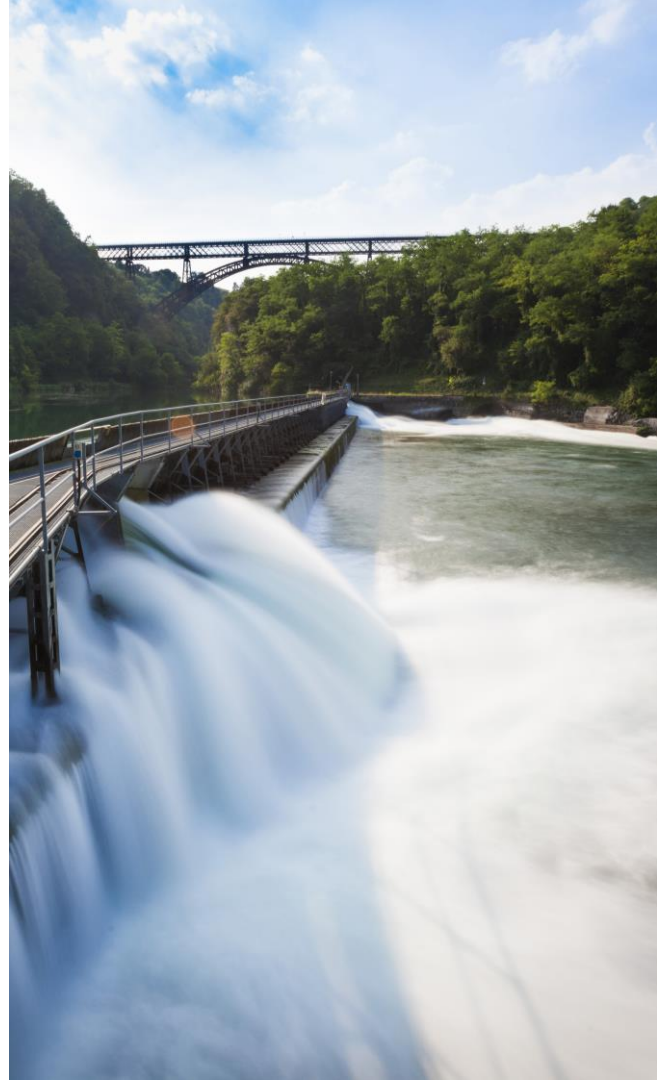


GAMING ALVAMENTE!

06.10.23

Team Formazione Customer Experience Delivery Edison Energia

Elisa Zampolla
Pier Luigi Durin
Valeria Giuliano



1 | PERCHE' UN GAMING?

- E SE TI DICESSI CHE PUOI METTERTI ALLA PROVA?
- E SE TI DICESSI CHE PUOI VINCERE DEI PREMI?
- E SE TI DICESSI CHE NON SI SMETTE MAI DI IMPARARE?
- E SE TI DICESSI CHE PUOI IMPARARE GIOCANDO?



1 OBIETTIVI – ALVAMENTE!

- **Maggiore fruizione** della Knowledge Management «**Alva**» di Edison Energia!
- **Refresh formativo** sulle tematiche operative più calde e quotidianamente più impattanti;
- Creare **ingaggio e partecipazione tra gli operatori** sul mondo Edison, grazie alle logiche di premialità.

Per fare questo abbiamo creato uno spazio sul portale KM Alva dove gli utenti hanno potuto partecipare al **GAMING** (attualmente siamo alla 2^a edizione).

OBIETTIVI RAGGIUNTI

Ancora nessun obiettivo raggiunto.
Non ti scoraggiare!

POSIZIONE IN CLASSIFICA

Livello Generale:

8^a

Livello 1:

