

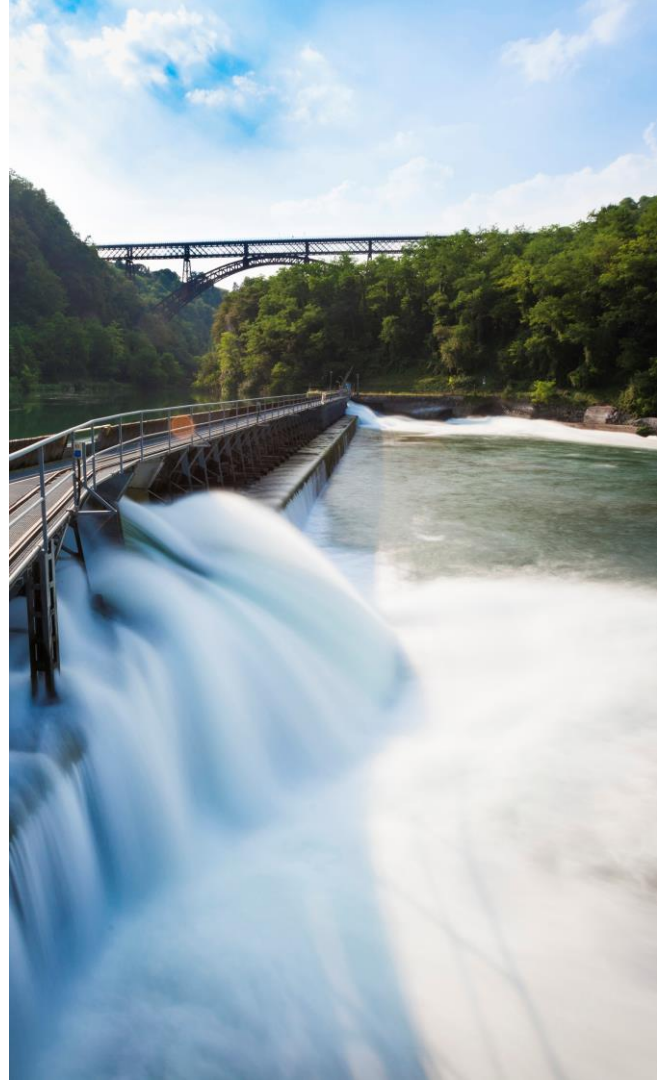


SOLUZIONI A SUPPORTO

ALVA:

**LA PIATTAFORMA DI KNOWLEDGE MANAGEMENT
PENSATA E SVILUPPATA
PER RISPONDERE ALLE ESIGENZE INFORMATIVE
DEGLI OPERATORI DEL CUSTOMER CARE.**

mar. '21



AGENDA

1. Il nostro approccio
2. ALVA IS
3. Funzionalità Alva
4. Impatti e benefici



Il nostro approccio: scenario

Il nostro Customer Care gestisce circa 120K interazioni mese con i propri clienti.

I canali:

- Telefono
- Chat
- Punti Edison
- Web
- E-mail
- Fax



Il nostro approccio: bisogno

L'aumento di clienti, canali e agenti post vendita, ha imposto lo sviluppo di una soluzione dedicata a gestire la Knowledge Base a supporto del Customer Care (ora Customer Operation).

Due i concetti portanti:

1. Facile da usare per gli utenti (operatori, sportelli, installatori)
2. Orientato al cliente



ALVA IS: Thomas «Alva» Edison

ADVANCED LEARNING VISUAL ASSISTANT

Obiettivi

- Mantenere il controllo dell'informazione
- Monitorare la conoscenza a distanza
- Migliorare la conoscenza a distanza
- Sviluppare le competenze e le conoscenze delle risorse



ALVA IS

ADVANCED LEARNING VISUAL ASSISTANT

I desiderata per un'innovazione vincente

- Unica redazione interna a Edison che prepara le informazioni, news, processi e procedure
- Permettere l'accesso all'informazione da punti di partenza differenti
- Contenuto semplice, immediato, completo, «non deve far perdere tempo», usabile
- Migliorare i KPI quanti/qualitativi



ALVA IS: descrizione delle funzionalità

NOTIZIE PIÙ LETTE

- Cessazione mortis causa - RES
- ERRORE CARTA DI CREDITO
- Indicazione errata stato pagamenti in area privata e step operativi durante la chiamata
- Segregazione Assistenza Casa - Edison: Verifica Partitario
- Coda tecnica supporto per allacci e subentri - RES
- PMI-RES Vademecum

Comunicazione errata solleciti bonifici attivi

Ciao a tutti Per questi 36 BP: 1050712520...

