

Reconnect to the Customer

14 Ottobre 2022



Quando la voce del cliente è l'input
per l'azienda

Reconnect to the customer

14 Ottobre 2022

OBIETTIVI

CONDIVIDERE LA VOCE DEL CLIENTE - AUMENTARE LA NOSTRA CONSAPEVOLEZZA



1. Miglioramento continuo dei processi interni per migliorare la Customer Experience del cliente e semplificarne la gestione
2. Poter cogliere direttamente dalla voce dei clienti possibili problematiche o spunti di aspetti da migliorare
3. Migliorare la **consapevolezza** dei partecipanti sulla **posizione determinante e centrale del cliente** nella catena del valore per tutto il Business aziendale



MODALITA'

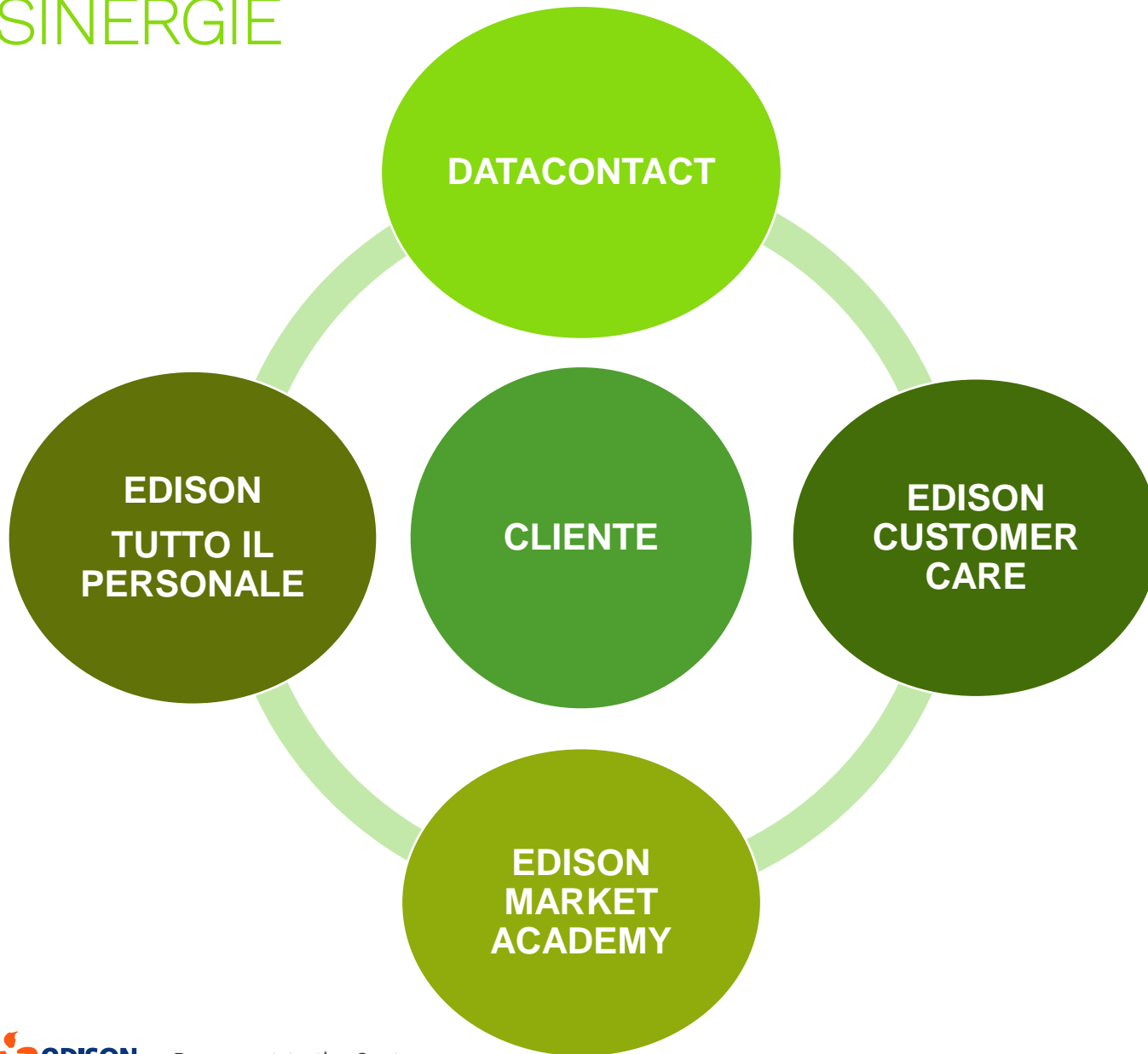
CONDIVIDERE LA VOCE DEL CLIENTE - AUMENTARE LA NOSTRA CONSAPEVOLEZZA



1. Partecipazione su invito: **10 sessioni** a partire da Febbraio 2022 con la presenza di circa **10 colleghi** per ciascun incontro
2. **Ascolto di chiamate registrate e live** su più tipologie di richieste da parte dei clienti
3. **Condivisione di considerazioni sulla chiamata** da parte di ogni partecipante
4. **Individuazione di tutte le leve e soluzioni** da adottare per migliorare l'esperienza del cliente



SINERGIE



1. Coinvolgimento dell'Academy interna ad Edison Energia che ha sensibilizzato tutte le funzioni aziendali
2. Collaborazione e sinergia creata negli anni con il fornitore Datacontact e nostro partner, nella gestione del contatto del cliente
3. Condivisione di azioni per avviare il miglioramento dei processi con tutte le Aree Aziendali di Edison Energia.

RISULTATI



CONDIVIDERE LA VOCE DEL CLIENTE - AUMENTARE LA NOSTRA CONSAPEVOLEZZA



1. Coinvolgimento di tutto il personale Edison nella gestione del cliente:
 - maggiore attenzione al cliente da parte di tutte le unità
 - Maggiore consapevolezza dell'importanza del customer care
2. Maggior **engagement** del Partner Datacontact nell'apportare miglioramenti
3. Ridefinizione di alcuni processi in prevalenza Marketing e Sales Proposition da parte degli operatori
4. Definizione di nuovi script più completi ed incisivi
5. Miglioramento delle performance in termini di NPS (+ 2%) a valle della ridefinizione dei processi oggetto di rivisitazione.



NEXT STEPS

CONDIVIDERE LA VOCE DEL CLIENTE - AUMENTARE LA NOSTRA CONSAPEVOLEZZA



1. Introduzione di **nuove modalità di ascolto**: da remoto in presenza;
2. Coinvolgimento del **Management in presenza sul fornitore** in modo da migliorare sempre di più il commitment del Partner Datacontact nei confronti di Edison.





Grazie

