



# EUDATA SUCCESS USE CASE



# I BISOGNI DELL'AZIENDA

## L'AZIENDA

Eolo innova nel segmento delle telecomunicazioni proponendo soluzioni Wireless a banda ultra larga che consentono a utenti residenziali e imprese di sfruttare al massimo il potenziale della rete internet, anche nelle aree extra urbane del Nord e Centro Italia.

Eolo è considerata dal mercato l'azienda di riferimento grazie:

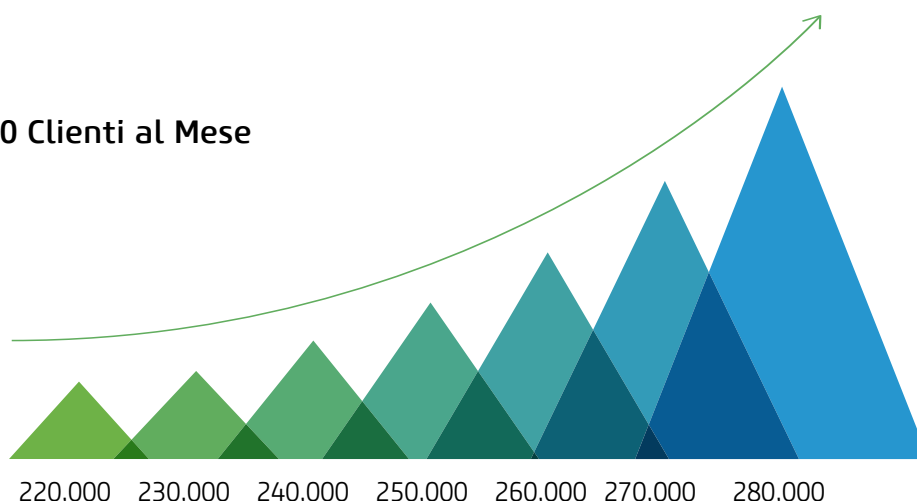
- All'elevato **contenuto tecnologico**
- All'alto **grado di innovazione**
- Al forte **orientamento al digitale**

## TREND IN CRESCITA

Eolo è caratterizzata da un trend di crescita esponenziale della propria base clienti che la pone di fronte a sfide non solo tecnologiche, ma anche di miglioramento della qualità della Customer Interaction.

- **Customer Base** su tutto il territorio nazionale di oltre **220.000 clienti attivi e una crescita mensile di 10.000 nuovi clienti (+100.000 clienti nuovi nel 2016)**
- Nell'anno fiscale che si è chiuso lo scorso 31 Marzo 2016, EOLO ha registrato una **crescita del +30%** rispetto all'anno precedente
- Il successo dell'azienda è reso possibile dalla professionalità dei **330 dipendenti, 72 dei quali assunti nell'ultimo anno.**

**+ 10.000 Clienti al Mese**



# IL VALORE DI EUDATA PER L'AZIENDA

## I BISOGNI

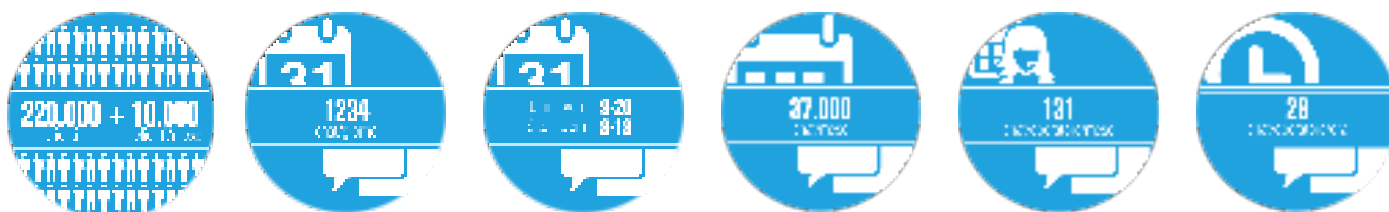
L'aumento delle vendite e la conseguente crescita della base clienti hanno causato un incremento dei contatti verso i servizi di Customer Care. Essendo il target di clienti orientato al digitale, Eolo ha ritenuto fondamentale migliorare efficacia ed esperienza dei punti di contatto online.

La struttura del CC di Eolo ha mostrato dei limiti strutturali su cui intervenire al fine di supportare la crescita delle Customer Interactions.

