

Customer Care (r)Evolution: The Agile Way to Customer Centricity

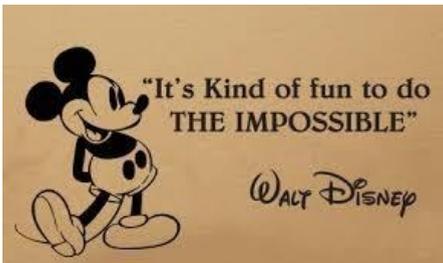
Lucia Bortolato, Santino D'Amico, Carla Vargiu

Ci presentiamo!

SANTINO D'AMICO



Agile Coach & Scrum Master
Chapter Lead



LUCIA BORTOLATO



Agile Coach del Customer
Solution Hub di Sky



CARLA VARGIU



Agile Coach e Prospect
Channels Lead



Il Purpose di Sky

Portare contenuti migliori e
innovazione a tutti i nostri clienti
Connettere i nostri clienti con le cose
che amano



Il contesto

Da VUCA

(Volatility, Uncertainty, Complexity,
Ambiguity)

a BANI

(brittle, anxious, Nonlinear,
incomprehensible)

Ibridazione Lavoro

Complessità di Business



I need



Rienergizzare le persone



Creare strumenti di lavoro sneackable



Far riacquistare il «sorriso telefonico»



Facilitare la collaborazione



Cambiare il metodo di lavoro in team



Migliorare il mood

Let's Change the PERSPECTIVE!



Sii Agile!

Trasparenza

Persone

Collaborazione

Cambiamento

Focus



Il team Retention: un primo seme di Agilizzazione

Our Goal

Progetto pilota per agilizzare team a diretto contatto con il cliente, durante il lockdown

