



Digital TOUCH POINT

Canali Virtuali

Roma, 05 Marzo 2021



Agenda



Definizione e Benefici



Evoluzione digitale



Customer Journey



Actions



Il Canale Telefonico di EE



Deep dives

Digital Touch Point

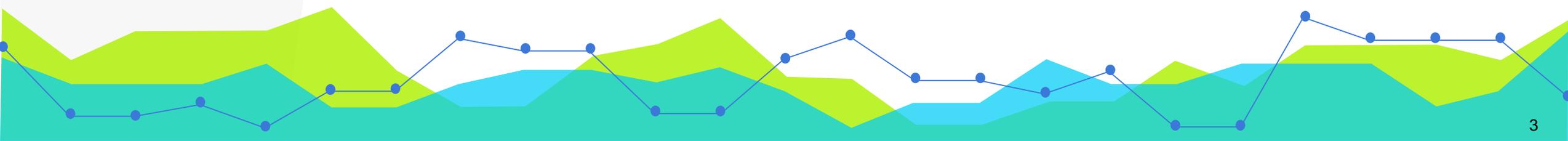
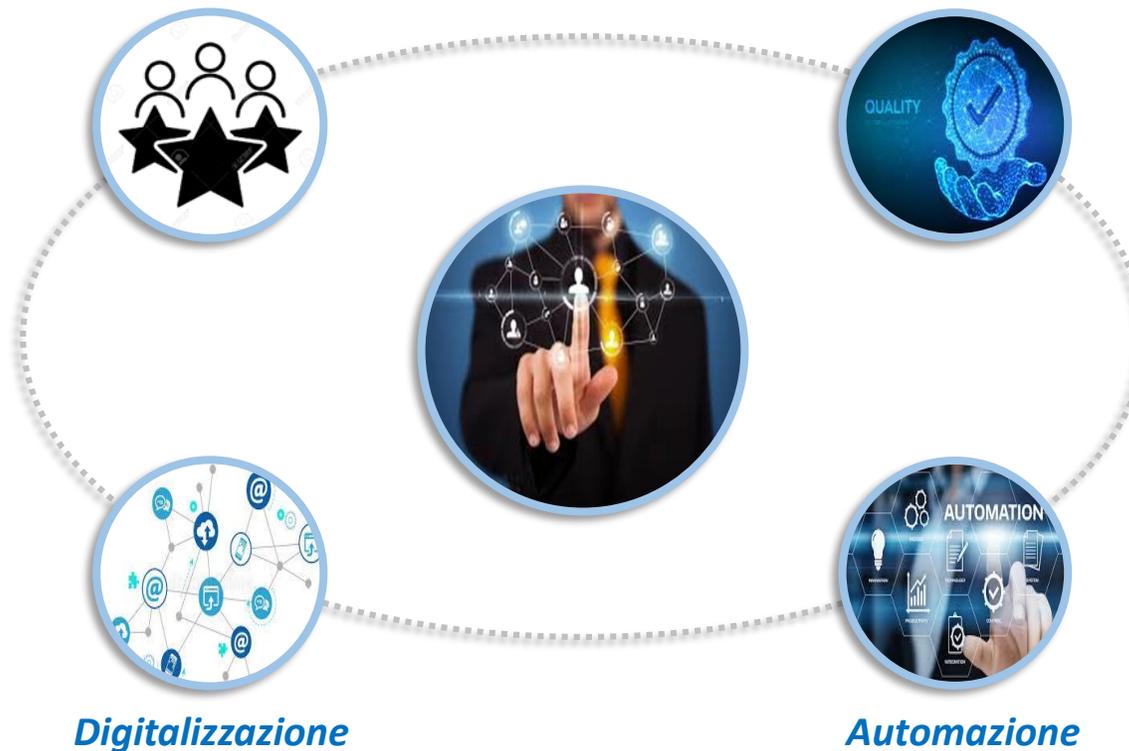
Definizione e Benefici



I Digital Touch Point hanno **semplificato la journey** del Cliente che potrà vivere un **experience smart e digitale** permettendogli di gestire le proprie richieste in **selfcare**.