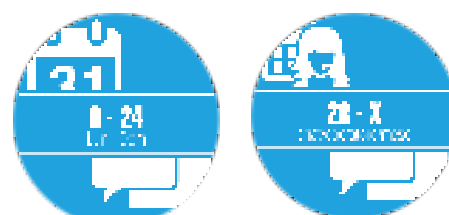
Eudata ha quindi identificato come macro obiettivi del progetto:

- L'incremento dell'efficienza operativa degli addetti
- Migliorare della Customer Experience, con focus principale orientato agli accessi digitali

## I NUMERI ATTUALI DI EOLO

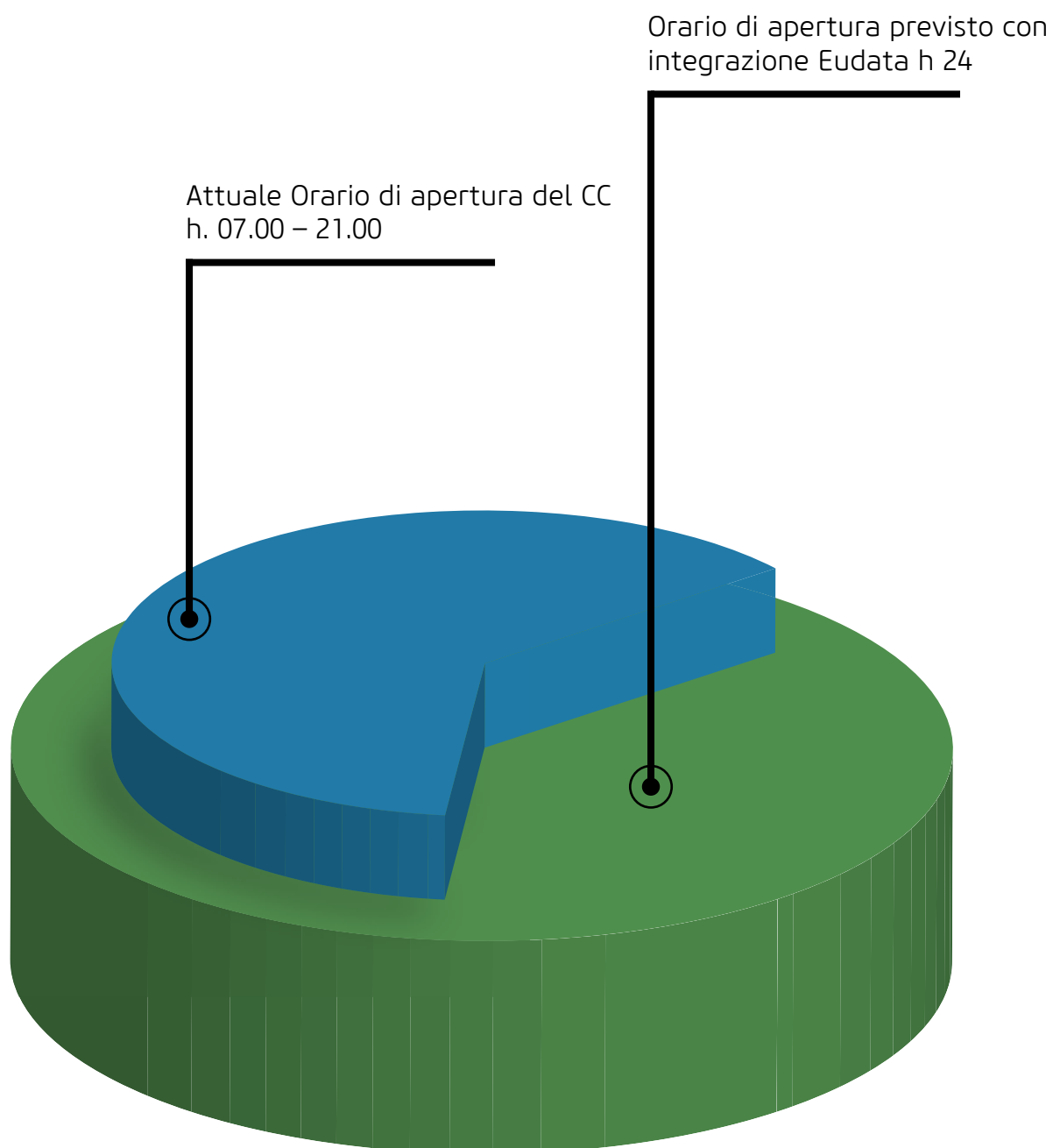


## I PROSSIMI STEP



- Servizio disponibile H24
- Riduzione del carico operatore grazie alla creazione di flussi BOT basati sulla KB aziendale e sui casi conosciuti.

