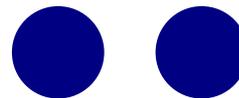


WhatsApp for Business - Un caso concreto

Gianluca Gemma,
Italy Cluster General Manager



Transcom



I numeri: in meno di 30 giorni abbiamo gestito...



3.6K Sms



8.5K
WhatsApp Chat



8.8K
Ticket chiusi



5.1K
Telefonate

L'emergenza COVID-19 e i buoni spesa

- Durante l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus il Governo, con un'ordinanza della Protezione Civile del 29 marzo, il Governo ha reso possibile richiedere alcuni buoni spesa per l'acquisto di beni di prima necessità.
- **Transcom** si è proposta al **Comune di Lecce** per offrire alla cittadinanza un **servizio innovativo** che potesse **evitare ai cittadini di recarsi presso gli uffici comunali** per presentare la domanda e **garantire celerità nella presentazione delle domande**.
- Nel giro di pochissimi giorni **Transcom**, insieme al proprio partner tecnologico **LiveHelp**, ha messo a disposizione dei cittadini un **numero di telefono** e un **canale WhatsApp** attraverso cui era possibile inviare la richiesta, compresi i documenti e i moduli necessari per accedere alla richiesta.

L'innovazione tecnologica

- A seguito del provvedimento legislativo del 31 marzo 2020, dal 1 al 3 Aprile sono state avviate tutte le fasi tecniche e di set up, di testing e di formazione per garantire da parte di **Transcom** l'attivazione del servizio in data 6 Aprile.
- Grazie alle sue capacità operative, supportate dalla nuova tecnologia **WhatsApp for Business** che, per sua natura, ha la forza di raggiungere qualsiasi cittadino indipendentemente dall'età, dal background sociale o dalla propria cultura e nazionalità, **Transcom** è riuscita ad ottenere risultati eccellenti evitando la circolazione delle persone.

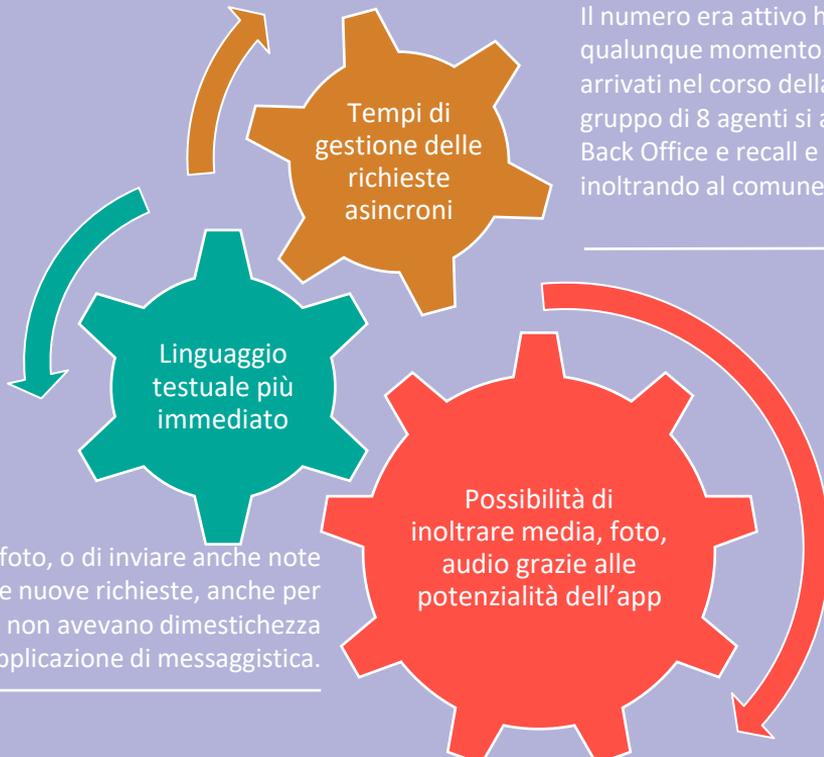
WHATSAPP FOR BUSINESS: QUALI SONO LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO?

Il lancio della soluzione **WhatsApp** per il Comune di Lecce ha coinciso anche con i primi tempi di sperimentazione del **modello Work-at-Home**, spinto dall'emergenza sanitaria in corso all'epoca. Ci siamo quindi trovati ad affrontare un nuovo servizio, ma anche un nuovo modo di avviarlo.

Grazie ai nostri strumenti digitali siamo stati in grado di gestire questi eventi nel modo migliore e più efficiente, con il giusto livello di automazione e analisi delle interazioni.

Il linguaggio è molto più immediato e le chat possono trattare di diversi argomenti nella stessa conversazione. Il «medium» ormai è familiare, c'è maggiore confidenza anche nell'usarlo per richieste istituzionali.

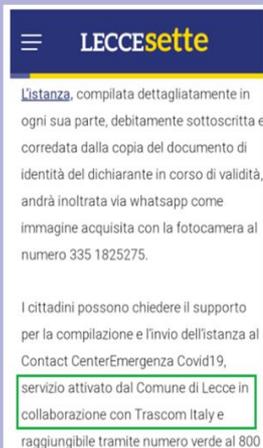
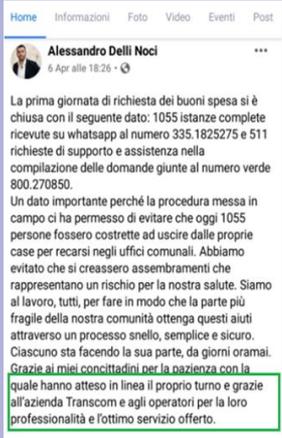
La possibilità di inoltrare moduli tramite foto, o di inviare anche note vocali, ha facilitato i cittadini ad inoltrare nuove richieste, anche per conto di genitori o parenti più anziani che non avevano dimestichezza con l'applicazione di messaggistica.



Il numero era attivo h24, quindi gli utenti potevano scrivere in qualunque momento. Gli operatori rispondevano ai messaggi arrivati nel corso della giornata durante le ore di lavoro. Il gruppo di 8 agenti si alternavano tra IB, gestione pratiche di Back Office e recall e validazione dei documenti inviati, inoltrando al comune solo le pratiche complete.

I feedback

- Grazie all'utilizzo di WhatsApp abbiamo eliminato qualsiasi barriera ed i risultati si sono dimostrati superiori alle aspettative: anche per le richieste informative, le persone hanno prediletto questo tipo di canale di comunicazione rispetto alla classica telefonata.
- Un grande successo, rimarcato più volte dal Primo Cittadino e dai suoi collaboratori nelle loro dirette televisive e Facebook.



“Abbiamo voluto che anche questo servizio di Transcom fosse smart, ed insieme al nostro partner tecnologico LiveHelp, leader nelle soluzioni di digital engagement e digital caring finalizzate a fornire un supporto omnicanale nei processi di transformation delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni, lo abbiamo lanciato in una modalità davvero innovativa e digitale. Abbiamo scelto quindi il canale WhatsApp, vista la diffusione e il grande uso che tutti ne facciamo. **Questo nuovo modo di comunicare con l'amministrazione pubblica e con i cittadini ridurrà i tempi** e in breve sarà replicato anche da altre realtà”.

Gianluca Gemma, Italian Cluster General Manager

“Porgo a tutti il mio **ringraziamento**, con l'auspicio di poter superare presto questa inedita emergenza, consci che soltanto unendo le forze potremo affrontare il difficile futuro che ci aspetta”.

Carlo Salvemini, sindaco di Lecce

Transcom