

# «Presta attenzione»

## La cura del cliente

Evento CMMC | Creare Esperienze in-Credibili

21 maggio 2021

**Francesco Muscente**  
Customer Experience - Edison Energia



# diventiamo l'energia che cambia tutto



Da **oltre 135 anni** produciamo energia elettrica attraverso fonti rinnovabili. Oggi abbiamo rinnovato il nostro impegno per guidare la **transizione energetica** del nostro Paese.



Siamo un **operatore integrato** nel settore dell'energia: dalla **produzione** fino alla **distribuzione** e **vendita** di energia elettrica



Siamo impegnati per la **salvaguardia del pianeta** e per garantire il **benessere delle persone** che lo abitano: il nostro impegno nello sviluppo delle **fonti rinnovabili**, del gas naturale e dei servizi di **efficienza energetica** ne è la testimonianza



Abbiamo amplificato il raggio d'azione entrando nel settore dei **servizi rivolti alla casa** con soluzioni modulabili sulle esigenze del cliente: da quelle di **smart home** a quelle per la **manutenzione** e il **pronto intervento**. Obiettivo di Edison è proporre un'offerta che consideri la **casa come una struttura intelligente, sicura e protetta**, dai costi misurabili e trasparenti, alimentata con un'energia rispettosa dell'ambiente.

## Presta attenzione a ...



Evoluzione delle  
esigenze dei clienti



Nuove tecnologie e  
competenze



Sensibilità verso consumi  
e impatto ambientale



Consapevolezza e  
pratiche scorrette

---

... dati e centralità del cliente,  
per la **generazione di valore**

---

---

... bisogni dei clienti e concorrenza,  
per **azioni efficaci**

---



# Quali sono le principali implicazioni della continua evoluzione delle esigenze dei clienti e della corsa all'innovazione?

## Domande chiave

## Sfide chiave

### Clienti



- Quali saranno i **bisogni e i comportamenti chiave dei clienti energy**? Quali saranno gli impatti sulla **propensione al churn**?
- I clienti andranno **oltre la paura del contatto fisico**?



**Strategia e modello operativo**

### Canali



- Qual è il **potenziale** dei **canali di vendita**?
- Come si evolverà il **mix dei canali di acquisizione**? Come integrare i **canali fisici** e le **vendite digitali**?



**Riprogettazione dell'esperienza del cliente**

### Prodotti



- Può la **customer experience** essere un **driver** per definire e sostenere i **modelli di pricing**?
- Come sviluppare nuovi prodotti **basati sui bisogni dei clienti** e sulla soddisfazione dei clienti, partendo dai dati?



