



CUSTOMER JOURNEY HUMAN & DIGITAL TRANSFORMATION

Presentazione CLUB CMCC – 5 Giugno 2020

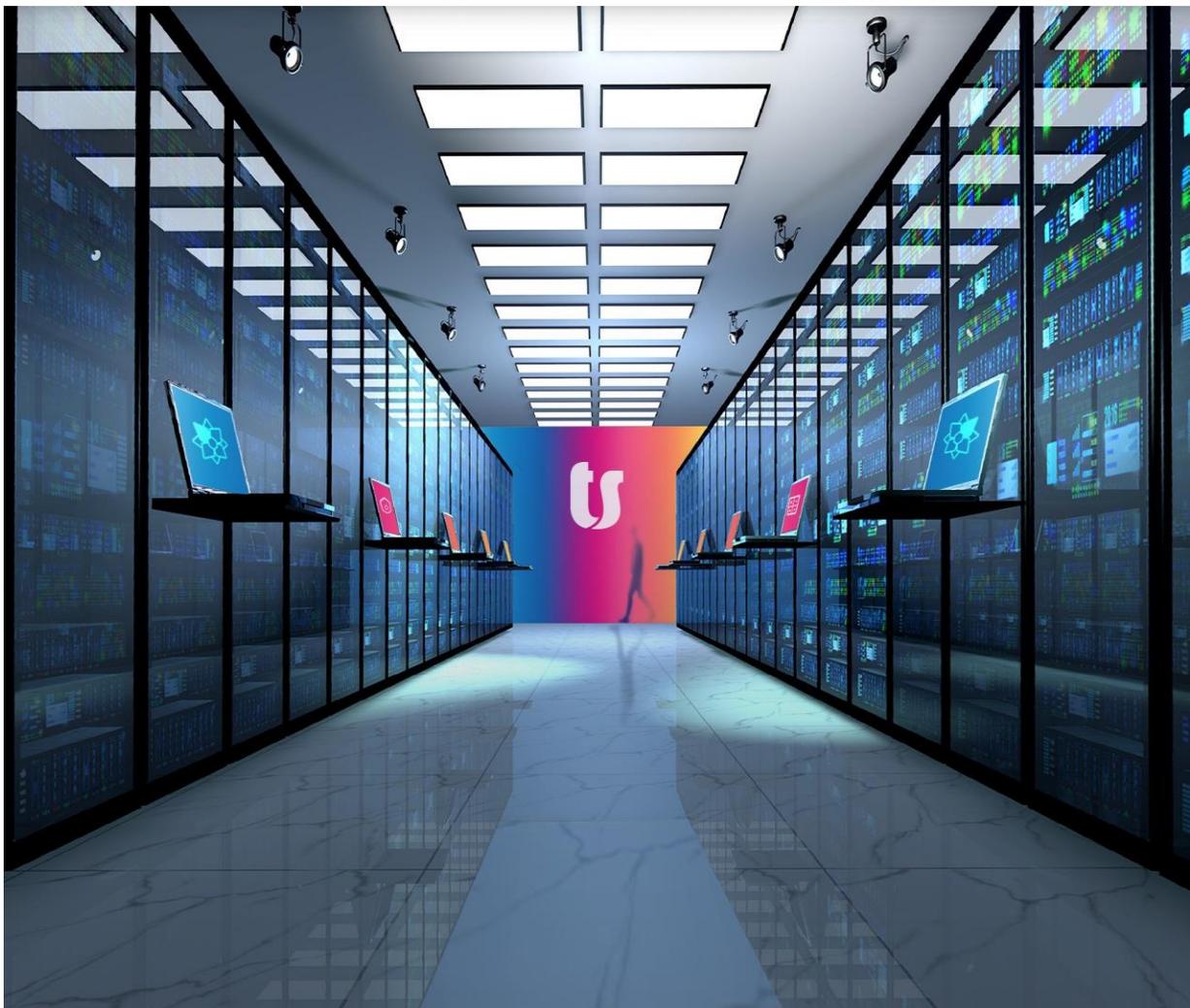
Francesco Pizzorno, Head of Customer Success Management

AGENDA



- Il profilo d'impresa di TeamSystem
- Le caratteristiche del Cliente TS
- Il progetto HD Transformation
- I risultati ottenuti

