

ho.



La centralità del cliente nella  
collaborazione con il Bpo e il codesign di  
nuovi modelli di servizio

# ho. Centralita' del cliente di valore

## Fattori abilitanti

- Competenza
- Mindeset
- Agilita'

## Valore generato

- Organizzazione
- Relazione
- Business

# ho. Impatto



Prodotti



Digitale



Iniziative



Processi

## Processi:

- Nuovi modelli di value generation
- Modelli di servizio ibridi

# ho. Modello di servizio



Social

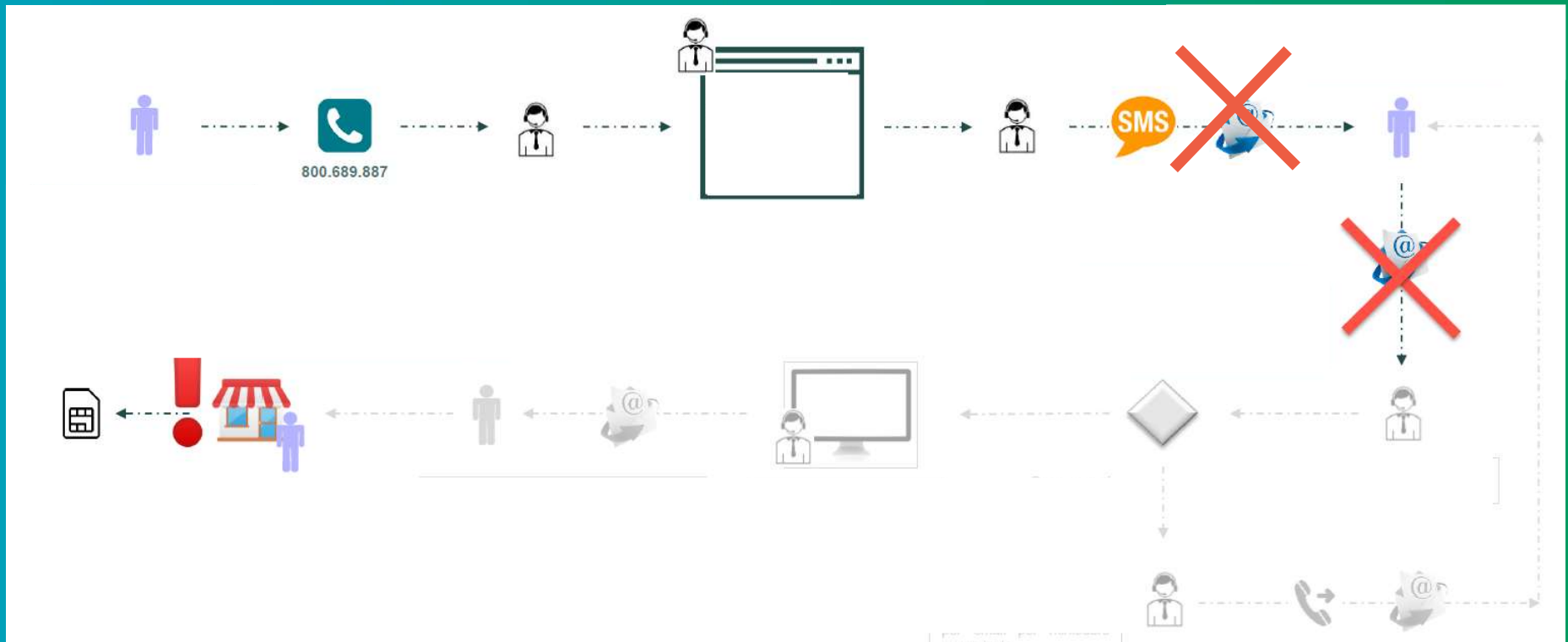


Community



Telefonico

# ho. Evoluzione modello servizio



# ho. beneficio

Come ci  
scambiamo  
informazioni  
ogni  
giorno?



“Grazie a voi, gentilissimi e velocissimi”

“Ottimo servizio, soprattutto al passo coi tempi. Per chi come me non ha dimestichezza è stato tutto facile e veloce”

Processo:

- 90% cadute
- 80% rilavorazioni