**Approccio data-driven e digitalizzazione**

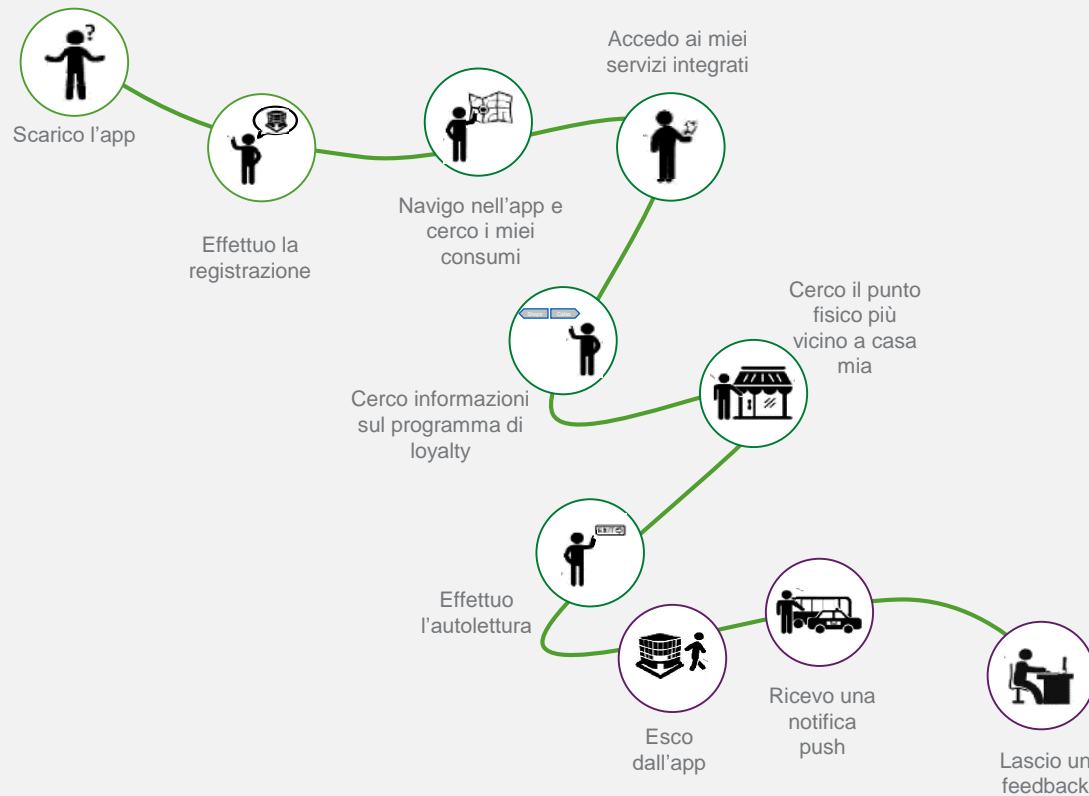


**Competenze, processi e strumenti**



# Il ridisegno della Customer Experience parte dai bisogni del cliente, identificabili grazie anche a nuove tecnologie e strumenti

**Advanced Analytics e Big Data per analisi degli episodi e focalizzarsi sui momenti più critici/ a maggior valore**



**Co-progettazione con i clienti, disegno, sviluppo di soluzioni efficaci che rispondano alle esigenze**



Risposta alle **esigenze dei clienti**

Leve di **differenziazione e ingaggio**

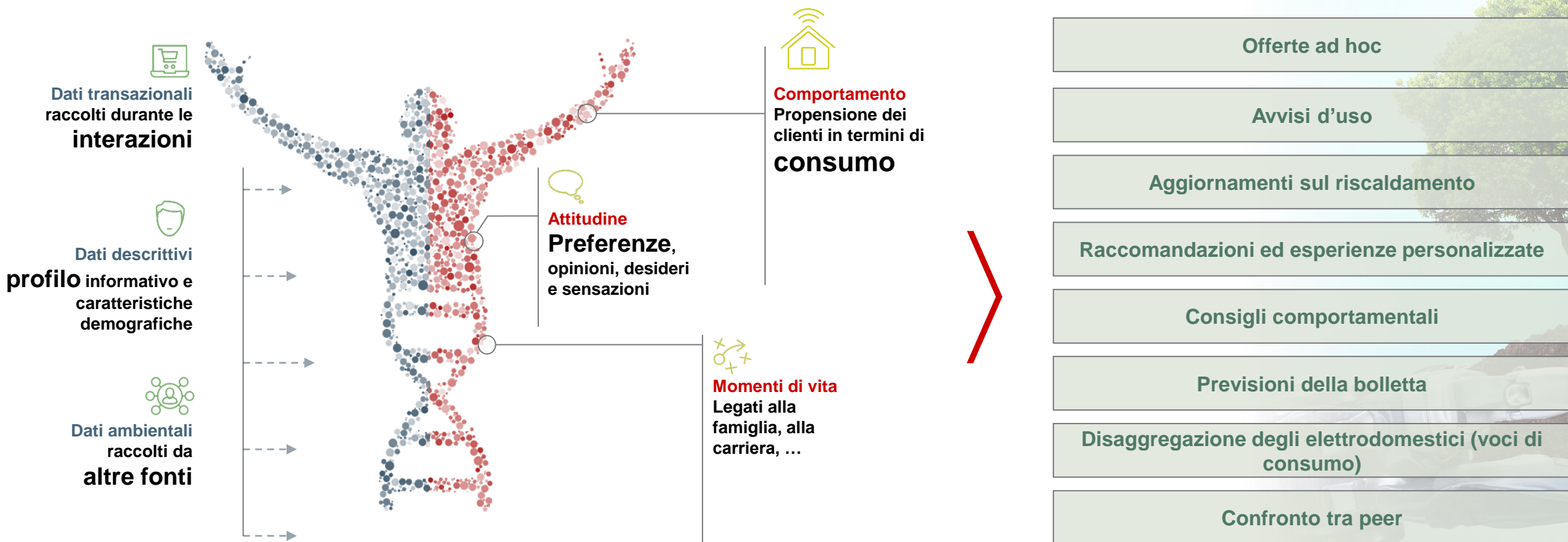
Riduzione dei **problemi**



# I big data consentono una comunicazione diretta con il cliente, aiutandolo a capire il suo impatto sull'ambiente... e a risparmiare

Dal DNA dei clienti e abitudini di consumo...

