



Digital TOUCH POINT

Canali Virtuali



INTERNAL

Digital Touch Point

Il contesto



Il Cliente cambia...

Viviamo in un'epoca in cui la **digitalizzazione** rivoluziona la relazione con il Cliente. Diventa importante fornire un'esperienza di acquisto e servizio **rapida, semplice e autonoma**.

Per soddisfare al meglio questi bisogni, Enel offre **strumenti innovativi, efficaci e interconnessi**.



...Enel risponde!

Con una **strategia omnicanale** che, promuovendo l'utilizzo dei Digital Touch Point, consente:

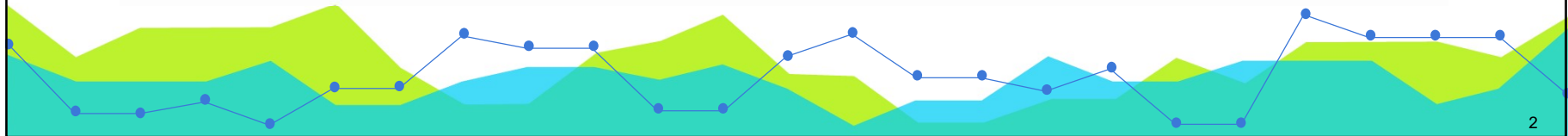
al **Cliente** di avere sempre sotto controllo lo stato delle pratiche,
al **Consulente** di ridurre i tempi di lavorazione e il tasso di abbandono.



Che cosa sono i Digital Touch Point?

Sono i punti di contatto presenti su Salesforce che permettono di passare dai canali tradizionali (telefono, negozio) al canale digitale. Il Cliente è invitato ad accedere alla sua area personale per **completare autonomamente il processo già avviato con il Consulente**.

La possibilità di **far agire il Cliente in autonomia ovunque e in qualsiasi momento** genera vantaggi per lui, per il Consulente e per Enel.



INTERNAL

Digital Touch Point

Definizione e benefici

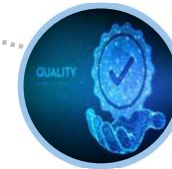


I **Digital Touch Point** hanno **semplificato la journey** del Cliente che potrà vivere un **experience smart e digitale** permettendogli di gestire le proprie richieste in **selfcare**.

*Miglioramento
Customer Experience*



*Miglioramento
Qualità di processo*



Digitalizzazione



Automazione



INTERNAL

Digital Touch Point

Lo SWA Digital: il roll out



Lo SWA Digital è la nuova modalità di sottoscrizione digitale prevista da Enel per clienti Residenziali che sottoscrivono nuove offerte (Single/Multi/Dual) su titolare (no delega) per forniture ad uso abitativo ed uso diverso da abitazione.

Da Gennaio a Settembre 2019

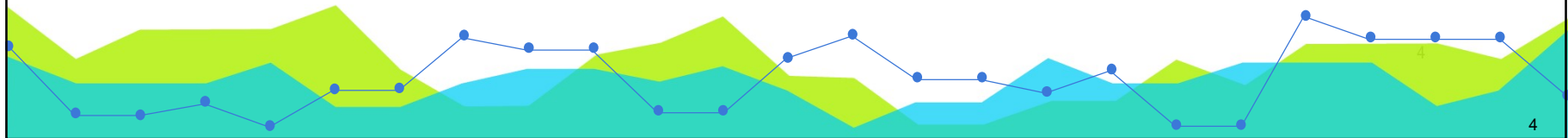
- Progettazione e Collaudo del Digital Touch Point sul processo di SWITCH ATTIVO

Ottobre 2019

- Formazione e Avvio Test Pilota su 1 Partner del Polo Sales (LsData)

