



*Il passaggio al Customer Care multichannel e la modalità di integrazione
Gli impatti sulla customer experience e sulle performance degli operatori*

24 Aprile 2020

Carola Martullo

L'AZIENDA SI PRESENTA



Il Gruppo Green Network nasce nel 2003 dall'entusiasmo di un gruppo di professionisti che hanno reso sin dall'inizio l'azienda uno dei più consolidati e accreditati operatori del mercato energetico italiano.

É Partner energetico dei Grandi Clienti industriali nazionali, ponendosi come interlocutore tra loro e i produttori presenti nel territorio italiano.

Da Settembre 2016 con Green Network Energy UK, prima società italiana indipendente presente nel Regno Unito, fornisce energia elettrica e gas ai clienti finali nel mercato UK.

Nel 2018 viene fondata Green Network Energie, per la vendita di energia elettrica nel mercato francese.

EMOZIONI ED IDENTITÀ DIGITALE

Creare una relazione umana con il cliente nella realtà digitale è possibile soltanto comprendendo che il vero cambiamento passa dall'interpretazione delle emozioni; Per noi di Green Network, questo vuol dire vuol dire creare valore, anticipando le richieste dei clienti, superando le loro aspettative.



COSA STA ACCEDENDO OGGI?

Cambiano le modalità organizzative delle aziende, che in maniera sempre più crescente vanno verso una dimensione *digital* dei loro servizi: dalla chat, ai social, al selfcare, è importante accompagnare i clienti in maniera semplice e naturale verso questo cambiamento sociale.



PERCHÉ USARE LA CHAT?



- ❑ Immediatezza dell'Assistenza
- ❑ Empatia
- ❑ Personalizzazione della conversazione

Uno studio pubblicato su messengerpeople.com* viene dimostrato come l'assistenza tramite chat aumenta la soddisfazione, la fidelizzazione e le vendite.

Il 53% dei partecipanti ha dichiarato di essere più propenso ad acquistare prodotti di un'impresa che offre servizio clienti via chat su WhatsApp o Facebook Messenger.

PERCHÉ USARE LA CHAT?

Questo studio mostra inoltre come l'assistenza in chat comporti un miglioramento del cosiddetto Customer Journey nella sua totalità.

**Messengerpeople.com è dei pionieri nell'ambito dei servizi di messaggistica e il fornitore leader dei software che offrono servizi per le comunicazioni via messenger.*

