



SAFILO CONTINUA A PUNTARE SULLA TRASFORMAZIONE DIGITALE E SULLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

NASCE LA LIVE CHAT DI *YOU&SAFILO*

Padova, 31 maggio 2021 – In linea con la propria strategia che pone al centro il cliente, **Safilo ha implementato sulla propria piattaforma digitale *business-to-business* una nuova funzione di Live Chat**, al fine di fornire ai propri ottici uno strumento di comunicazione semplice, veloce ed efficace. La Live Chat è stata introdotta nel mese di maggio per il mercato italiano e nelle prossime settimane seguirà il go-live negli altri Paesi europei in cui è attiva la piattaforma B2B.

La nuova chat You&Safilo è gestita dal Customer Care e permette ai clienti Safilo di ricevere assistenza e supporto direttamente all'interno della piattaforma. Gli ottici hanno la possibilità di chattare in tempo reale con gli operatori Safilo, annullando così i tempi di attesa e rendendo la comunicazione sempre più fluida, efficace ed efficiente.

La funzione di Live Chat si aggiunge alle funzionalità supportate dalla piattaforma ***You&Safilo***, **uno dei progetti chiave della trasformazione digitale di Safilo dedicata al Cliente**. Con ***You&Safilo*** è stato adottato anche un **nuovo sistema CRM (Customer Relationship Management)**, a dimostrazione di come la soddisfazione e la fedeltà del Cliente siano una priorità fondamentale per l'Azienda. Safilo si è affidata a Salesforce per entrambe le piattaforme B2B e CRM, WIP ITALIA come partner per il disegno della UX e la fase progettuale di disegno della piattaforma, e ha scelto di lavorare con Accenture per questo progetto strategico di digital transformation.

Il lancio di una chat per la piattaforma B2B è segno del continuo impegno di Safilo verso i propri ottici: faciliterà ulteriormente l'interazione immediata e la **gestione del post-vendita**, tutto **all'interno della stessa piattaforma *You&Safilo***.

Safilo Group

Fondato nel 1934 in Veneto, il Gruppo Safilo è tra i più importanti player del mercato dell'eyewear per design, produzione e distribuzione di occhiali da sole, montature da vista, caschi e maschere per lo sport e occhiali sportivi. Il Gruppo Safilo studia e realizza le proprie collezioni coniugando innovazione stilistica, tecnica e industriale con qualità ed eccellenza artigianale. Con una presenza globale capillare, il business model del Gruppo Safilo consente di presidiare l'intera filiera produttivo-distributiva: dalla ricerca e sviluppo, con prestigiosi design studio a Padova, Milano, New York, Hong Kong e Portland, alla produzione, con stabilimenti di proprietà e qualificati partner produttivi grazie ai quali il Gruppo è in grado di assicurare, per ogni prodotto, una perfetta vestibilità e i più alti standard qualitativi, fino alla distribuzione che, con filiali dirette in 40 Paesi e un network di oltre 50 partner in altri 70 Paesi, raggiunge circa 100.000 punti vendita selezionati in tutto il mondo tra ottici, optometristi, oftalmologi, catene di distribuzione, grandi magazzini, rivenditori specializzati, boutique, duty free e negozi sportivi. Il tradizionale e consolidato modello wholesale è inoltre integrato da piattaforme di vendita Direct-to-consumer e Internet Pure Player, in linea con le strategie di sviluppo del Gruppo.

Il portafoglio marchi del Gruppo è composto da brand di proprietà – Carrera, Polaroid, Smith, Safilo, Blenders, Privé Revaux e Seventh Street – e da marchi in licenza – Banana Republic, BOSS, David Beckham, Elie Saab, Fendi, Fossil, Givenchy, havaianas, HUGO, Isabel Marant, Jimmy Choo, Juicy Couture, kate spade new york, Levi's, Liz Claiborne, Love Moschino, Marc Jacobs, Missoni, M Missoni, Moschino, Pierre Cardin, PORTS, rag&bone, Rebecca Minkoff, Tommy Hilfiger, Tommy Jeans e Under Armour.

La capogruppo Safilo Group S.p.A. è quotata sul Mercato Telematico azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana (ISIN code IT0004604762, Bloomberg SFL.IM, Reuters SFLG.MI). Il Gruppo Safilo nel 2020 ha realizzato un fatturato netto di 780.3 milioni di Euro.

Contatti

Safilo Group Press Office

Elena Todisco
Mob. +39 339 1919562
Anna Cappozzo
Mob. +39 366 929395