



VERISURE CMMC

Maggio 2020

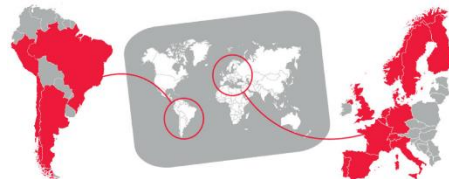
Verisure: l'allarme n°1 in Europa



DA OLTRE 30, LEADER DELLA SICUREZZA



Verisure è il Gruppo multinazionale svedese leader in Europa nel mercato degli allarmi residenziali monitorati, con **oltre 17.000 dipendenti e più di 3.000.000 di clienti attivi in 16 nazioni**, tra Europa ed America Latina.



LA NOSTRA VISION

*Crediamo che sia un DIRITTO UMANO SENTIRSI SICURI E PROTETTI,
per questo offriamo la miglior protezione alle famiglie
e alle attività commerciali.*

LA NOSTRA MISSION

Essere l'azienda di riferimento per la sicurezza delle persone e tutto ciò che più conta per loro.

LA PROMESSA AI NOSTRI CLIENTI

I nostri clienti avranno l'assoluta certezza che loro, i loro cari e ciò che amano di più sono al sicuro.

Il nostro DNA





«Siamo persone che proteggono persone»

Il **cliente** al centro della nostra organizzazione



Assistenza multicanale

Telefonica, Call Back, chat, email, sms



Centrale Operativa

Servizio H24



Indagini sulla Soddisfazione



Assistenza Tecnica

On site e da remoto



Eventi dedicati ai Clienti



App MyVerisure

L'innovazione al servizio dei nostri clienti: WhatsApp Business



Da febbraio I clienti possono entrare in contatto con Verisure direttamente dal proprio smartphone con **WhatsApp** , in modo



Veloce



Informale



Accessibile

SCRIPTING

Creazione di più di 100 script per la gestione delle esigenze del cliente

QUALITY MONITORING

Monitoraggio della qualità tramite analisi da remoto delle chat e definizione azioni di miglioramento

CONTEST

- Identificazione di un gruppo di operatori dedicato
- Contest con diverse prove per rilevare le abilità di scrittura

TRAINING COURSE

Formazione tecnica e Comunicazione efficace scritta

START!

Febbraio 2020

TRAINING ON THE JOB

Affiancamento operativo lungo tutta la fase pilota

DICEMBRE '19 – MARZO '20

Tramite whatsapp i clienti possono...

Richiedere informazioni sulla funzionalità e utilizzo allarme



Richiedere ampliamenti, traslochi e volture



Richiedere modifiche alla programmazione dell'allarme



Fare richieste di carattere amministrativo



Inviare documenti, immagini, video e note audio



Fissare/modificare appuntamenti con i nostri manutentori

Analisi Canali Feb Mag:

- 7180 mail
- 5525 Chat
- **7721 WhatsApp !**

I nostri clienti ci **premano**



SURVEY
WHATSAPP



F.C.R.

97,8%

RAPIDITÀ DI RISPOSTA

99,0%

CSI

9.4

RIUTILIZZO WHATSAPP

99,5%