IL PROFILO D'IMPRESA DI TEAMSYSYSTEM



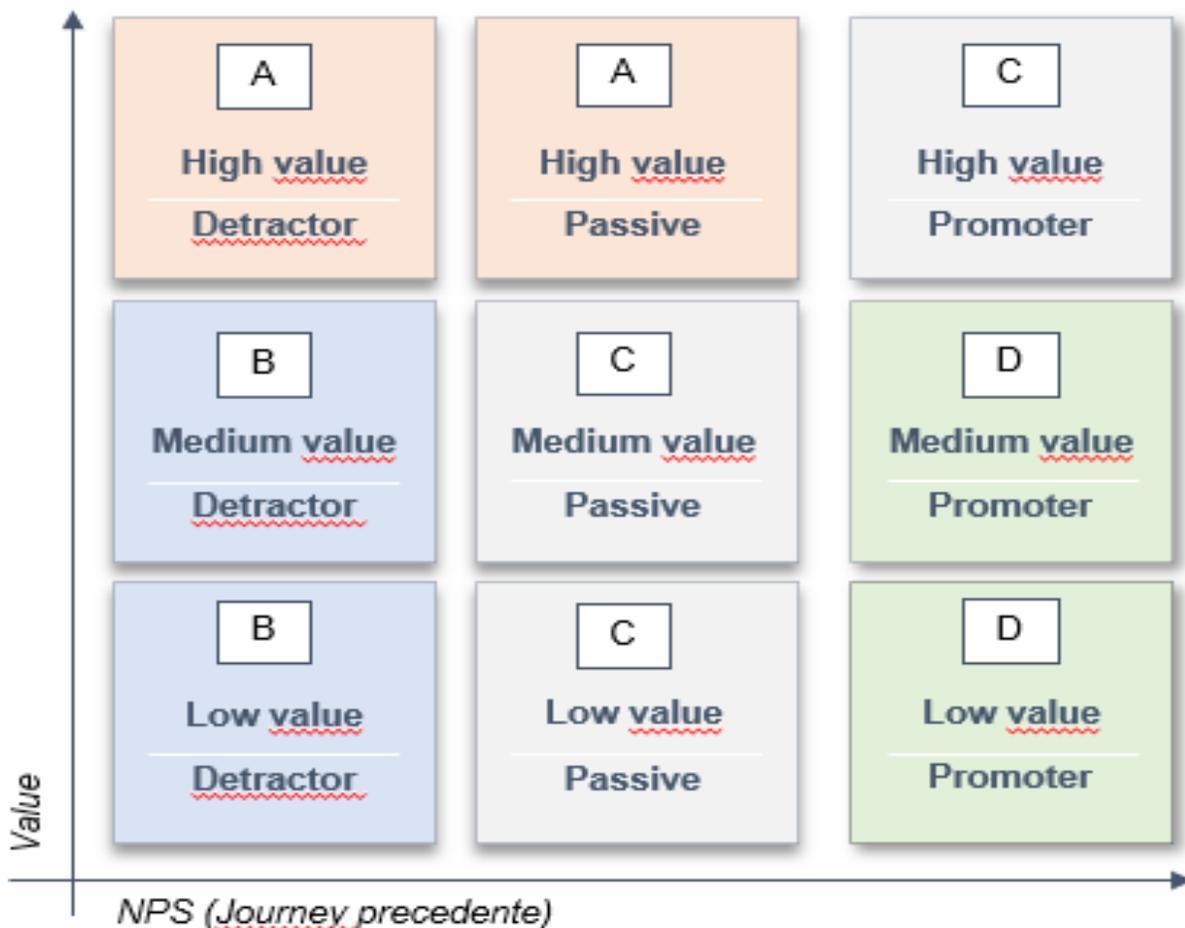
- TeamSystem è il leader italiano nel mercato delle soluzioni digitali per la gestione del business di imprese, professionisti e associazioni
- **350+** mln € di ricavi
- **1,4+** mln di Clienti
- **550+** strutture tra partner e sedi dirette

LE CARATTERISTICHE DEL CLIENTE TS



- Non è nativo digitale
- Interagisce per tante motivazioni differenti, dialogo complesso
- Utilizza molti touch point
- Ha bisogno di parlare con persone che lo conoscano bene, che gli spieghino le novità e che lo traghettino fino alla maintenance, al nuovo status quo