Empatia con il cliente e **collaborazione** intra team

How

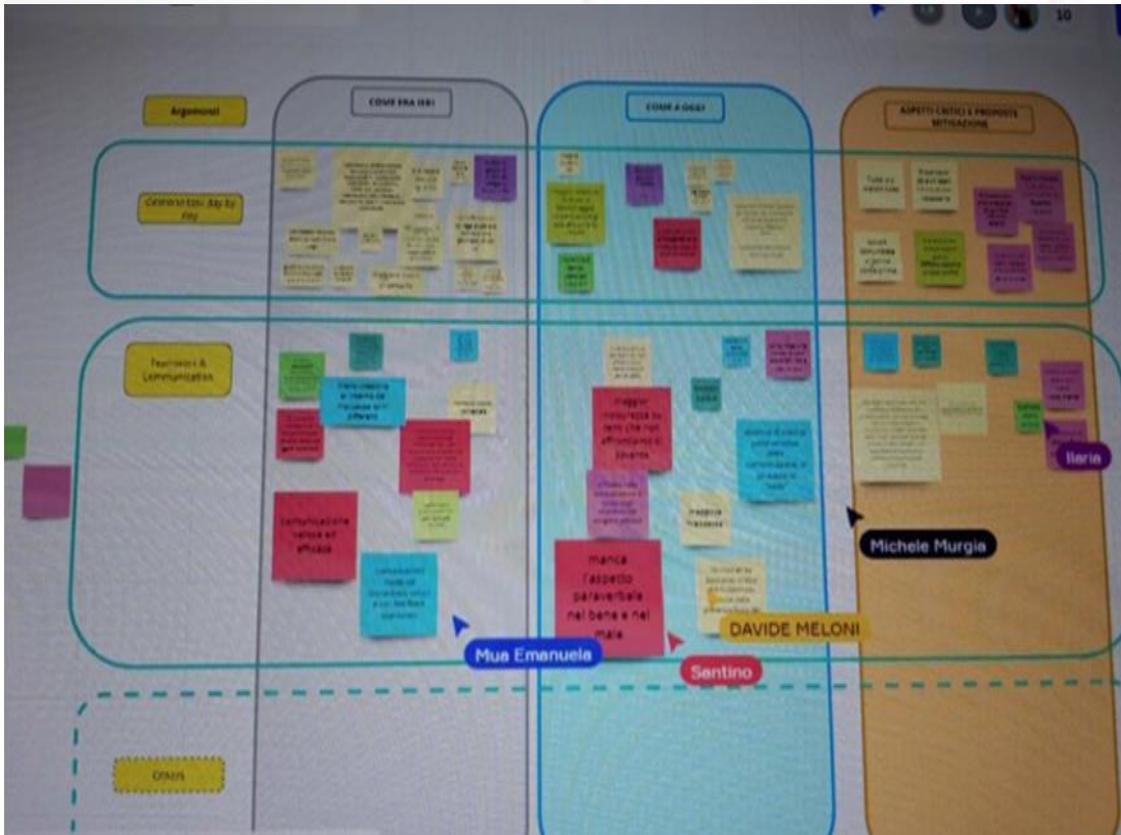
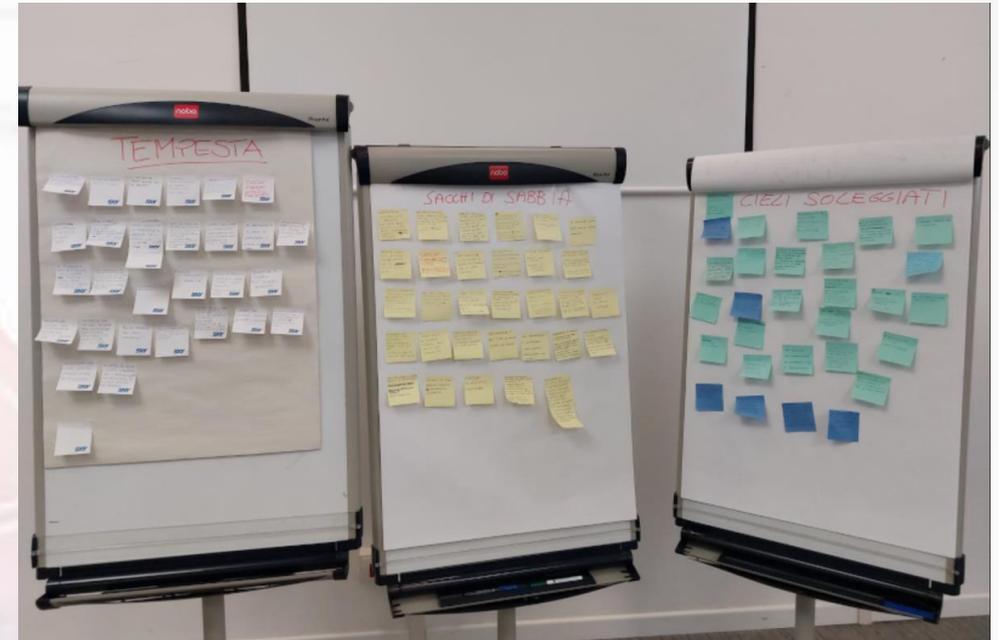
Incontri di **retrospective**

Condivisione **best practice**

Pratiche calate sul **contesto**



Le Retrospective



Cosa dobbiamo aggiungere alla scatola? (Cosa dobbiamo iniziare a fare?)



Cosa dobbiamo togliere dalla scatola? (Cosa dovremmo smettere di fare?)



