

# Nuovo Modello di Caring 2013

## *Customer Care 187*

# As Is- Modello di Caring

## Customer Base

<i>Segmento</i>	<i>Descrizione</i>
<b>PRIVILEGE</b>	Clienti con servizi Evoluti
<b>MEDIUM</b>	Clienti a valore attuale e potenziale medio
<b>BASIC</b>	Clienti a basso valore

# AS IS –Modello di Caring

## Gestione del Cliente

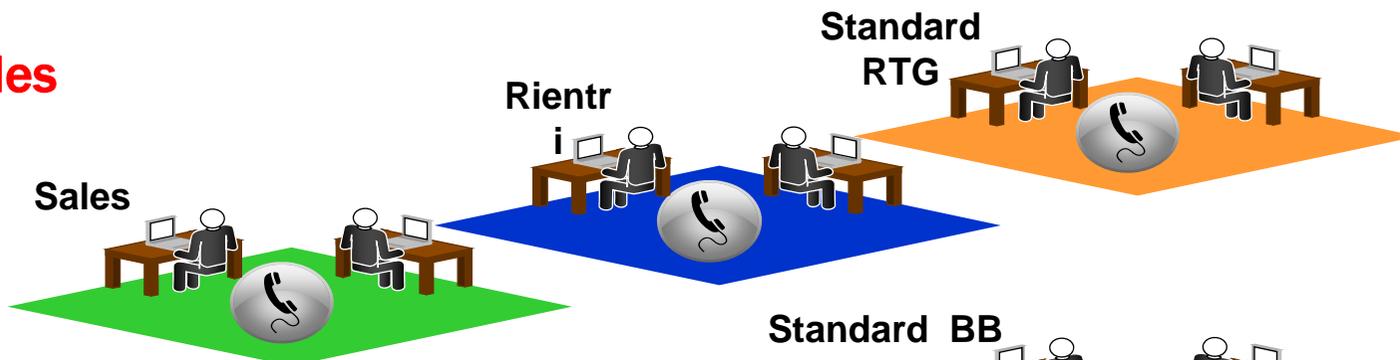
*Come avviene la gestione del cliente che chiama il 187:*

- ✓ *L'albero di accoglienza presenta delle personalizzazioni in base al segmento del Cliente.*
- ✓ *Il Cliente viene riconosciuto anche in base ad alcune caratteristiche del momento (es. Cliente sospeso)*
- ✓ *La chiamata del cliente verrà instradata all'operatore in base alla combinazione fra la propria segmentazione, le proprie caratteristiche e alle scelte fatte sull'IVR.*

