruppi linguistici, recuperando da 90 a 120 giorni di dati tramite Google Analytics e BigQuery, importandoli poi in Recommendations AI, il cuore del sistema. Da qui è nato un rinnovamento complessivo della user experience dei vari siti internazionali.



Bricocenter usa l'intelligenza artificiale di Stip

Dopo due anni di collaborazione, **Bricocenter** ha rinnovato l'accordo con il partner tecnologico **Stip** (lanciata da Lventure group) allargando il campo dei canali gestiti. Ora, Stip prenderà in carico la gestione, oltre che della live chat e delle form presenti sul sito web di Bricocenter, anche di Facebook, Google Reviews, Google Business Messages e Whatsapp Business. Inoltre, la app mobile di Stip ha permesso a Bricocenter di avere un customer service completamente decentralizzato. Attraverso l'applicazione mobile di Stip, i negozi di Bricocenter possono anche entrare in contatto con i clienti e rispondere alle richieste direttamente dal proprio smartphone.