Stand up meeting

Our Goal

Creare un ambiente di lavoro in cui **fiducia** e **trasparenza** sono la base e dove le conoscenze vengono trasmesse in modo diretto, immediato e smart

How

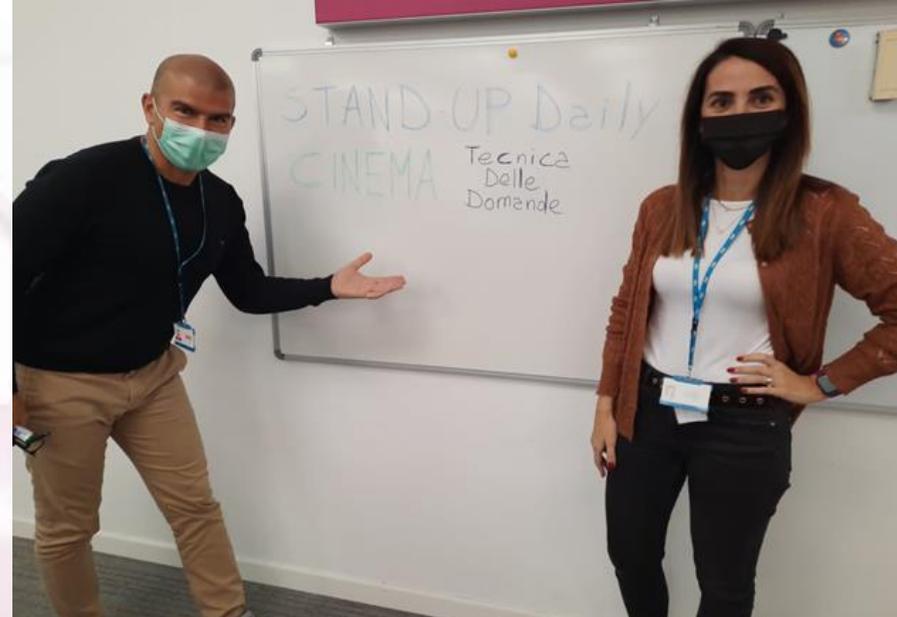
Tutto il team si incontra per **fare il punto sulle best practices** legate all'argomento di rilevanza e in base alle priorità di business
Mettere al centro il **“cosa farai per creare valore”**