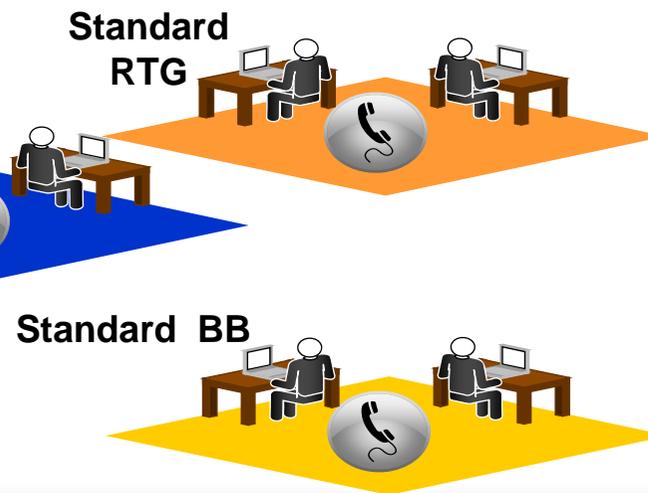
# As Is - Modello di Caring

## Organizzazione Call-Center

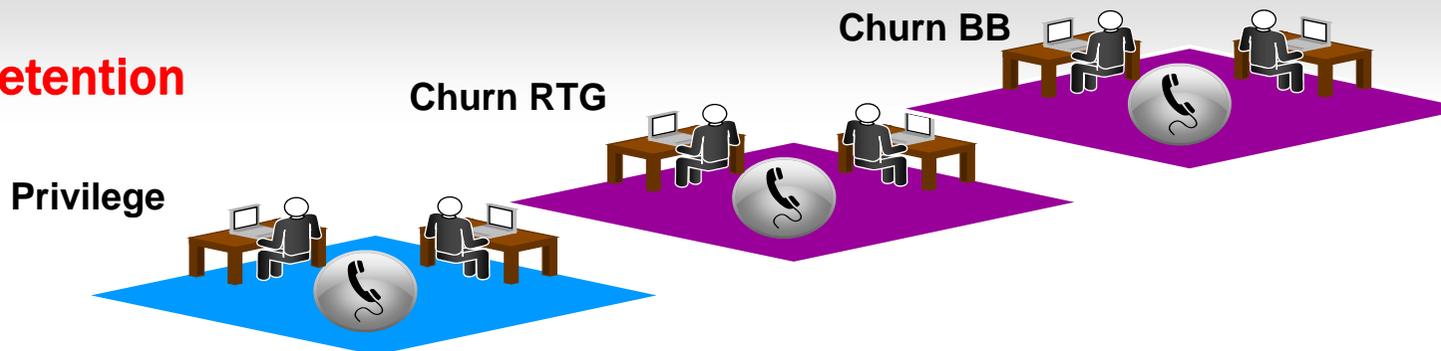
### Code Sales



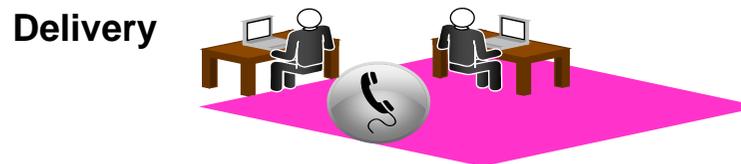
### Code Caring



### Code Retention



### Post Sales



# To Be – Nuovo Modello di Caring

## Customer Base

Segmento	Cluster	Descrizione
PREMIUM	<b>PORTAFOGLIO</b> <small>NEW</small>	Clienti con il più alto valore attuale e potenziale da presidiare E2E con livelli di servizio di eccellenza ed azioni di retention e/o upselling ad hoc
	<b>PRIVILEGE</b>	Clienti con elevato valore attuale e potenziale da presidiare con livelli di servizio di eccellenza
	<b>NURSERY</b> <small>NEW</small>	Clienti di nuova acquisizione (NIP) a cui garantire livelli di servizio analoghi ai clienti Premium fino al pagamento della prima fattura (focus su percezione elevata qualità del servizio nei primi mesi del ciclo di vita)
NEW	<b>ACQUISIZIONI</b>	Clienti prospect o già attivi che richiedono l'attivazione di servizi di telefonia fissa gestiti mediante gruppi specializzati nella vendita (NIP, ADSL, ULL - coda Sales)
	<b>DELIVERY</b>	Clienti con ordinativi/trouble ticket in corso, a cui fornire assistenza mediante gruppi specialistici (coda Delivery)
STANDARD	<b>HIGH POTENTIAL</b> <small>NEW</small>	Clienti ad elevato valore potenziale da sviluppare e preservare
	<b>MEDIUM</b>	Clienti a valore attuale e potenziale medio a cui riservare <b>trattamenti di caring indifferenziati</b>
	<b>BASIC</b>	Clienti a basso valore attuale e potenziale a cui riservare trattamenti di caring indifferenziati basati su capacità residua disponibile (focus su self care)

 Cluster dinamico che varia in funzione di eventi contestuali che caratterizzano il cliente in una determinata fase del suo ciclo di vita