# IL VALORE DI EUDATA PER L'AZIENDA





# LA SOLUZIONE DI EUDATA

*Da qui è nata l'esigenza di:  
Migliorare e rendere più efficiente il proprio servizio  
di assistenza e supporto al Cliente Digitale*

## GLI ELEMENTI CHIAVE PER SODDISFARLI

- **Omnicanalità:** innovazione sui canali digitali esistenti e introduzione di nuovi Touch Point come l'Ingaggio proattivo
- **Efficienza operatori:** ottimizzare l'esperienza degli operatori automatizzando i processi e semplificando la UX
- **Esperienza cliente:** definire un nuovo standard del canale, migliorando gli strumenti di accesso e i modelli di interazione con l'obiettivo di rendere semplice, lineare e coinvolgente l'uso dei servizi

## DA DOVE SIAMO PARTITI

- **Analisi della User Experience** dell'operatore per mappare le criticità di UX e dei processi.
- **Disegno del Customer Journey** identificando nei flussi di ingaggio le discontinuità, le inefficienze tecnologiche e quelle di esperienza utente

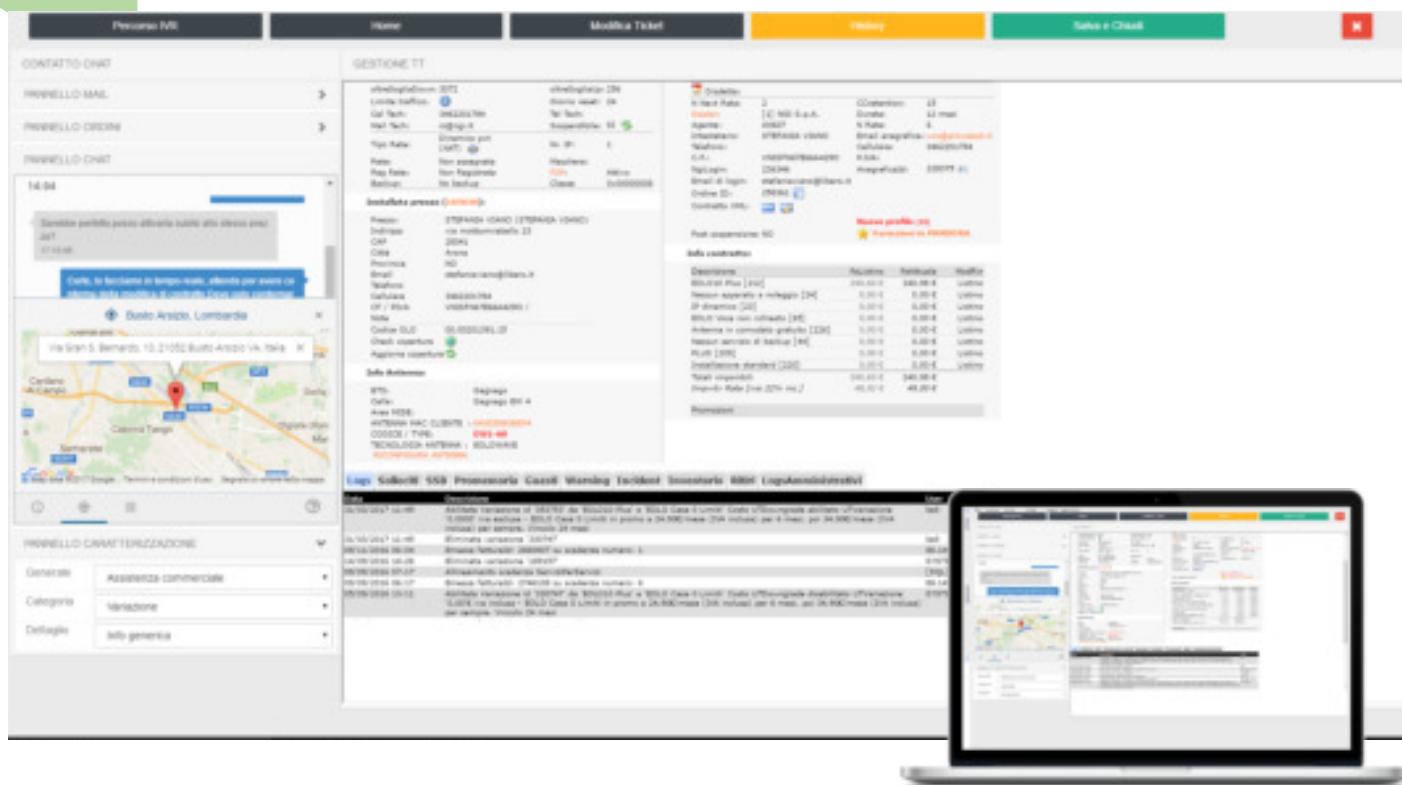
## LA SOLUZIONE

Eudata **ha esteso la soluzione Contact Center esistente con la propria piattaforma multicanale**, sostituendo un player internazionale e integrando tutti gli strumenti interni di gestione in un unico cruscotto, disegnato secondo criteri di efficienza e semplicità.

Ad oggi i canali digitali abilitati chat coesistono con gli altri e garantiscono un livello di integrazione ottimale.