sky serie

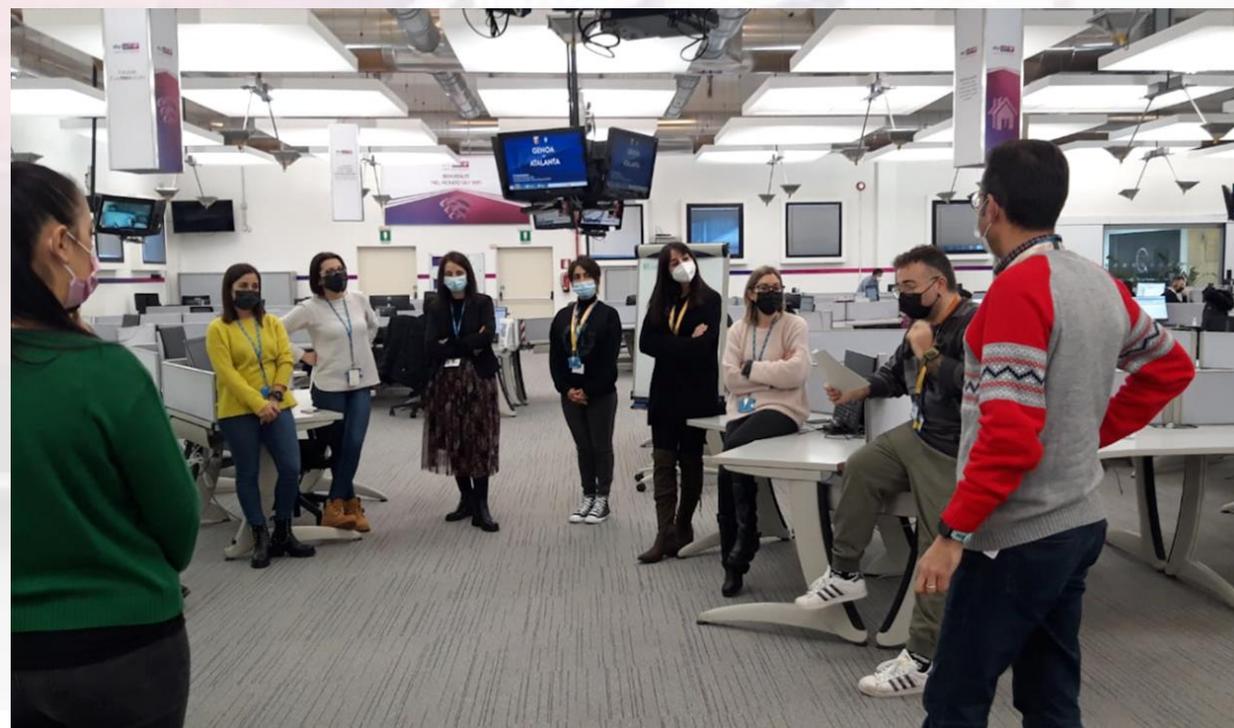
sky investigation

sky documentaries

sky nature

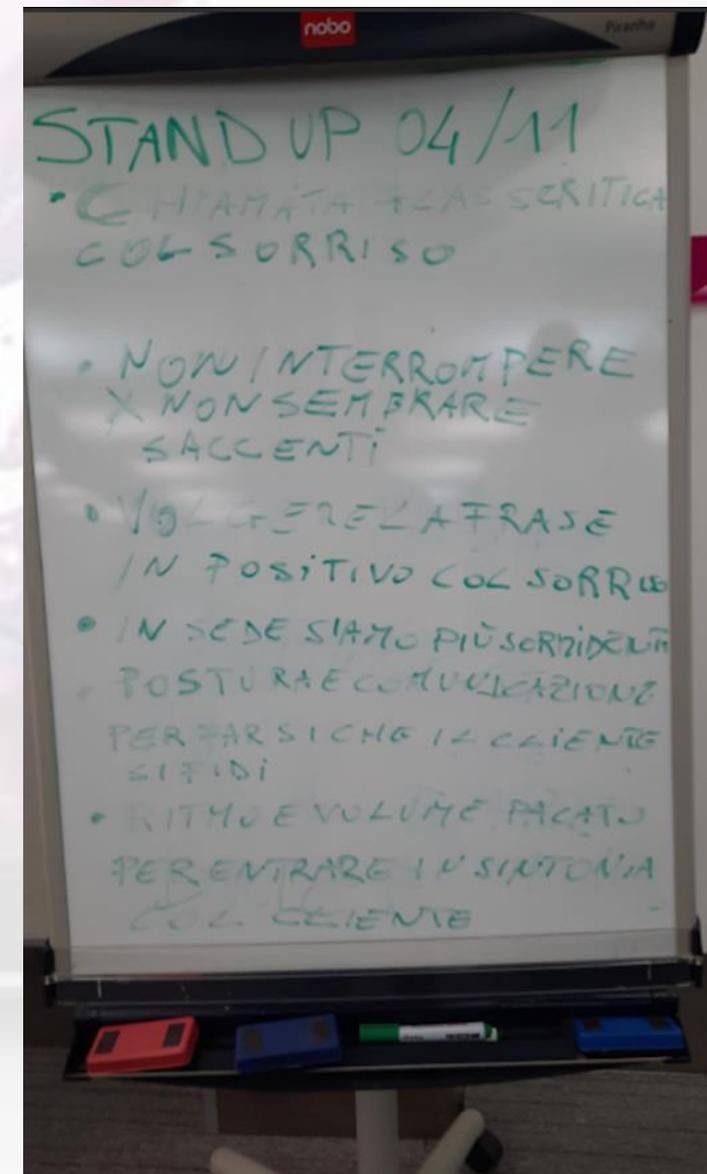


Gli stand up meeting
nel periodo pandemico....





