

# Progettare e tracciare efficacemente l'esperienza dei propri clienti? Ecco come.



” **Con Qmatic Orchestra controlliamo costantemente le performance di tutte le filiali, misurando l'affluenza, il tempo di permanenza e il grado di soddisfazione degli utenti.** ”

Antonello Pepe  
Responsabile Servizio Clienti Estra

E' un'impresa giovane e innovativa, ma al tempo stesso molto radicata nel territorio nel quale opera. Estra è una multiutility a partecipazione pubblica che offre servizi di fornitura di gas metano, GPL ed energia elettrica, telecomunicazioni, distribuzione del gas naturale e servizi energetici, ad oltre 850.000 Clienti. Estra ha inoltre avviato l'installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici sul territorio toscano.

## Le Sfide

Fin dalla sua costituzione, Estra ha costruito il proprio percorso di crescita sulla base di una solida vocazione alla modernità e all'innovazione. *“Poniamo molta attenzione al miglioramento dei servizi. Ecco perché abbiamo pianificato di rimodellare il nostro Customer Flow Management, ridisegnando tutti i punti di contatto con il cliente”* - conferma il Dott. Antonello Pepe - Resp. Servizio Clienti—*“abbiamo quindi arricchito la nostra offerta con nuovi servizi di consulenza, riprogettato il concept dei nostri store e ipotizzato nuove modalità di interazione con i clienti”*.

## La Soluzione

La collaborazione con Qmatic inizia proprio in questo periodo di rinnovamento. Per gestire in maniera flessibile e centralizzata tutti i punti di contatto, l'Azienda toscana implementa la piattaforma **Qmatic Orchestra Enterprise**, con la quale oggi pianifica e controlla l'esperienza dei clienti di 12 diverse filiali. In ognuna di queste, il percorso dell'utente inizia all'ingresso dello store, dove prenota il servizio di interesse e ritira un relativo ticket, grazie ad un **chiosco di self-check-in**.

I **display** posizionati nello store **veicolano specifici messaggi informativi e promozionali**, che l'Azienda programma e distribuisce tramite la tecnologia Qmatic, arrivando a costruire una vera e propria Estra tv, con **palinsesti dedicati** e periodicità predefinite.

Nell'attesa del proprio turno, i clienti hanno modo di esplorare in tranquillità la filiale, che ospita al proprio interno prodotti a risparmio energetico, come termostati intelligenti, caldaie a condensazione, bici elettriche, pannelli solari, lampade al led, ecc.. Al termine del servizio, i clienti giudicano la propria soddisfazione con un'



apposita console: *Qmatic Expressia*. Il livello di gradimento della singola interazione viene poi incrociato con altri dati relativi alla medesima esperienza (tempo medio di attesa, numero di utenti in coda, ecc..) per ottenere informazioni dettagliate e utili a risalire rapidamente alle cause di eventuale insuccesso. Attraverso il modulo Orchestra di **Business Intelligence**, Estra **controlla costantemente le performance di tutte le filiali, misurando l'affluenza, il tempo di permanenza e il grado di soddisfazione dei clienti**. L'Azienda utilizza queste preziose informazioni anche per definire in maniera puntuale i bonus del proprio staff.

## I risultati

Con Qmatic Orchestra, Estra ha il pieno controllo di tutti i punti di contatto con il cliente: dal suo ingresso fino alla valutazione del servizio.

*“Oltre a controllare le performance delle agenzie, in tutto il percorso informiamo e coinvolgiamo i nostri clienti, dando risalto ai prodotti esposti nello store e alle nostre promozioni.”* - afferma Pepe - *“nei prossimi 3 anni apriremo 25 nuove filiali anche nel sud Italia e a breve implementeremo Orchestra perfino nella nostra postazione mobile: un servizio inedito e itinerante, che offrirà assistenza muovendosi in 5 diversi comuni del sud della Toscana. Siamo molto soddisfatti di questo nuovo progetto!”*



## IL PROGETTO

### ESTRA S.P.A.

Estra è una multiutility a partecipazione pubblica. Fornisce servizi di fornitura di gas metano, GPL ed energia elettrica, telecomunicazioni, distribuzione del gas naturale e servizi energetici ad oltre 850.000 Clienti

**SETTORE:** Energia

**PAESE:** Italia

**DISTRIBUZIONE:** 71 stores

### LE SFIDE

- Ottimizzare il proprio Customer Flow Management
- Ottenere dati e informazioni sulle performance delle agenzie
- Dimostrare ancora di più di essere un'impresa innovativa ed attenta alle esigenze dei clienti

### LA SOLUZIONE

- Qmatic Orchestra Enterprise Solution
- Digital Signage
- Chioschi Self Check-in
- Modulo di Business Intelligence

### I RISULTATI

- Analisi in tempo reale e informazioni sulle performance delle filiali e dello staff
- Rilevamento della soddisfazione del consumatore
- Gestione centralizzata del Customer Journey
- Possibilità di veicolare specifici messaggi informativi e promozionali, all'interno delle filiali Estra
- Dimostrazione di essere una realtà innovativa e attenta alle esigenze dei propri utenti