*Miglioramento
Customer Experience*

*Miglioramento
Qualità di processo*



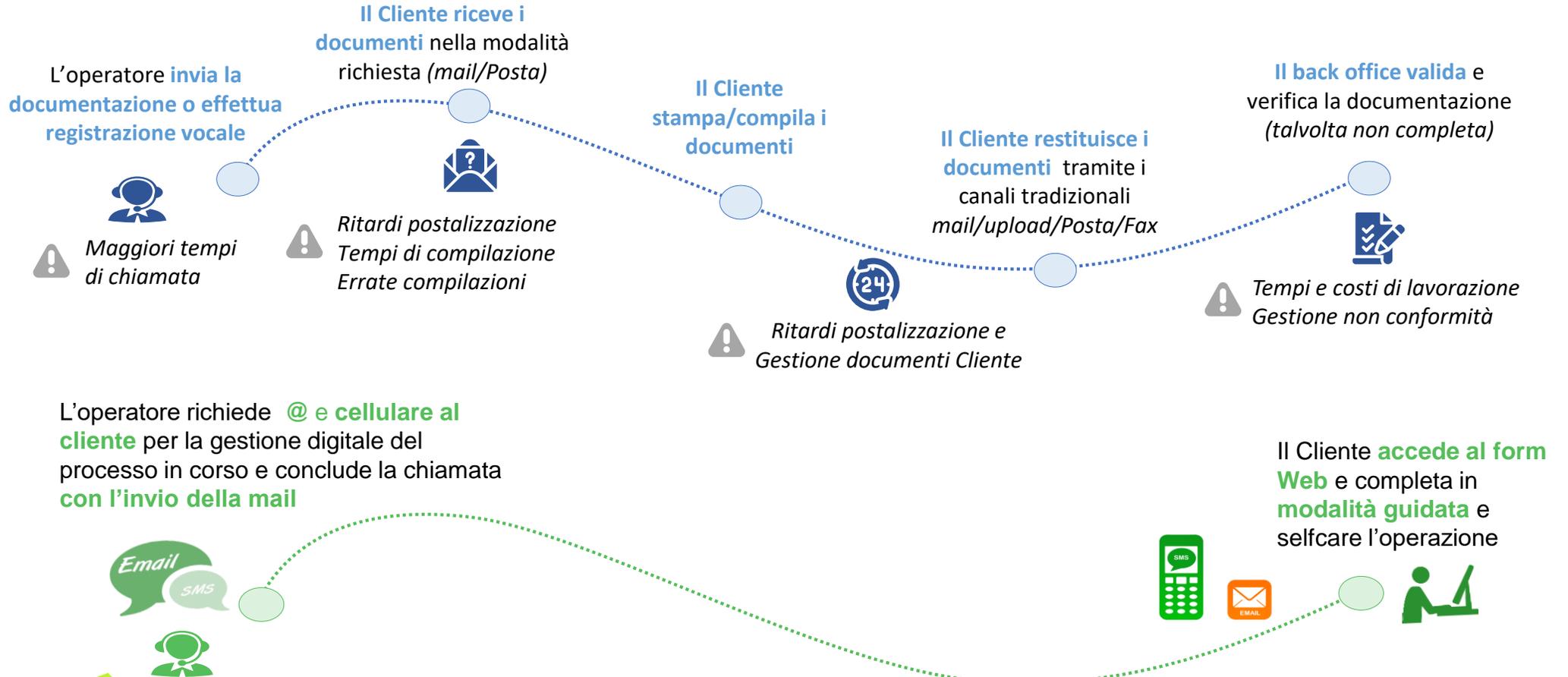
Digital Touch Point

Customer Journey Tradizionale e Digitale



Richiesta tradizionale

Richiesta Digital



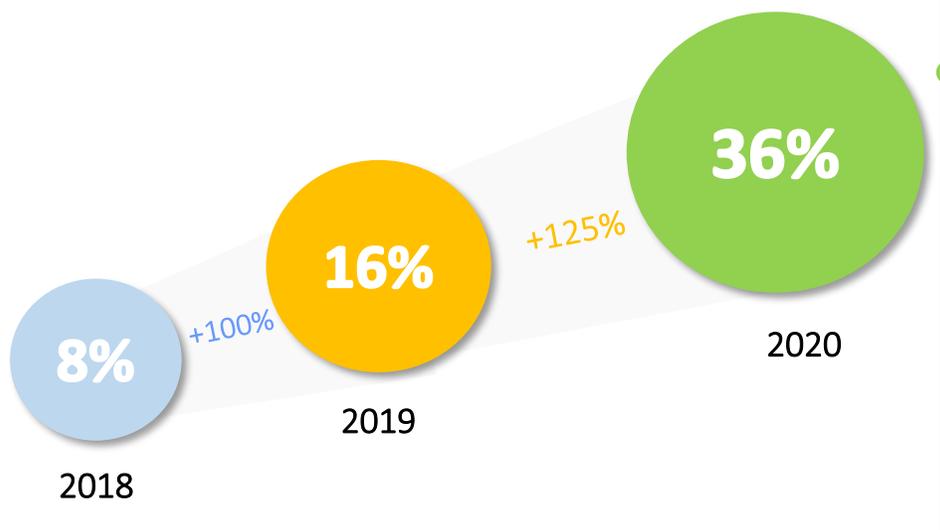
Digital Touch Point

Evoluzione digitale



I **Digital Touch Point** permettono di gestire in maniera digitale dal Cliente **14 diverse tipologie di richieste**.

INCREMENTO PERCENTUALE DI INNESCO DEI DIGITAL TOUCHPOINT