7^a

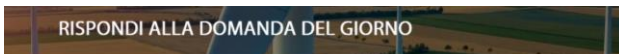
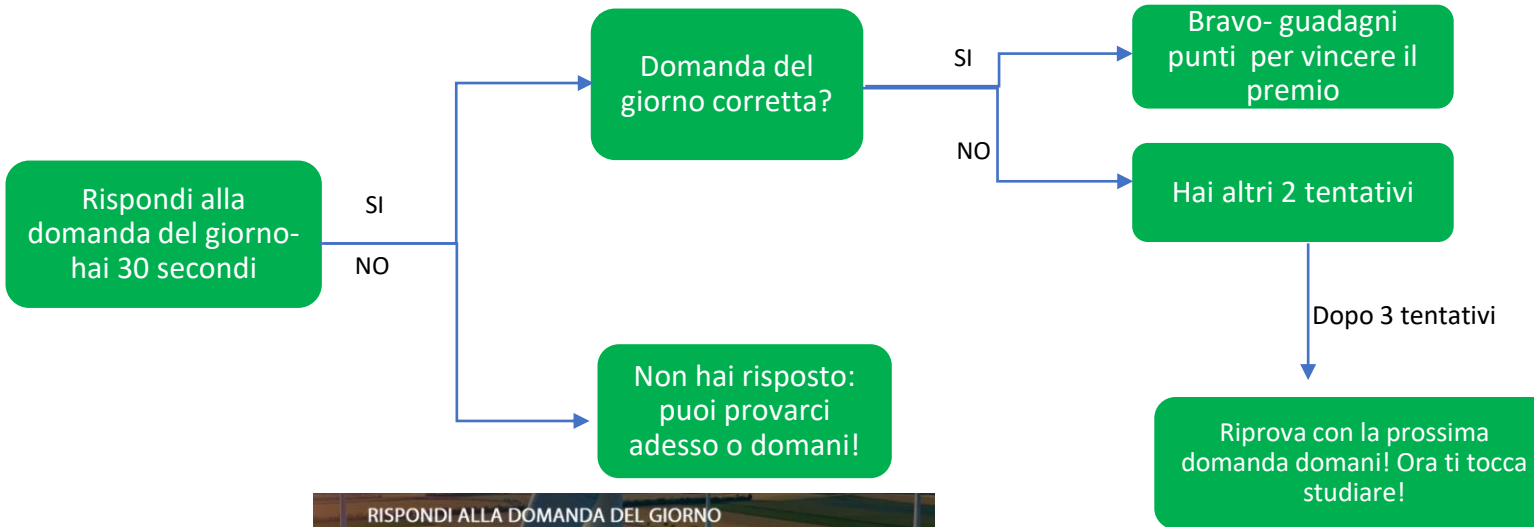
Livello 2:

9^a

* la classifica viene aggiornata ogni ora



2 LOGICHE DI ALVAMENTE!



Che cosa è un subentro?



- Richiesta di passaggio da un fornitore di energia elettrica o gas ad altro (Es. Edison)
- Intervento in cui il cliente richiede la riattivazione di un contatore disalimentato, ma già alimentato in precedenza
- Richiesta di cambio d'intestazione su un POD o PDR attivo che eroga quindi energia e GAS
- Intervento in cui è necessario che il Distributore Locale crei un nuovo POD o PDR

Continua



RISPONDI ALLA DOMANDA DEL GIORNO

Complimenti! La risposta è esatta! Controlla le tue notifiche nei prossimi giorni per continuare a giocare e vincere fantastici premi

Bravo- guadagni punti per vincere il premio

Hai altri 2 tentativi

Dopo 3 tentativi

Riprova con la prossima domanda domani! Ora ti tocca studiare!



RISPONDI ALLA DOMANDA DEL GIORNO

Peccato, la risposta fornita non è corretta. Torna a ritrovarci per ritentare con una nuova domanda!

Approfondisci l'argomento



1) Più di **300 persone** coinvolte e tutte con entusiasmo!
Sia delle strutture di customer care che dei nostri punti vendita.

2) Maggior **dimestichezza** sull'utilizzo di Alva.



Engagement verso **Alva e Edison** da parte di tutto il personale esterno.



110 premi erogati nelle 2 edizioni
(Smartbox e buoni Amazon)
Con grande **soddisfazione** da parte dei partecipanti!

Emerse **lacune formative**.

Inseriti interventi formativi con miglioramento immediato della soddisfazione del cliente su quei temi specifici.



Il gaming ha contribuito a mantenere e migliorare i KPI di Edison Energia per tutti i canali coinvolti:

- **NPS** (Net Promoter Score) → indica il grado di soddisfazione del cliente in merito al contatto con l'operatore per competenza, cortesia, risoluzione e gestione problematica ecc...
- **FOC** (Frequency of Call) → percentuale del numero di chiamate ricevute nel corso del mese
- **Claim Index** (Indice di reclamosità) → percentuale dei reclami ricevuti nel corso del mese

RISULTATI.....QUALCHE DATO...CONDIVISIONE CON I PARTNER

Quali delle domande di Alivamente sono state più critiche?