... alla personalizzazione dell'offerta e dell'esperienza





**Strategia e modello operativo**



**Riprogettazione dell'esperienza del cliente**



**Approccio data-driven e digitalizzazione**



**Competenze, processi e strumenti**

**La bassa consapevolezza dei clienti e azioni di mercato non corrette rischiano di vanificare gli sforzi**



# Consapevolezza

Le forniture di casa sono un **tema** di cui le persone si **dichiarano poco consapevoli**...

**Gas**  
**76%** consapevoli

**Luce**  
**89%** consapevoli

...una **conoscenza limitata**, spesso riguardante le sole **aziende fornitrici** e le **caratteristiche contrattuali** della propria fornitura

Ridotta consapevolezza rispetto agli **elementi a valore** delle offerte

Scarsa attenzione ai benefici derivanti dai **servizi a valore aggiunto**

Rischio di focalizzazione prevalente su leve di **prezzo**





## Pratiche non corrette

«La ditta ... **a mia insaputa** aveva imbrogliato le carte facendomi passare come suo cliente senza avere alcun contratto con me. Poi ho ripristinato il contratto con voi»

«A mia insaputa mi hanno **passato ad un altro operatore**»

«**Non volevo cambiare**. Mi hanno fatto offerte dicendo che sarei rimasta con voi, ma poi non è andata così..»

«**Mi han detto che Edison cambiava nome**, e a un mio sì, mi han passato a nuova gestione... Stavo bene con voi... Come posso rientro da voi»

In alcuni casi, fino al 3% dei rispondenti dichiara di **non essere a conoscenza del cambio fornitore**

Rischi di danni di **immagine e reputazione**

Potenziale **riduzione dell'efficacia** di azioni **marketing e commerciali**

Rischio **relazioni con partner commerciali e rete di vendita**

Presta  
attenzione

Necessità di **azioni preventive**  
di **sensibilizzazione** verso i  
clienti



# Sensibilizzazione, «pillole educative» e azioni mirate cross-canale possono arginare il fenomeno



**I CONSIGLI DI EDISON PER NON SBAGLIARE**



**la Repubblica**

**Energia e gas, Edison pubblica Presta Attenzione: un decalogo per difendersi dai tentativi di raggiri**



Gentile

La sicurezza e la tranquillità dei nostri clienti sono da sempre una nostra priorità. Per questo, ogni giorno, ci impegniamo a difenderti da qualunque tentativo di truffa.

### ADOTTIAMO I PIU' ELEVATI STANDARD DI TUTELA PER PROTEGGERE I TUOI DATI

Abbiamo ricevuto segnalazioni di tentativi di frode telefonica da parte di operatori che si spacciano per Edison o per partner di Edison.

Segnalaci subito telefonate sospette o messaggi social ingannevoli da presunti operatori Edison che ti chiedono di inserire i tuoi dati o di allegare i tuoi documenti d'identità, proponendoti nuove offerte.

### PER CHIARIMENTI O SEGNALAZIONI CHIAMA SUBITO IL NOSTRO SERVIZIO CLIENTI

Cordiali saluti.

**Servizio Clienti Edison Energia**

**SERVIZIO CLIENTI**

☎ 800.031.141  
(Numero verde da fissa)

☎ 800.031.143  
(Numero verde Fax)

💻 [edisonenergia.it/contatti](http://edisonenergia.it/contatti)

☎ 02.8251.8251  
(Servizio a pagamento da Callcenter)



Se non vuoi più ricevere questa email [clicca qui](#)



Titolo	Descrizione	Stato	Ultima Modifica
1. Identificazione del cliente	...	...	...
2. Verifica dell'identità	...	...	...
3. Verifica dell'indirizzo	...	...	...
4. Verifica dell'attività lavorativa	...	...	...
5. Verifica dell'attività di studio	...	...	...
6. Verifica dell'attività di volontariato	...	...	...
7. Verifica dell'attività di volontariato	...	...	...
8. Verifica dell'attività di volontariato	...	...	...
9. Verifica dell'attività di volontariato	...	...	...
10. Verifica dell'attività di volontariato	...	...	...



- Azioni sinergiche cross-funzionali: canali di vendita e post-vendita
- Revisione script Customer Care
- Utilizzo dei canali Digitali e Social



- Analisi continua dei dati per individuare tendenze e episodi chiave
- Survey ex-clienti



- Sensibilizzazione partner commerciali e fornitori
- Raccolta delle segnalazioni da parte dei clienti



- Segnalazione AGCM e AGCOM
- Segnalazione ad Associazione Consumatori
- Segnalazione Altroconsumo



- Azioni legali nei confronti di soggetti che praticano comportamenti scorretti



## Alcuni esempi ...

# Tariffa e prezzo

### CONOSCIAMO LA SUA TARIFFA/PREZZO

.....  
Claudia è sull'autobus quando riceve una strana telefonata.