Luglio 2020

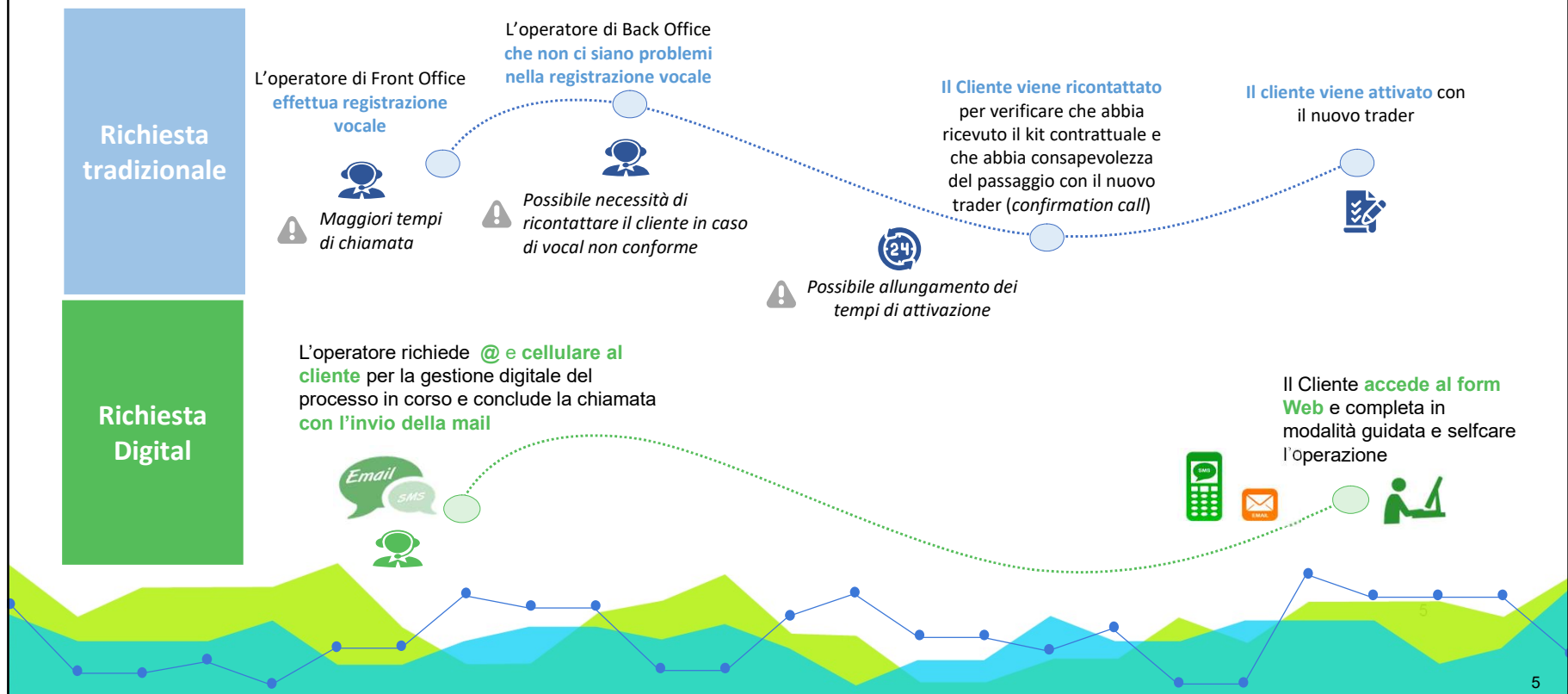
- Roll out dello SWA DIGITAL a tutti i partner del canale telefonico Inbound e Outbound



INTERNAL

Digital Touch Point

Lo SWA Digital: il processo



INTERNAL

Digital Touch Point

Lo SWA Digital: un esempio concreto



INTERNAL

Digital Touch Point

Lo SWA Digital: actions



Improvement
di processo

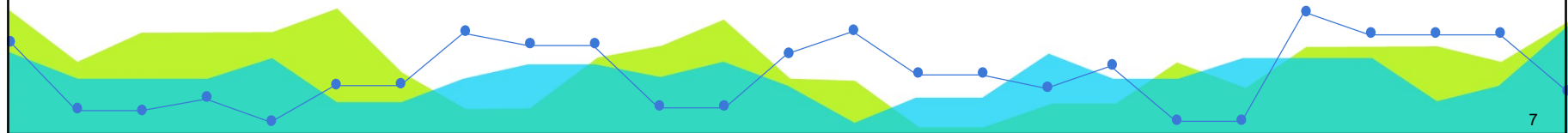
- **Mail Real Time** durante la chiamata
- **Testi più efficaci**
- **Tutorial e video pillole** a supporto del consulente

Ascolto dei
clienti e dei
consulenti

- **Survey dedicate** per comprendere gap e possibili miglioramenti di processo

Community
dedicata

- **Portale di Knowledge & Community** sempre disponibile con Podcast, video pillone, Best Practice Sharing e FAQ



INTERNAL

Digital Touch Point

Lo SWA Digital: adoption

