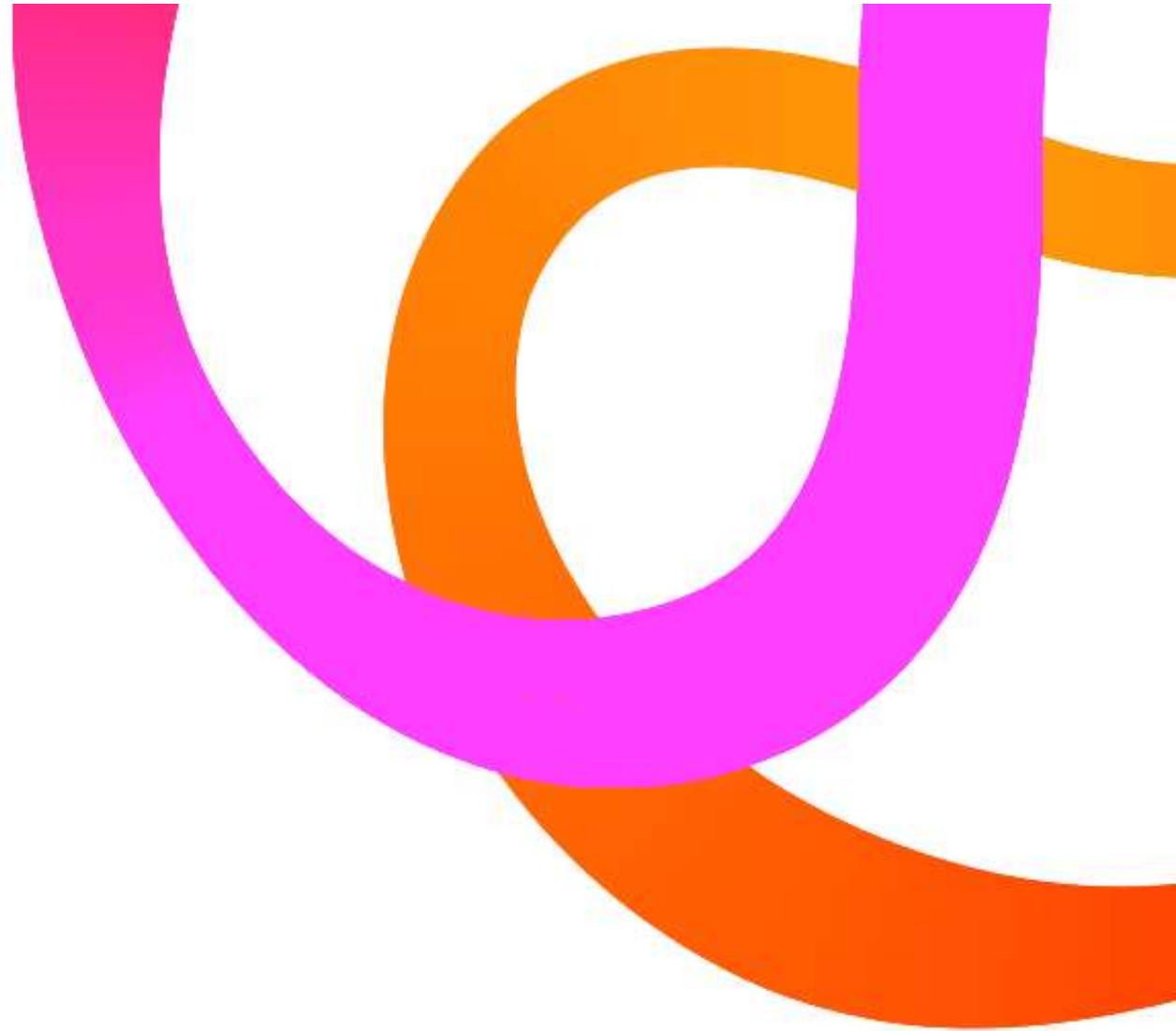




**Smart Care**

**Dynamics Evolution**

**18/06/20 Milano**



# Training - Become #illimiters



**ILLIMITERS TIME**  
ILLIMITY RACCONTATA DAI PROTAGONISTI



**INFLUENCER TIME**  
IL CUORE DI ILLIMITY



**TRAINING TIME**  
PICCOLI ILLIMITERS CRESCONO



**QUESTION TIME**  
IL CONFRONTO PER LA CRESCITA



**RUNNING TIME**  
INIZIAMO A CORRERE



**RELAX TIME**  
IL VALORE DI OGNI MOMENTO INSIEME

# Dynamics Evolution

## Main Target

1

### Workflow

- 1.1 Categorizzazione di tutte le tipologie di ticket
- 1.2 Riconoscimento del cliente o prospect da tutti i canali di contatto
- 1.3 Aggiornamento automatico della contact history

2

### Macchina a Stati

- 2.1 Percorso guidato per la lavorazione della singola pratica
- 2.2 Assegnazione automatica del ticket al Team owner
- 2.3 Estensione a tutti i gruppi di lavoro aziendali

3

### Centralizzazione Dati

- 3.1 Centralizzazione e storicizzazione di informazioni chiave presenti su sistemi terzi
- 3.2 Propagazione dati da fonti esterne
- 3.3 Creazione di un DB documenti per singolo cliente
- 3.4 Analisi e monitoraggio delle performance, reportistica e controlli normativi

**77 percorsi di Onboarding, 8.887 stati del ticket, 6 gruppi di lavoro coinvolti, 42 DEM automatiche di comunicazione ai clienti, 8856 test case effettuati**

# Risultati



Misurazione tempi per singolo step e gruppo di lavoro



Experience Operatore-Cliente: riduzione margine errore, manualità e tempi di formazione. Real time view sulla situazione globale del cliente e sui tempi di gestione



Evidenza tipologie documento di riconoscimento più utilizzati



Creazione di una base dati dei frodatori intercettati in OB congiunta fra Operations/IT/Filiale



Flessibilità e scalabilità dei nuovi processi

*"adesso c'è una strada chiara e colorata 😊 che disegna il percorso semplificando il nostro lavoro e indicandoci dove andare"*