



Enel Energia

Excellence Loop

Ottobre 2025

enel



L'Excellence Loop prende ispirazione dal *Kintsugi*, un'arte giapponese millenaria, una pratica per riparare oggetti rotti. Questa tecnica coinvolge l'utilizzo di un collante naturale mescolato con un metallo prezioso, come l'oro liquido, per unire delicatamente i frammenti di un oggetto rotto, trasformandolo in qualcosa di ancora più raffinato.

Tramite l'Excellence Loop abbiamo costruito un framework volto alla gestione dei clienti insoddisfatti



Gestire casi con **bassa customer satisfaction** con un **duplice obiettivo**:





Siamo partiti con la gestione proattiva dei clienti insoddisfatti più di un anno fa, incrementando progressivamente i volumi

Perimetro & info principali

- **Avvio attività:** giugno 2024
- **Focus perimetro:**
 - Detractors e Neutrali survey CSAT e NPS transazionale,
 - Detractors survey NPS relazionale,
 - Detractors e Neutrali survey qualità percepita Canale Telefonico e Chat
- **Volumi di clienti che rientrano nel processo:** 10.000 detractor / mese

Flusso in sintesi e volumi gestiti sul funnel

Proiezione **annuale** su volumi mensili AS IS





I benefici della gestione proattiva dei clienti insoddisfatti sono riscontrabili nell'immediato...

KPI principali (outcome Gen-Lug 2025)

Customer Satisfaction (CSAT)

CSAT media clienti inclusi nell'Excellence Loop
★ ★ ★ ★ ★ 1.4/5



CSAT media clienti post gestione Excellence Loop
★ ★ ★ ★ ★ 3.3/5

Cost to serve / Reclamosità

-0,3
pp

% di casi con reclamo entro 30 giorni da avvio flusso Excellence Loop

Abbandono

-12%

% di casi in cui cliente cessa una fornitura entro 90 giorni dal contatto Excellence Loop

Attivazione Bolletta Web

+56%

% di casi in cui cliente attiva Bolletta Web entro 30 gg dal contatto Excellence Loop

Attivazione SDD

+27%

% di casi in cui cliente attiva SDD entro 30 gg dal contatto Excellence Loop

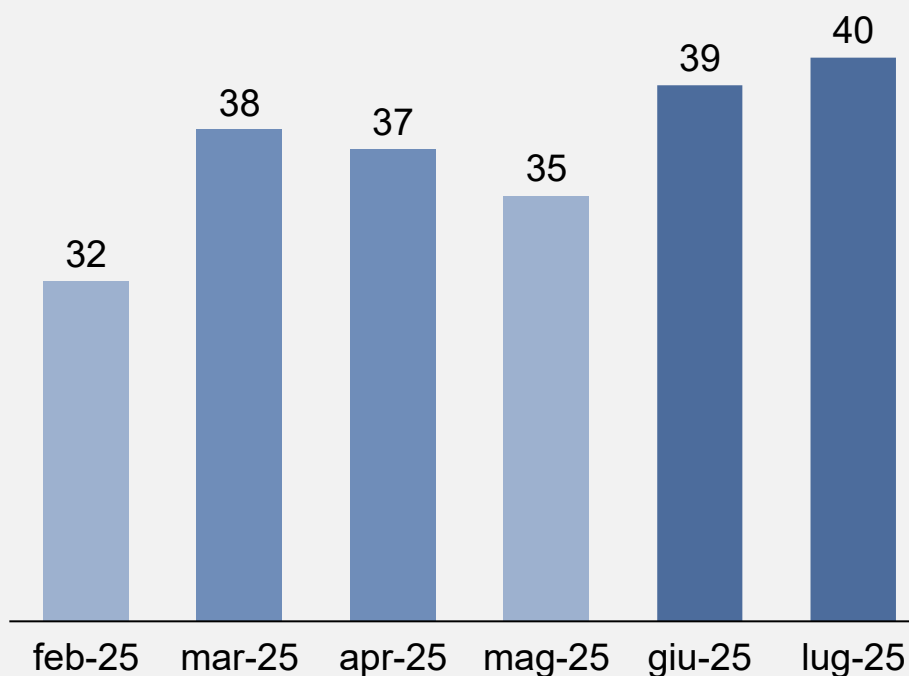
Note e takeaways

- L'**impatto** sulla **Customer Satisfaction** è **significativo**: il cliente apprezza il ricontatto dopo la manifestazione d'insoddisfazione
- L'**impatto** su **reclamosità** è **apprezzabile**: il processo riduce gli impatti dell'esperienza negativa del cliente
- L'**impatto** sul rischio imminente di **churn** è **evidente**
- L'**impatto** sul **valore cliente** è al momento **limitato** a Bolletta Web e RID per strategia (focus su caring, limitando la pressione commerciale su clienti a rischio)



...ma anche nel lungo termine

% di conversione clienti Detractors in
Neutrali e Promoters con Excellence Loop



I clienti **Detractors** gestiti dal framework Excellence Loop come si comportano nelle **successive survey** di Net Promoter Score?

Nel 40% dei casi diventano

Neutrali (valutazione 7-8 in scala 1-10)

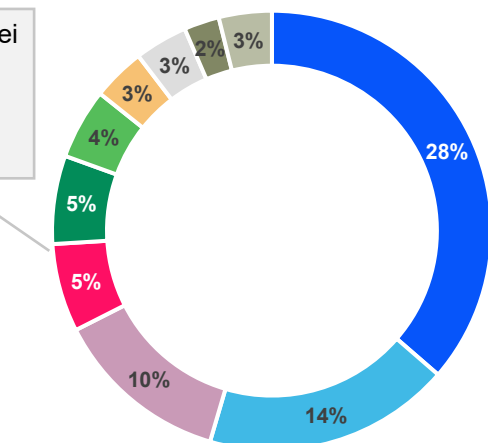
O **Promoters** (valutazione 9-10 in scala 1-10) !



Tramite l'Excellence Book preveniamo l'insoddisfazione lavorando "from the bottom"

Dall'analisi dei contatti dei clienti insoddisfatti...

Più del 70% dei clienti non lamenta un problema di prezzo



- Prezzi elevati
- Servizio clienti (info incomplete/cortesia)
- Bolletta (correttezza/recapito)
- Contratto (tempo evasione richiesta)
- Fibra (Installazione/assistenza)
- Area clienti/app (accesso/registrazione)
- Guasti distributore
- Credito (situazione contabile/rimborso)
- Chiamate indesiderate
- Altro

NB: Esclusi dall'analisi 23% dei clienti che non ricordano il motivo della valutazione negativa



Ambito **Formazione**

Ambito **Web&App**

Ambito **Offerte e Prezzi**

Altro (es. fibra, consumi, ecc.)

Ambito **Attivazione**

Ambito **Credito**

Ambito **Fatturazione**



...all' «**Excellence Book**»:
Ad oggi sono già **mappate 56 possibili iniziative** (ambito, pain point, proposta miglioramento) in **corso di implementazione** con i rispettivi **owner**

Numero iniziative in corso di implementazione o implementate



17

Numero iniziative implementabili senza sviluppi



14

Numero iniziative implementabili con sviluppi



25



Ma l'ascolto del cliente non si ferma mai...

- Integrazione nuovi touchpoint
- Innovazione
- Opticanalità



Grazie

enel