AMGAS - Sospensione prestazioni sulla distribuzione di Foggia

Si comunica che che il distributore...

Iniziative e concorsi a premi Pasqua 2021 - RES - PMI

RES - PMI Iniziative e concorsi a premi Pasqua 2021 Per addolcire la Pasqua 2021 dei nostri...

MARZO 2021

L	M	M	G	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Webinar del mese

Webinar a cui sei iscritto

INTERACTION WITH SAP - CRM

The screenshot displays the SAP Interaction Center interface. At the top, the title bar reads "SAP Interaction Center" and includes navigation links for "Personalizzare Help Center", "messaggi sistema", and "Logout". Below the title bar is a toolbar with various icons and buttons, including "Resettare CTI", "Resettare contatto", and "Terminare". A status bar shows the current user "17/3/2017 World -" and a list of active tabs: "7/3/2017 INFORMAZIONI", "3/2017 Partnership", "22/2/2017 IBAN area", "17/2/2017 Tariffe", "6/2/2017 Nuovi valori", and "3/2/2017 Offerta -". A search bar contains the text "Ricerca su Alva" and a "News" link. The main content area is titled "Identificatore" and is divided into two sections: "Ricerca di business partner" and "Criteri ricerca". The "Ricerca di business partner" section contains several input fields: "Cognome/Nome:", "Ragione Sociale/ID Account:", "Partita IVA/Codice Fiscale:", "Contratto IS-U/ID Offerta:", "POD/PDR:", and "Ruolo BP:". The "Criteri ricerca" section includes a dropdown menu for "Funzione ric." (set to "POD/PdR"), a text field for "Def.punto cont.", and a dropdown menu for "COB-PRM-POD" (set to "COB-PRM-POD"). Below these sections are buttons for "Ricerca", "Creare persona", "Creare organizzazione", and "Cont.". The "Lista risultati" section shows a table with the following columns: "ID account", "Nome completo", "Via", "Numero ci...", "CAP", "Località", "Telefono", "E-mail", "Fax", and "Interlocutore".

INTERACTION WITH SAP – CRM

esempio ricerca

15/3/2021 Cessazione 4/3/2021 ERRORE 3/3/2021 Segregazione 26/2/2021 Coda tecnica 25/2/2021 PMI-RES 25/2/2021 Indicazione News Ricerca su Alva

Variazione potenza: 8012035385

Salvare | Interr. | Elaborare | Creare transazione successiva | Annulla MSR | Rispondi via fax | Rispondi via E-mail | Registrazione telefonica

Attività svolte Elaborare lista

Rielaborare | Visualizzare processo | Visualizzare tutte le fasi | Visualizzare fasi attive | Visualizzare fasi non att.

Azio...	S...	Attività	Esito attività	Stato	Altri appunti	Gruppo responsabile	Istruzioni operative
	Controllo compatibilità		KO - Sospesa	Concluso	Quotation bloccato	5002866676	AMS AMS
	Attesa sblocco processo						AMS AMS

Dettagli della richiesta Elaborare

Dati generali

Cliente: ANTONIO CONC...
Telefono cliente: 3382311384
Canale: Installatore

Presenza cliente:
Variazione tipo lav.:
Applicazione sconti:
Pagamento anticipato:
Pagamento incassato:

Dati tecnici

Pot.impegnata rich./att.:		0,00		6,00		Punto di riconsegna: IT001E72027474		Attrib.	
Pot.disponibile rich./att.:		0,00		6,60		Indirizzo: CASTRIGNANO DE' GRECI, VIA VECCHIE SERRE SNC			
Tensione alimentazione rich./att. (volt):		220		220		Settore: Sett. merceol. Elec			
Livello tensione rich./ att.:		Bassa Tensione		Bassa Tensione		Contratto IS-U: 3051463498			
Fase richiesta:		MONOFASE				Accordo commerciale: 205001698589			