....e gli stand
up meeting
oggi



Manifesto Agile del Customer Solution Hub di Sky Italia

Our Goal

Condividere **Valori E Principi** Alla Base Del Way Of Working

Condividere vision del **Customer Care che vorrei**

How

Brainstorming

Cos'è l'**Agilità** per ognuno di noi

Co-scrittura Del **Manifesto**

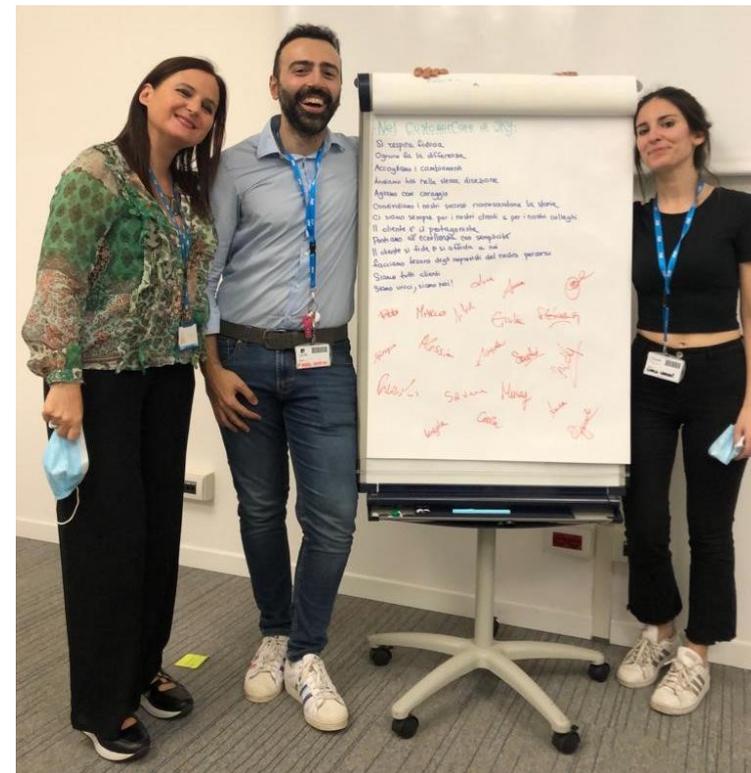


Sky Italia CSH Agile Manifesto

-Nel CustomerCare di Sky:-

Si respira fiducia
Ognuno fa la differenza
Accogliamo i cambiamenti
Andiamo tutti nella stessa direzione
Agiamo con coraggio
Condividiamo i nostri successi riconoscendone la storia
Ci siamo sempre per i nostri clienti e per i nostri colleghi
Il cliente è il protagonista
Puntiamo all'eccellenza con semplicità
Il cliente si fida e si affida a noi
Facciamo tesoro degli imprevisti del nostro percorso
Siamo tutti clienti
Siamo unici, siamo noi!

Robi MARCO Anne Giulia Stefania
Giorgia Alessia Anna Sandra Michela
Luca Anna
Marta Sara Nancy Lucia
Cristina Carla



