

# WHATSAPP

# EDISON ENERGIA



# CHI SIAMO



- **Edison Energia** fa parte del gruppo Edison ed è un operatore attivo nel mercato dell'energia, dove serve circa **2 milioni di clienti finali**, sia retail che business.
- **Edison Energia** offre ai suoi clienti oltre alla fornitura della commodity - energia elettrica e gas - una **vasta gamma di servizi**, dal fotovoltaico alla mobilità elettrica ai servizi per la casa.
- **Edison Energia** è presente su tutto il territorio nazionale, dove per attivare e gestire i clienti finali si interfaccia con oltre 200 distributori locali, che gestiscono le reti di distribuzione di gas ed energia elettrica.

# IL SERVIZIO WHATSAPP PER I CLIENTI EDISON ENERGIA



- **A cosa serve?** Il servizio WhatsApp serve a **velocizzare la procedura di attivazione** per i clienti Edison Energia, in modo da garantire un'erogazione tempestiva della commodity richiesta (energia elettrica o gas).
- **A chi è rivolto?** Ai **clienti retail Edison Energia** che hanno richiesto un subentro o un nuovo allaccio.
- **Come funziona?** Edison contatta i clienti tramite WhatsApp quando c'è bisogno di **fissare un appuntamento** o quando occorre **scambiarsi della documentazione** utile ad attivare la fornitura di energia elettrica / gas.
- **Quanto costa?** Il servizio è completamente **gratuito** per i clienti Edison Energia.

# COME FUNZIONA IN PRATICA?



- **Appuntamenti:**

Quando è necessaria l'uscita del tecnico per attivare il contatore, Edison invia al cliente tramite WhatsApp il **primo appuntamento utile**. Se lo desidera, il cliente può chiedere di **modificarlo** interagendo con l'operatore sempre tramite WhatsApp, con messaggi scritti o vocali.

- **Scambio documentazione:**

Se manca della documentazione utile all'esecuzione dell'attivazione, Edison avvisa il cliente tramite WhatsApp, che può **trasmettere i documenti** con lo stesso canale, in qualsiasi momento. Il cliente può utilizzare la chat anche per **chiedere dei chiarimenti**, trovando sempre un operatore disponibile senza subire nessun costo aggiuntivo.



# PUNTI DI FORZA



- **Semplicità:** WhatsApp è uno strumento conosciuto dalla gran parte dei clienti, ormai di tutte le età.
- **Immediatezza:** è sufficiente una sola interazione per portare a termine le attività.
- **Automazione:** Edison utilizza degli automatismi per garantire la massima tempestività.
- **Personalizzazione:** i messaggi sono personalizzati in base al cliente e lo stile varia in base alla tipologia (domestico, partita iva).
- **Flessibilità:** in coda al servizio il cliente compila una survey: i feedback ricevuti vengono utilizzati per apportare modifiche al processo per migliorare sempre di più l'esperienza.

## ... non solo automazione!

Se il cliente desidera spostare un appuntamento o chiedere un chiarimento relativo al processo di attivazione, troverà un operatore disponibile a rispondere sempre tramite WhatsApp.

# RISULTATI OTTENUTI



- **Attivazioni più veloci:** si è ridotto il tempo di attesa del cliente, che ha urgenza di ricevere l'energia elettrica o il gas per la propria abitazione.



- **Meno chiamate:** Ben 8 clienti su 10 accettano l'ingaggio tramite WhatsApp. L'efficacia del canale ha ridotto il numero di chiamate telefoniche da e verso i clienti, migliorando la loro esperienza in fase di attivazione.



- **Meno uscite a vuoto:** la semplicità di interazione e la chiarezza dei messaggi veicolati da WhatsApp ha ridotto i casi di uscite a vuoto dei tecnici, con un impatto positivo anche sull'ambiente.



- **Non solo attivazioni:** il servizio WhatsApp è stato esteso a tutti i lavori che comprendono l'appuntamento con un tecnico (es. disattivazioni, spostamenti o verifiche del contatore...), generando maggiore soddisfazione per i clienti.



- **Elevato grado di soddisfazione:** i clienti che utilizzano il servizio WhatsApp mediamente esprimono un giudizio di 8,6 su una scala da 1 a 10.

**GRAZIE!**