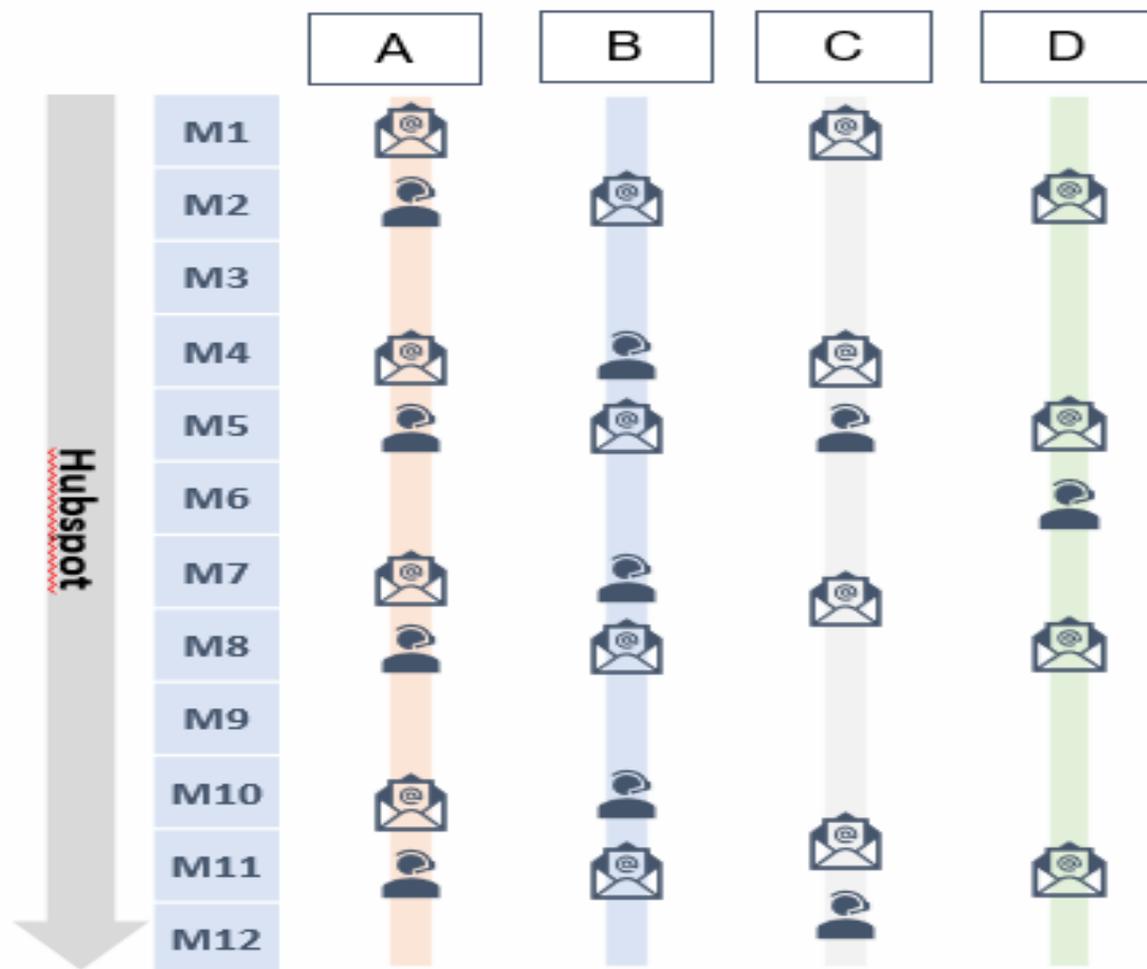
IL PROGETTO HD TRANSFORMATION (2/4)



Customer cluster

- Utilizzo di **NPS** e **valore del Cliente** come parametri di **segmentazione**
- Definizione di **4 cluster** (A, B, C e D) che hanno originato **4 contact strategy** differenti
- Il modello tiene conto dei cambiamenti di NPS e fascia di spesa nel tempo, prevedendo i passaggi di cluster

IL PROGETTO HD TRANSFORMATION (3/4)



Contact strategy

- Per ciascun **cluster** è stato progettato un HD (Human – Digital) **journey specifico**
- Ciascun HD journey varia per **timing di contatto, canale di contatto e numerosità dei contatti**
- È stato progettato un **mix tra human e digital** sulla base delle richieste di "intimacy" dei Clienti

IL PROGETTO HD TRANSFORMATION (4/4)



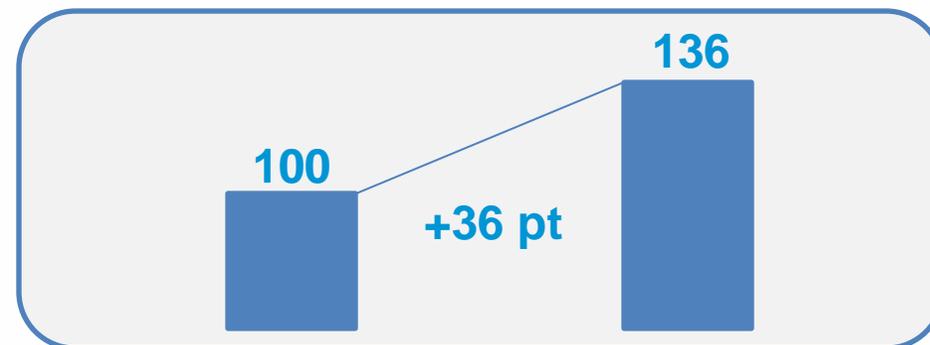
Esperienza del Cliente con i nuovi HD Customer Journey

- Feedback qualitativi (verbatim) e quantitativi (NPS e CSAT) in **forte miglioramento**
- **Incremento** significativo delle **interazioni richieste dai Clienti** (call me back e chat)
- Apprezzamento sui nuovi processi di **ingaggio anticipato delle criticità**

RISULTATI OTTENUTI



NPS AZIENDE (punti normalizzati)



NPS STUDI (punti normalizzati)