Il #team63: la voce del customer care

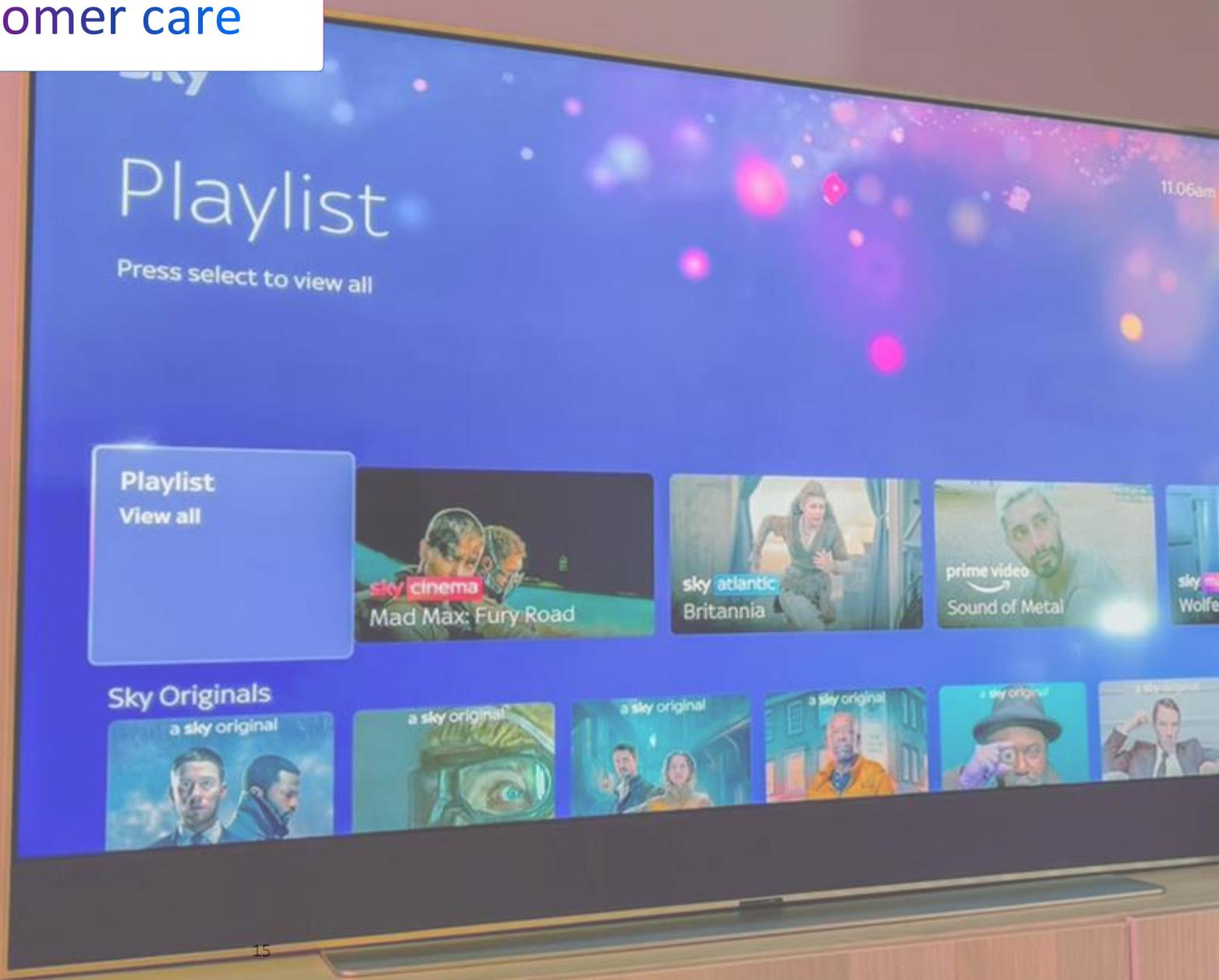
Our Goal

Permettere agli operatori del customer care di **lavorare al meglio**

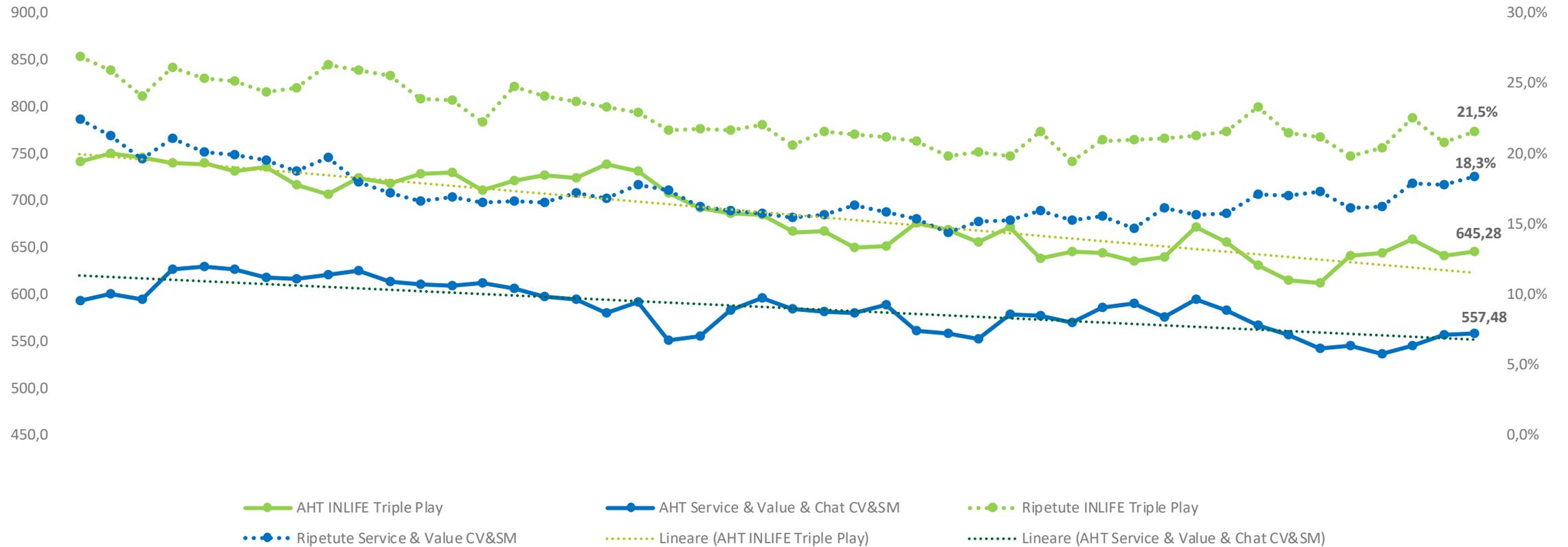
Migliorare la soddisfazione del cliente fornendo la **miglior** esperienza di **assistenza**

How

Riduzione AHT(Average Handling Time) e **chiamate ripetute** puntando a migliorare customer experience ed NPS