Il percorso nel 2020



Marzo 2020

Effetto Covid19



Giugno 2020



Dicembre 2020

Incremento volumi

Volume totale di TP raddoppiato per il canale telefonico rispetto al 2019

320 k
(+200% vs 2019)



45 Alberi

Sostenibilità

Alberi salvati nel corso dell'anno grazie all'utilizzo dei Touch Point

Digital Touch Point

DeepDive: Un esempio concreto



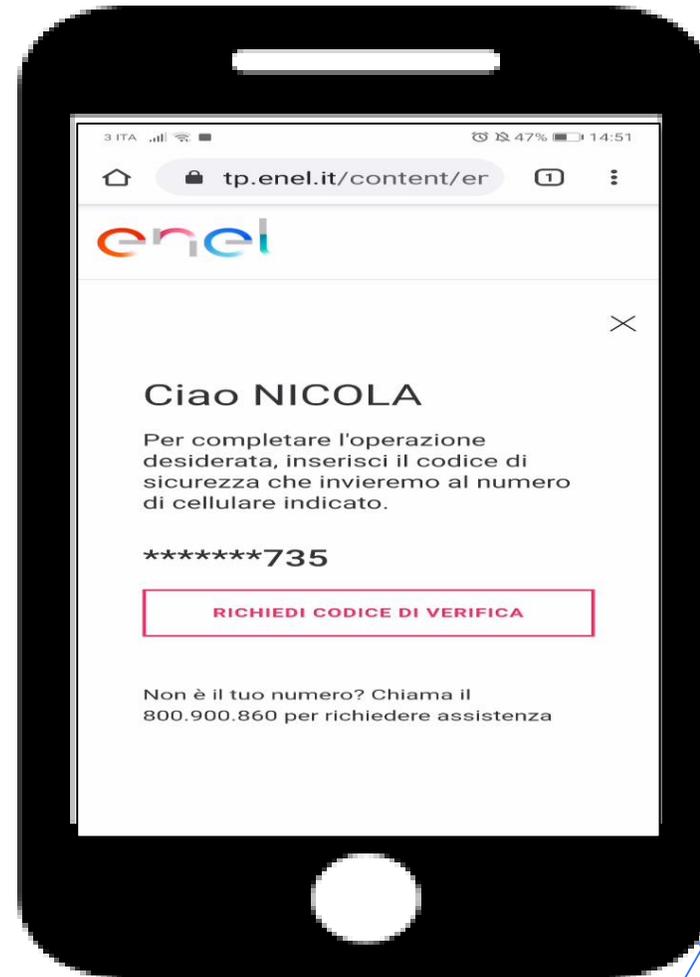
Use Case

Salve, vorrei
l'offerta
vista in TV!

