



Partecipazione a Premi CMMC 2024

Categoria Customer Experience

PORTAFOGLIO BABY

Roma, 4 ottobre 2024



Conosciamo il Portafoglio Baby



E' la gestione esclusiva dei clienti, da parte del partner che li ha acquisiti, per un periodo massimo di 12 mesi

Sono i clienti appena entrati nella customer base

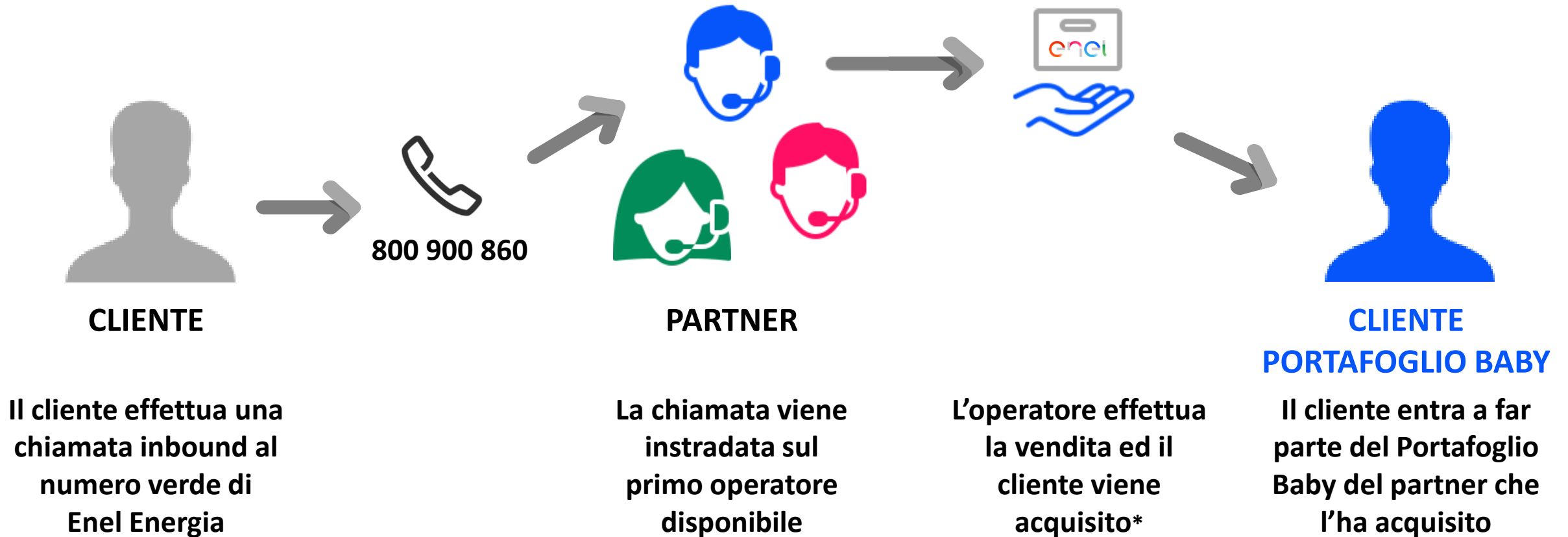
- **Instradamento del cliente** verso il partner che l'ha acquisito
- Chiamata di benvenuto (**Welcome Call** in outbound)
- Possibilità di effettuare **campagne di caring in outbound**

Obiettivi



Processo

Definizione cliente Portafoglio Baby



Processo

Gestione cliente Portafoglio Baby



Contatto Inbound

...nei 12 mesi successivi...



800 900 860

Cliente effettua la chiamata al numero verde



Viene riconosciuto e instradato verso un operatore del partner che l'ha acquisito



PARTNER

L'operatore soddisfa l'esigenza gestionale del cliente e/o effettua una nuova acquisizione

Contatto Outbound



Call outbound

L'operatore contatta il cliente



Per dare il *benvenuto* (Welcome call) dopo 2 mesi dall'attivazione

Per eventuali campagne di caring ...nei mesi successivi



Mensilmente, la Control Room, monitora le performance

Indicatori e premialità



Oltre gli indicatori standard (es. Qualità Percepita, Livello di Servizio, Redemption, ...), per il Portafoglio Baby ne esistono due specifici che prevedono, in caso di raggiungimento, una premialità economica per i partners.



Percentuale Clienti Cessati Con Aging 0-6 Mesi Su Attivati

Incidenza percentuale dei clienti che recedono prematuramente da Enel Energia

Indice di Contatto Portafoglio Baby

Indice di contattosità dei clienti, ricadenti nel Portafoglio Baby, che hanno interagito almeno una volta con l'operatore del partner

Nell'ultimo anno abbiamo riscontrato una riduzione del 6% del churn, una propensione al contatto in target rispetto gli obiettivi proposti e un incremento della qualità percepita del 3%