



Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Negli ultimi due anni abbiamo lanciato il programma "We CARE" con l'obiettivo di mettere sempre il cliente al centro e garantire un'esperienza di servizio eccellente. Uno dei pilastri su cui ci siamo focalizzati è l'eccellenza del servizio clienti, per raggiungere la quale è necessario far evolvere continuamente i modelli di servizio dei competence center e fornire loro strumenti di gestione e supporto che si appoggiano su tecnologie all'avanguardia.

In quest'ottica abbiamo individuato due necessità principali: da un lato avere sistemi più semplici da utilizzare, intuitivi e precisi, dall'altro, facilitare la comprensione fra il cliente e il consulente. Da queste esigenze e dall'obiettivo di miglioramento continuo nasce il progetto Agatha.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

Agatha è un'innovativa piattaforma di front-end che semplifica la ricerca delle informazioni relative al cliente, fornendo in un'unica schermata tutti i dati utili per gestire l'80% delle richieste dei nostri clienti: interazioni sui nostri touchpoint, motivi di contatto, spese, prodotti, campagne e tutte le altre sottoscrizioni effettuate. A livello architetturale queste informazioni sono presenti su più di 20 sistemi software differenti. La soluzione tecnologica scelta è stata quella di creare un nuovo motore che aggrega tutti questi dati e che funge da unico punto di accesso e distribuzione delle informazioni per tutti i nostri canali, inclusi app e sito web, garantendo la consistenza e l'unicità delle informazioni relative ai clienti.

La grafica è articolata in widget dinamici che si popolano automaticamente con informazioni differenti a seconda del singolo cliente e del singolo competence center.

Con Agatha i nostri consulenti possono anche attivare offerte commerciali ad hoc direttamente dalla pagina di gestione, senza cambiare sistema informativo.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

L'innovazione di Agatha non è racchiusa solo nella soluzione realizzata, ma anche nel modo in cui è stata progettata, con un nuovo modo di lavorare agile e un approccio di fast prototyping. Con l'obiettivo di innovare gli strumenti di gestione e di promuovere un cambiamento culturale all'interno dei nostri competence center sia in che out, favorendo l'ingaggio e lo sfruttamento della soluzione, abbiamo coinvolto i nostri consulenti dall'inizio e in tutte le fasi di sviluppo.

Siamo infatti partiti da feedback e spunti dei nostri consulenti raccolti tramite survey, focus group mirati e workshop, realizzando il progetto con il coinvolgimento di molti dipartimenti e attraverso un processo di co-design con i consulenti di 11 competence center, di cui 120 eletti ambassador e



direttamente coinvolti nel design della user experience. La formazione dei 6000 consulenti impattati è avvenuta in sole 4 settimane, grazie a dei moduli di e-learning e sessioni d'aula.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

L'introduzione di Agatha ha avuto un forte impatto di digitalizzazione delle nostre front-line, non solo in termini di strumenti di gestione, ma di ridisegno e innovazione sui processi. Dal lancio del progetto abbiamo già potuto misurare i numerosi benefici nella gestione della chiamata: non solo sono migliorati i tempi di durata complessiva della chiamata, a beneficio sia del cliente che dell'azienda, ma è stato notevolmente semplificato il processo di assistenza, permettendo ai nostri consulenti di focalizzarsi solo sull'interazione con il cliente e sul risolvere la sua richiesta, garantendo la centralità del cliente e della sua storia. L'innovazione introdotta con Agatha infatti, oltre a digitalizzare la gestione della chiamata, permette ai consulenti di focalizzarsi sul conoscere il cliente, prestare attenzione non solo ai suoi problemi e alle sue richieste ma alle sue caratteristiche e necessità, creare con lui una relazione empatica garantendo un'assistenza personalizzata e più efficace, aumentando la soddisfazione di entrambi.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

L'obiettivo e il grande vantaggio di Agatha è rendere più semplice ed efficace la gestione del cliente: il consulente ha una vista completa e omnicanale sui dati e sulla storia del cliente che gli permette di essere proattivo anticipandone le richieste; la semplicità di utilizzo dello strumento ha permesso inoltre una maggiore efficienza ed efficacia operativa. Un esempio riguarda la verifica del credito residuo in relazione al dettaglio delle spese mensili del cliente: i click necessari a rispondere a questa richiesta si sono ridotti da 57 a 7, permettendo di aumentare il tempo dedicato al cliente.

Un elemento distintivo di Agatha è inoltre il design: per creare perfetta comprensione fra il consulente ed il cliente, i widget e l'interfaccia di Agatha sono stati costruiti con la stessa grafica e usabilità dell'app My Vodafone o dell'area personale del sito, facilitando non solo la gestione del cliente ma anche la sua education verso i canali digitali.

Agatha è un chiaro segnale di quanto l'azienda creda nel miglioramento tecnologico in ambito customer operations per offrire ai nostri clienti la miglior esperienza di customer care.

Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi riservate e quindi sottratte all'accesso di terzi e non divulgabili.