# IL VALORE DI EUDATA PER L'AZIENDA

## ESPERIENZA OPERATORE



## CARATTERISTICHE DELL'INTERFACCIA - OPERATORE

- Interfaccia unica pienamente integrata con sistema CRM e Ticketing
- Navigazione tra pannelli
- Navigazione a tab tra Applicativi (CRM, Ticketing)
- Tracciatura ed esposizione percorso IVR
- Presentazione automatica Scheda cliente all'operatore con navigazione sul CRM
- Navigazione nell'history cliente
- Geolocalization
- Link e document sharing
- Riconoscimento device, sistema operativo e tecnologia cliente
- Creazione e salvataggio automatica ticket legato alla conversazione
- Possibilità di modifica e arricchimento del ticket
- Caratterizzazione automatica del tipo di supporto in base al ruolo dell'operatore e possibilità di classificare la tipologia di chiamata

# IL VALORE DI EUDATA PER L'AZIENDA

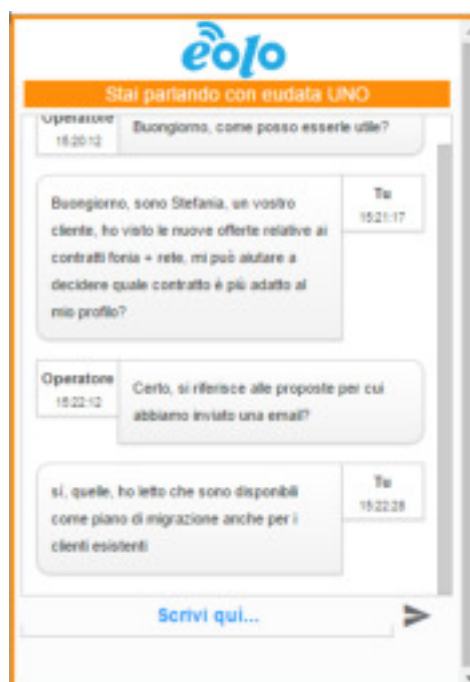
## ESPERIENZA CLIENTE

La Grafica e lo stile dell'interfaccia cliente sono state realizzate in linea con le scelte di branding e gli standard del portale cliente creano continuità nella navigazione.



L'ingaggio verso il cliente può nascere da un bottone statico o proattivo, customizzato

nelle differenti pagine del portale e basato sul comportamento del cliente.



L'ingaggio avviene con riconoscimento automatico del cliente:

- Tramite inserimento email
- Mediante token derivante da area riservata
- Grazie a short responses create sulle risposte standard alle domande comuni
- Con possibilità di condividere link e contenuti

# IL VALORE DI EUDATA PER L'AZIENDA



*Il risultato:*

*Un servizio rapido e semplice per i clienti ed efficiente per gli operatori e supervisor, grazie a nuove logiche di ingaggio e profilatura.  
Un'interfaccia cliente accattivante e moderna.*

## ESTENSIONE DELLE FUNZIONALITA'

Oltre alla classica funzionalità di Customer Care, grazie all'integrazione con WCS la funzionalità di Chat è stata estesa ad altre due:

- **Supporto Tecnico** al cliente
- **Teleselling.**

## RISULTATO

- **Back End**

**Brand improvement e ottimizzazione delle attività dell'agente:** il risultato principale è la riduzione del tempo medio di contatto, che si traduce in carico medio di lavoro degli operatori che comporta un miglioramento dell'esperienza cliente.

L'utilizzo degli shortcut riduce i rischi d'errore ed aumenta l'efficienza operativa degli agenti

- **Front End**

Il processo di profilazione rapida del cliente semplifica la fase di set up della conversazione

WCS agisce da customer engagement hub grazie alle integrazioni effettuate con i sistemi CRM e TTM, disaccoppiando l'esperienza cliente e i differenti strumenti di back office. Attraverso l'identificazione del cliente viene garantita l'unicità del contatto e la sua tracciatura.

- **Un sondaggio effettuato sugli operatori** di call center dimostra che l'efficienza d'uso del sistema è aumentata del 45%. I tempi di gestione di ogni interazione sono stati ridotti di 45"/1 minuto, portando così i servizi di supporto a risparmiare 34ore al giorno sul totale di 2.700 interazioni medie giornaliere.



# PAROLA AI CEO



*“L’innovazione fa da sempre parte del DNA di EOLO, non solo nei servizi di connettività, ma soprattutto nei servizi di Care che offriamo ai nostri clienti.”*

*Luca Spada - Eolo AD*



*“Siamo concentrati ad aiutare le aziende nell’innovare ed efficientare i processi di customer care digitale, con lo scopo di migliorare l’esperienza dei clienti e ridurre i costi operativi. Questo è ciò che abbiamo realizzato con passione e competenza anche per Eolo, e i risultati ne sono la dimostrazione”*

*Sandro Parisi - Eudata CEO*



eudata

©2017 Eudata  
Via M.Gioia 55/C - 20124 Milano  
TEL. +39 0245495098