...Le arriverà subito
una mail di sintesi
dove concludere la
richiesta in
autonomia..

...Inserendo la
Password
temporanea che le
arriverà sul suo
cellulare!

...mi è già
arrivata la mail,
l'apro subito!



Digital Touch Point

Actions



Knowledge & Training



Portale Knowledge sui TP

- Contenuti formativi e informativi
- Proposition al Cliente e Challenge
- Formazione tecnica

Engament



Apertura canali Social

Apertura della Sezione su YouTube con Videopillole a supporto del Cliente/Consulente. Estensione anche ai portali Facebook e Instagram



Gaming continui sui Partner

Gare a premi sui diversi partner d'italia con Celebrations per i vincitori



Community dedicata

La Sezione Digital Touch Point è sempre attiva per i Consulenti e Channel con Podcast, videopillole, best practice Sharing e Faq

Continuos Improvement



Ascolto dei Clienti e Consulenti

con Survey dedicate per comprendere Gap ed individuare i Touchpoint maggiormente efficaci



Improvement di Processo:

- Mail Realtime durante la chiamata
- Testi più efficaci
- Tutorial/Videopillole a supporto Cliente nella mail

Digital Touch Point

Il Canale Telefonico di Enel Energia nel 2020



Abbiamo investito nella **digitalizzazione** (es. Touch Point Digitali, Assistente Virtuale)



Abbiamo gestito oltre **20 Milioni di contatti** dei clienti di Enel Energia



Abbiamo supportato i nostri partner nel portare i **consulenti in Smart Working** per l'emergenza COVID



Abbiamo mantenuto **eccellenti livelli di servizio** (> 94%)



Abbiamo traggurato **ottimi valori di qualità percepita** (4,3 su 5)



Abbiamo potenziato la **nostra offerta di Servizi al cliente** tramite Partnership (es. M&R Enel X, Fibra Melita)



Abbiamo mantenuto alta l'attenzione sulle **performance commerciali** (nuovi contratti power e gas)



Digital Touch Point

La crescita avvenuta nel 2020



Digital Touch Point

DeepDive: Training&Knowledge community



WHAT'S ALL ABOUT

Il Manifesto dei DTP, gli scopi e le opportunità della sezione su e-flow

LEARNING

Contenuti formativi e informativi (videopillole e slide) sull'attivazione dei TouchPoint e sulla loro proposizione al Cliente

UPDATE

Informazioni su aggiornamenti di attività e processi

CHALLENGE

Lanci, aggiornamenti e premiazioni di competizioni sia su attività di community che su attivazioni di TP



BACHECA

sezione molto importante e utile che riepiloga un argomento estremamente utile e necessario soprattutto in questo periodo, i TP ci offrono un supporto concreto per essere vicini virtualmente con i nostri clienti GRAZIE

Sui clienti Business l'unico TP che si innesca è il TP8? Es. Faccio Subentro ehe su un Business, non posso farlo in modalità digital ma solo Vocal o No Vocal. E' corretto?

Ciao ti confermo che relativamente al Subentro Business è possibile innescare solo il TP8.Per quanto riguarda gli altri Processi invece ti/vi ricordo che all'interno del Corso On Line Touch Point che trovate in Learning

COMMENTI

04.04.2020 - 15:04
I punti di contatto digitali fanno sì che il processo lanciato dal Consulente sia pienamente condiviso con il Cliente che diventa protagonista della sua richiesta, facendola avanzare di stato nella sua area personale ma anche rendendolo partecipe degli step necessari per completarla. La digitalizzazione che Enel Energia sta realizzando è un vero valore aggiunto in termini di professionalità per gli addetti ai lavori e di soddisfazione per i Clienti.
Commento creato con Contact Center ML e i Rispondi