Monitoraggio KPI



Glass RetrALLspective

Our Goal

Condivisione mission e **vision** del nuovo team di prodotto

Condivisione **aspetti critici post lancio** del nuovo prodotto

How

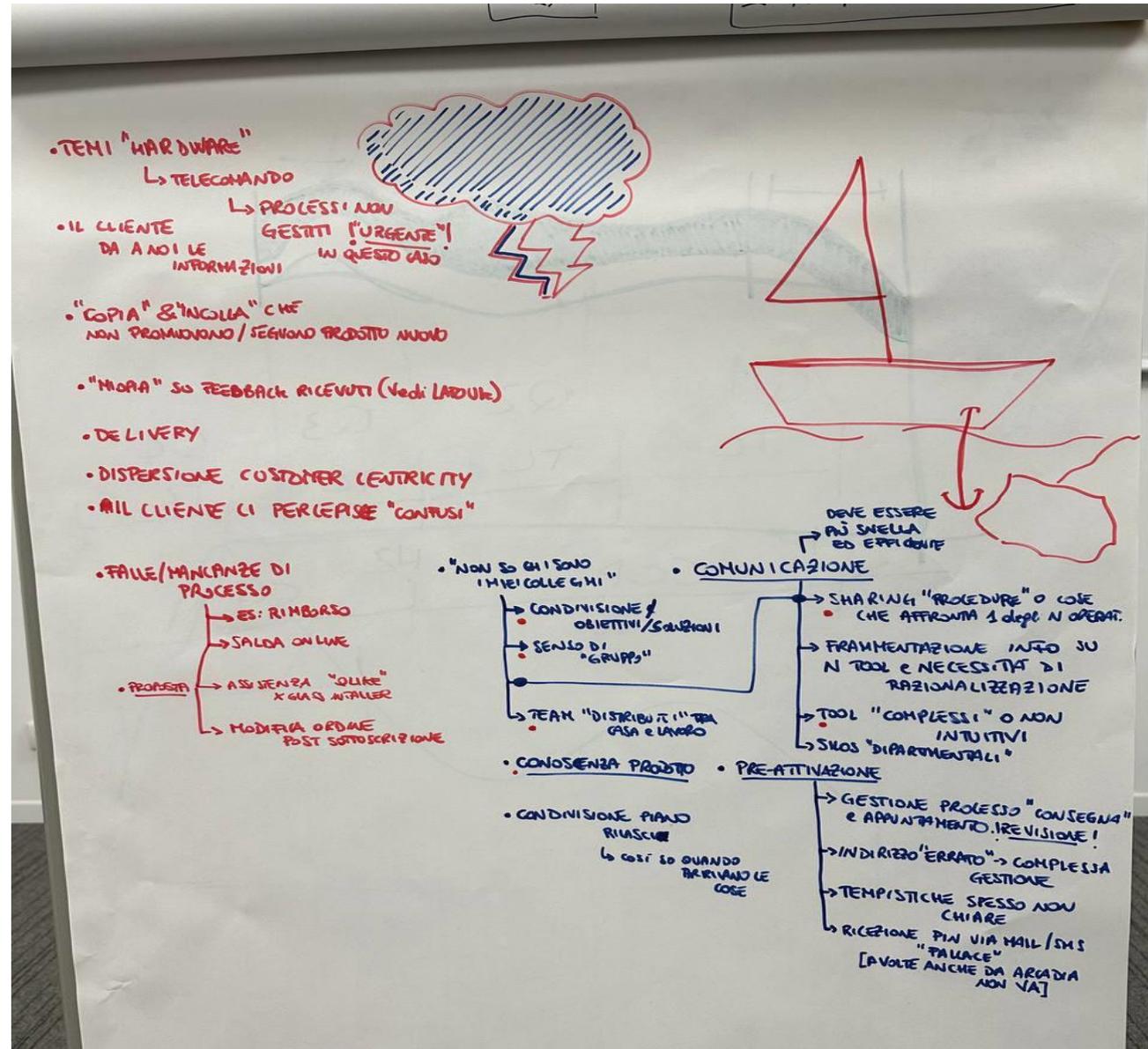
Sailboat Retrospective



Glass RetrALLspective

La retro ci ha permesso di riflettere su aspetti chiave relativi al **prodotto** ed al nuovo **team** come:

- Migliorare la **Comunicazione**
- Rafforzare/creare un forte senso di **Team**
- Migliorare **prodotto** identificando punti di caduta



La nostra Customer (r)Evolution

Senso di appartenenza e spirito di gruppo

Engagement e responsabilizzazione

Ritrovata motivazione ed entusiasmo

Flessibilità e adattabilità al cambiamento

Ottimizzazione dei flussi di lavoro



Efficienza

**Collaborazione e feedback,
condivisione delle best
practice**

Energia

Time to Market

GRAZIE A TUTTI!