Oggetti di riferimento

22/3/2021
PMI - Indicazioni su come usare il Risultato IR Coronavirus

22/3/2021
PMI - Riduzione degli oneri delle bollette elettriche (art. 30)

22/3/2021
Comunicazione errata solleciti bonifici attivi

22/3/2021
AMGAS - Sospensione prestazioni sulla distribuzione di Foggia

17/3/2021
Iniziativa e concorsi a premi Pasqua 2021 - RES - PMI

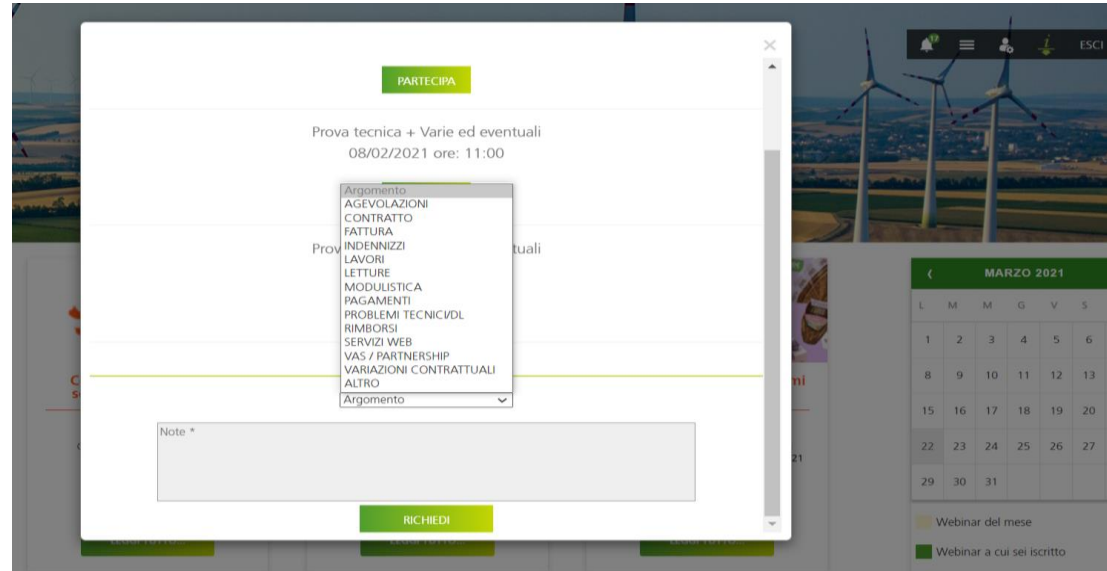
L'accesso alle informazioni è il pre-requisito essenziale.

Integrazione delle funzioni utilizzate nella Customer Care Agent Journey:

- informazioni relative al servizi
- ai preventivi
- alle offerte e alle normative

Ma anche strumenti di collaborazione:

- videochiamate di approfondimento dei contenuti (Bandyer)
- app specifiche di gestioni casistiche
- questionari di feedback
- affiancamenti



BENEFITS, GOALS AND SUSTAINABILITY

- Migliore interazione operatore / cliente
 - Ogni operatore diventa «il tuo esperto di energia»
- Unica versione della verità
 - Centralizzazione e controllo delle informazioni erogate in nome e per conto di Edison Energia
- Analisi incrociata dati di Mystery Calls e uso Knowledge Base. Risultati attesi:
 - riduzione delle chiamate ripetute
 - diminuzione del Tempo Medio di Chiamata
 - aumento della First Call Resolution

- 
1. SMART INNOVATION
 2. MINDFUL INVESTMENT
 3. FERTILE INTUITION
 4. VALUABLE ASSET
 5. ANTICIPATED SUCCESS

BENEFITS, GOALS AND SUSTAINABILITY

COST OPTIMIZATION IN THE CALLING PROCESS

Customer and
operator satisfaction

Less time to find the right
answer



Call wrap

Repeated contacts

Call duration

Grazie a tutti