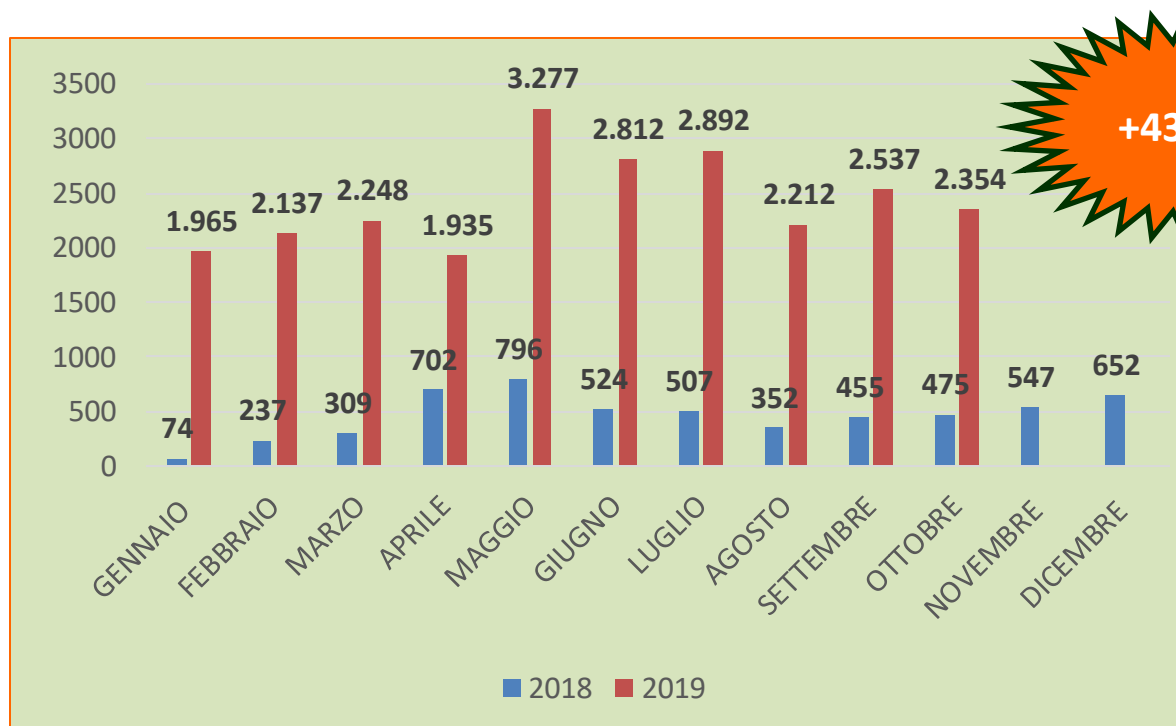
PERFORMANCE TMA, TMG E LS

**Tempo medio
di gestione
< 500 sec.**

**Service Level
> 96%**

**Tempo medio
di attesa
< 20 sec.**

VOLUMI DI CONTATTO: 2018 VS 2019



+433%!

ANNO	TOTAE CONTATTI
2018	5630
2019	24370

PRIMO TRIMESTRE 2020
4873

Dati aggiornati al 23/04/2020

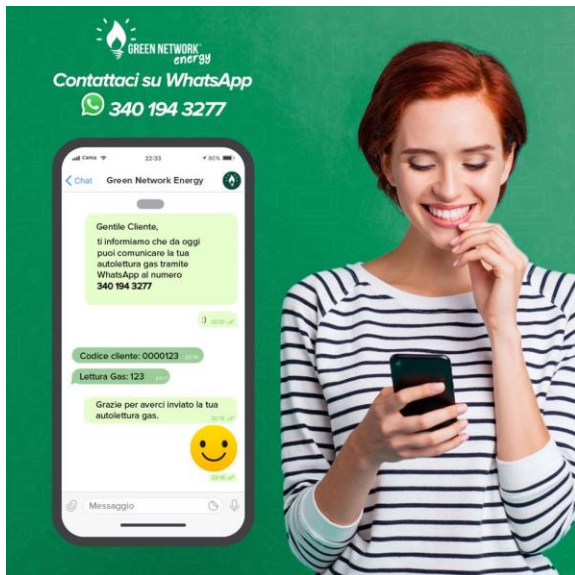
LEAD GENERATION



AREA CLIENTI E SOCIAL

2019: 373 CONTATTI (AUTOLETTURE):

2020: 543 CONTATTI (AUTOLETTURE)



2019: 381.883 CONTATTI
2020: 120.052 CONTATTI

**MESSENGER E WHATSAPP
START UP 14 OTTOBRE 2019**



458 CONTATTI

2019: 458 CONTATTI
2020: 736 CONTATTI

VAI A GRUPPO GREEN NETWORK DOMANDE FREQUENTI **ACCEDI**

Green Network ti semplifica la vita con
GREEN NETWORK DIGITAL CARE
La tua Area Clienti

Da oggi ancora più semplice e intuitiva, per fornirti il supporto che cerchi, ovunque ti trovi, 24 ore su 24. Accedi con le tue credenziali, le stesse dell'App BeGreen, oppure registrati in un minuto.

Gestisci in totale autonomia il tuo contratto Luce & Gas

- Controlla e paga online le tue fatture
- Comunica l'autolettura gas
- Tieni sotto controllo i consumi
- Invia una richiesta di assistenza
- Gestisci i recapiti e i consensi privacy

Non sei registrato?

Ricorda di tenere a portata di mano il **Codice Cliente** (lo trovi nella prima pagina della tua fattura Green Network) e il **Codice Fiscale / Partita IVA** dell'Intestatario del contratto

Accedi **Registrati**

LA VOCE DEI NOSTRI CONSULENTI



Il 100% dei nostri consulenti impegnati sul canale digital afferma che tale strumento è:

- Meno stressante del canale telefonico
- Semplice da utilizzare
- Coinvolgente
- Stimolante
- Rende possibile anticipare le richieste del cliente

Oggi più che mai, le nuove tecnologie offerte dai servizi digital, garantiscono ad ogni nostro collaboratore non solo continuità del lavoro e supporto costante, ma anche un'occasione di confronto e di miglioramento delle proprie performance.



Energia è la capacità di un sistema di modificare lo stato di un altro sistema con il quale interagisce.

(Igor Sibaldi)



Questo documento ed i suoi allegati hanno carattere confidenziale e contengono informazioni riservate: vi informiamo che è proibito farne qualsiasi uso. Vi preghiamo di non inoltrarlo a terzi e di considerarlo riservato. Grazie.

This document and its attachments may contain confidential or proprietary information: please, be informed that any use of the content hereof is strictly prohibited. Please do not send or show any copy to third parties and manage as reserved copy. Thank you.