## To Be – Nuovo Modello di Caring

### Gestione del Cliente

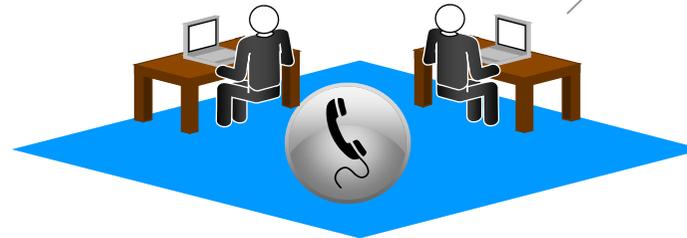
*Come avviene la gestione del cliente che chiama il 187:*

- ✓ *L'albero di accoglienza sarà personalizzato in base al segmento del Cliente.*
- ✓ *Il Cliente verrà riconosciuto anche in base a delle caratteristiche del momento «Cluster» (es. Reclamo Aperto in CRM)*
- ✓ *La chiamata del cliente verrà caratterizzata in base alla combinazione fra la propria segmentazione/cluster ed alle scelte fatte sull'IVR*
- ✓ *La chiamata del cliente verrà instradata agli operatori sulla coda di competenza in base alle capacità/attitudini(skill) di gestione.*

# To Be – Nuovo Modello di Caring

## Organizzazione del Call-Center

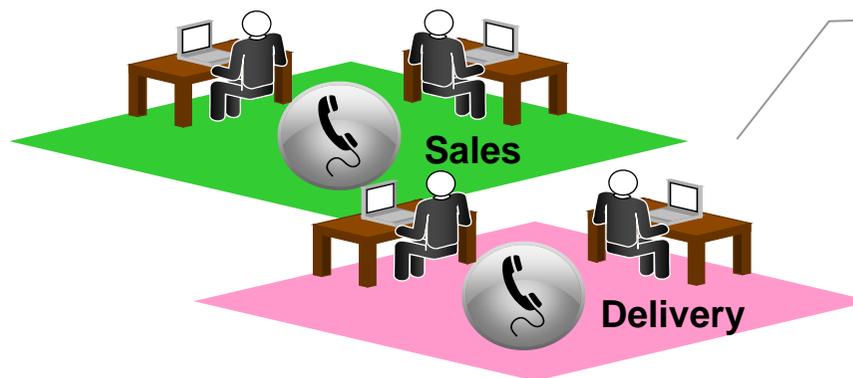
### Coda Premium



Gestione Segmenti:

- Portafoglio
- Privilege
- Nursery

### Coda New



Gestione Segmenti/Cluster:

- Nuovi Clienti (Acquisizioni)
- Clienti Standard Delivery

### Coda Standard



Gestione Segmenti:

- High Potential
- Medium
- Basic

La gestione dei segmenti e dei cluster avverrà attraverso gli skill degli operatori

# To Be – Nuovo Modello di Caring

## Gestione attraverso gli skill

**Cosa sono**

Gli skill individuano per ogni operatore quali sono le sue Capacità nella gestione delle diverse esigenze del cliente

**A cosa servono**

Gli skill permettono di indirizzare le chiamate e le pratiche di Back Office del Cliente, verso il gruppo di operatori disponibili più idonei a soddisfare la specifica esigenza.

**Quanti sono**

Per permettere di gestire le diverse esigenze del cliente sono stati individuati 17 Skill.

**Come si valuta  
l'operatore**

Ad ogni operatore è stata assegnata uno più skill in modo oggettivo rispetto alle proprie conoscenze.

**Come aumentare  
lo skill  
dell'operatore**

La mappatura degli skill permette di programmare le esigenze formative degli operatori. Sulla base delle competenze necessarie per gestire i clienti in ottica del Nuovo Modello di Caring saranno individuati piani di formazione sulle risorse.

# To Be – Nuovo Modello di Caring

## Next Step

### **Evoluzione Code**

Ridefinizione dei moduli sulle nuove code in base alle necessità del Nuovo Modello di Caring

### **Piani Formativi**

- Analisi della mappatura degli skill per effettuare interventi mirati allo scopo di aumentare la professionalità del personale.
- Formazione mirata agli spostamenti fra code

### **Nuova turnistica**

Introduzione di una nuova turnistica per poter seguire le esigenze della clientela in base al Nuovo Modello di Caring.