La persona dall'altra parte le dice che ha notato che con Edison sta pagando un prezzo elevato di luce o gas.

Con la sua società, invece, avrebbe uno **SCONTO DEL 50%**



Edison vi consiglia di  
**Prestare sempre Attenzione!**

Cosa deve fare CLAUDIA?



Claudia è infastidita, Nessun fornitore può conoscere **IL PREZZO O LE TARIFFE** che Edison le applica, a meno che lei stessa non abbia fornito queste informazioni.



Claudia non risponde neppure... chiude la chiamata e continua a leggere il suo libro.

.....  
Diffida sempre di chi ti propone di risparmiare senza neppure conoscere il prezzo che ti sta applicando il tuo attuale fornitore.



## Alcuni esempi ...

# Spese di trasporto

### LE SPESE DI TRASPORTO

Michele sta lavorando al computer quando suonano alla porta.



E' un signore in giacca e cravatta, gli dice che **con EDISON STA PAGANDO LE SPESE DI TRASPORTO** dell'energia e del gas **dalla Francia**.

Con la sua azienda, invece, **NON LE PAGHEREBBE** perché la produzione è tutta italiana.

Edison vi consiglia di **Prestare sempre Attenzione!**

Cosa deve fare **MICHELE** ?



Michele lo sa, le **SPESE DI TRASPORTO** della luce o del gas vengono definiti, in Italia, dall'**AEEGSI (Autorità Energia Elettrica Gas e Sistema Idrico)** e sono **UGUALI PER TUTTI** i fornitori.



**ATTENZIONE A CHI PROMETTE SCONTI SULLE SPESE DI TRASPORTO** o altre componenti della bolletta differenti dalla componente per l'energia...





## Alcuni esempi ...

# Passaggi obbligatori

### PASSAGGIO OBBLIGATO A NUOVO OPERATORE

Michele è in ufficio quando riceve una strana telefonata.



La persona dall'altra parte della cornetta gli dice che **EDISON È FALLITA** (o che è stata acquistata da una nuova società).

A questo punto gli propone un **NUOVO CONTRATTO** con questa nuova società a condizioni più vantaggiose.



Edison vi consiglia di **Prestare sempre Attenzione!**

Cosa deve fare **MICHELE** ?



Michele è diffidente...

**EDISON** fa parte di una delle prime **TRE AZIENDE ENERGETICHE AL MONDO**, non ha comunicato nulla ai suoi clienti e la notizia non è apparsa in televisione.

Capisce, quindi, che si tratta di una bufala!



Decide, quindi, di prendere seri provvedimenti e denuncia l'accaduto all'**AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA**.

Michele sa che spesso alcuni operatori fanno **AFFERMAZIONI DIFFAMATORIE** verso i loro concorrenti.





## Alcuni esempi ...

# Costi di lettura

### LA LETTURA DEL CONTATORE

Margherita sta sistemando la spesa quando suonano al campanello.



È un venditore, le dice che Edison **ADDEBITA LE SPESE DI LETTURA** del contatore. Con la sua azienda, invece, questo non succederebbe.

Aggiunge, poi, che Edison non possiede i **DATI DI CONSUMO REALI** (le letture reali) dei suoi clienti e che addebita sempre consumi stimati. In questo modo, la bolletta è più cara!



### Edison vi consiglia di Prestare sempre **Attenzione!**

Cosa deve fare **MARGHERITA?**



Margherita è perplessa. Non esistono Spese di lettura del contatore. I dati di consumo su cui vengono calcolate le bollette **NON DIPENDONO DAL FORNITORE** che si sceglie. Tutti i fornitori di luce e gas hanno a disposizione le stesse informazioni e solo il fornitore di Margherita (Edison) ha a disposizione i suoi dati di consumo!

Bisogna sapere, infatti, che i **DATI DI CONSUMO** su cui vengono calcolate le **BOLLETTE DI LUCE E GAS** sono **FORNITI DAL DISTRIBUTORE LOCALE**. Inoltre, con **L'AUTOLETTURA** si riduce al minimo il rischio di consumi stimati. Edison usa le **LETTURE REALI E LE AUTOLETTURE** dei suoi clienti. **SOLO SE NON DISPONIBILI, USA LE LETTURE STIMATE!**

Presta  
attenzione

per le aziende

**Cura del cliente**

per i clienti

**Consapevolezza**





# Grazie