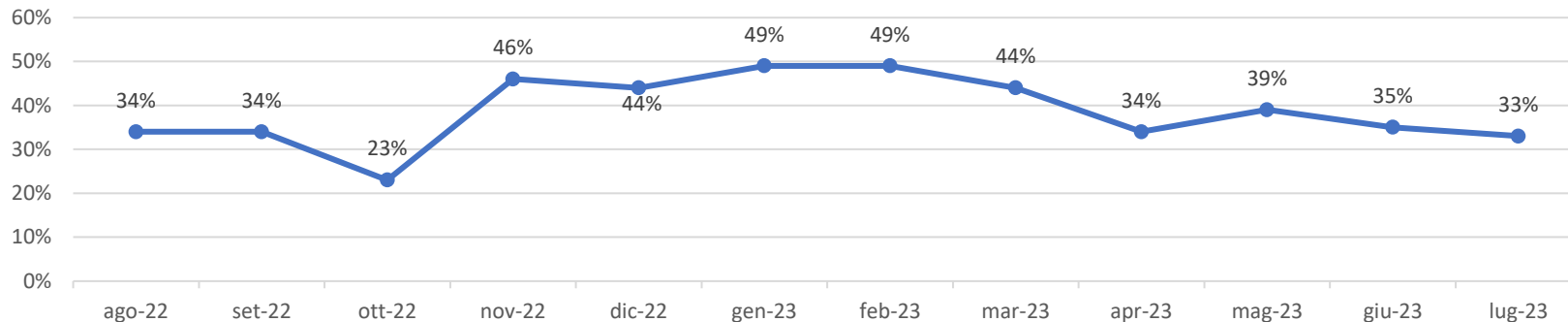
Ovvero gli utenti hanno utilizzato tutti e 3 i tentativi di risposta a loro disposizione.

Livello	Domanda	CMD	DTC	INE	NXT	INSTALLATORI
1	I costi per eseguire una voltura elettrica sono pari a:	23,79%	25,16%	17,65%	24,50%	20,00%
2	Edison TiProtegge Gas presenta un Massimale per intervento senza franchigia (senza limite annuo) pari a:	35,73%	19,17%	16,67%		27,50%
2	Il cambio mercato è applicabile:	15,85%	16,25%	16%	22%	30,27%
3	Se un cliente effettua lo switch con voltura, può monitorare step by step tutto il processo di Onboarding in app/area privata My Edison?	28,25%	33%	25%		20%
3	Lo spread si riferisce ad un valore di mark-up che Edison applica al prezzo variabile (PUN o PSV). Tale valore è presente nelle offerte:	27,88%	28%	37,50%		40%
3	Edison Risolve associato alla commodity prevede 1 uscita del tecnico gratuita + 1 h di manodopera inclusa. Qualora non fossero inclusi, il cliente sarebbe tenuto a pagare all'incirca:	18%	15,90%	12,50%		26,50%
3	Il metodo di aggiornamento del PSV attualmente previsto da ARERA è:				36,80%	
3	In questo periodo di aumento dei prezzi, come riconoscere in CRM una fattura anomala?	17%	15,15%	25,00%	15,79%	9,00%

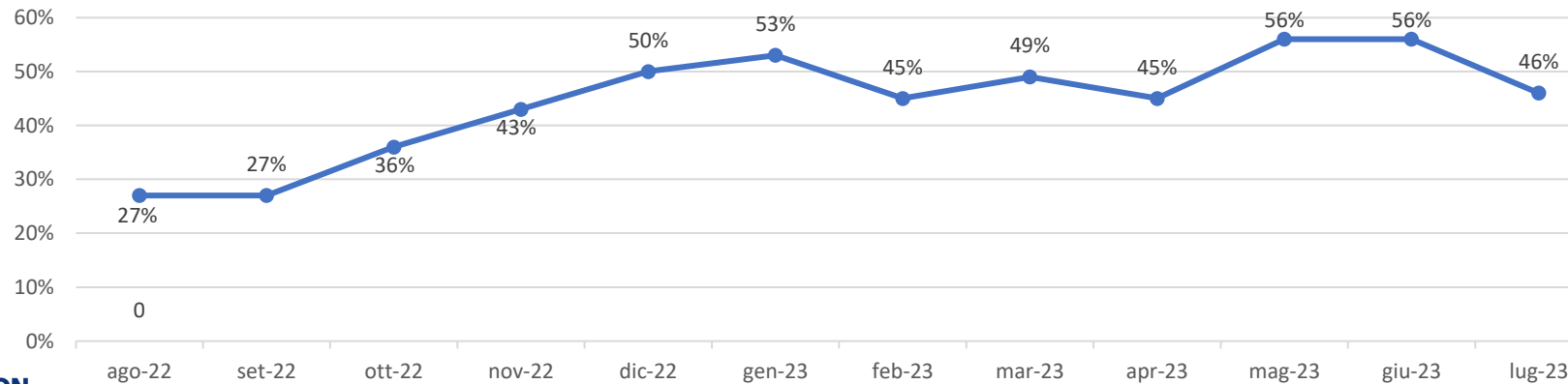
NET PROMOTER SCORE CALL CENTER

«In base alla sua recente esperienza con il Servizio Clienti, consiglierebbe Edison Energia ad amici o familiari?»

RES



PMI





GRAZIE A TUTTI PER LA
PARTECIPAZIONE!