23.06.2020 - 18:23
Ho proposto il digital touch point per il processo di rvc e di chiusura contatore, per quanto riguarda la validazione documentale in processi come il subentro semplice e la voltura il cliente ha trovato notevoli difficoltà in quanto fordiste non andava verso il distributore, certamente l'uso del touch point può essere una soluzione immediata veloce ed efficace.
Commento creato con Contact Center ML e i Rispondi

11.06.2020 - 17:28

Digital Touch Point

DeepDive:Gare 2020 e change management



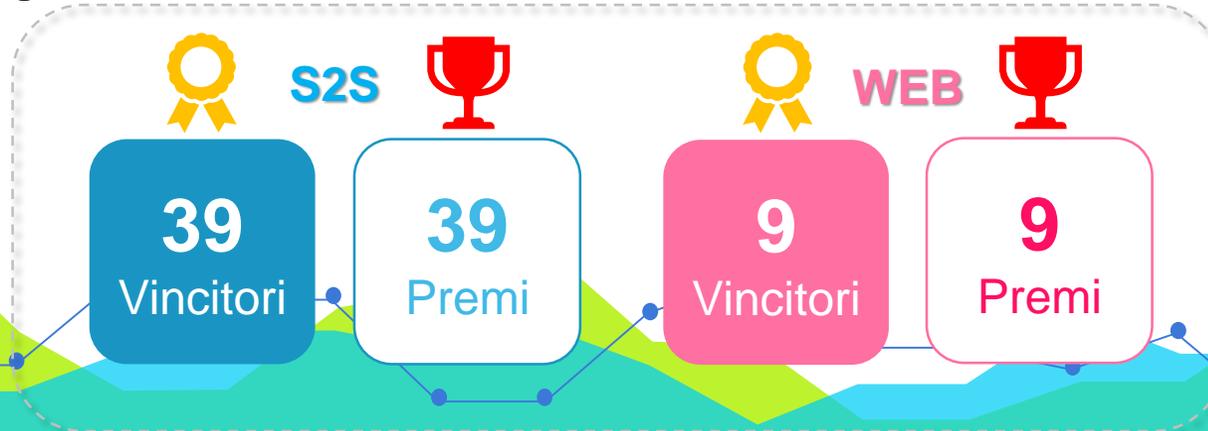
2020



VINCITORI



Totale Vincitori e Premi Gaming 2020



Digital Touch Point

DeepDive: SWA Fast Digital



Benvenuto in Enel Energia, sono **[Nome operatore]**, a sua disposizione per esigenze sulle forniture di energia elettrica/gas. Come posso esserle utile?

Salve, sono il Sig.ra XXXXX, la contatto perché vorrei avere informazioni su ...



.....Il cliente decide di attivare il contratto tramite firma digital come suggerito dall'operatrice

Perfetto a questo punto ho inserito tutti i suoi dati e riceverà a breve una mail al suo indirizzo di posta elettronica per confermare il suo passaggio in Enel Energia.

Dovrà cliccare il link che trova all'interno del testo che la trasferirà su una pagina dove potrà richiedere il codice di verifica oppure accedere tramite My Enel se già cliente.

Una volta ricevuto e visionato il form già compilato con i suoi dati è sufficiente che convalidi la correttezza del contenuto o modifichi direttamente informazioni non corrette, per completare la sua attivazione con noi.

Ultimata questa ultima verifica dovrà comprovare con dei flag la presa visione di tutte le sezioni del contratto e premere il pulsante in basso di conferma.

Perfetto tutto chiaro, attenderò la mail per cliccare il link e procedere alla conferma dei miei dati e passare in Enel Energia la mia fornitura.



x 2,5
Incremento utilizzo SWA Fast Digital
nel I bimestre 2021 vs 2020

BENEFICI:

- **Riduzione tempi** di gestione del cliente
- **Miglioramento qualità** commerciale
- **Modalità di sottoscrizione contratto personalizzata** sul cliente

