



Teleperformance



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

**Leader Mondiale
nella Customer
Experience**

182,000

Dipendenti

62

Paesi

2.8Md€

Fatturato 2014

Teleperformance  gnresearch
Analytics



**Specializzata nella
Misura e Modellizzazione
della CX**

25 anni
di esperienza

CX Feedback

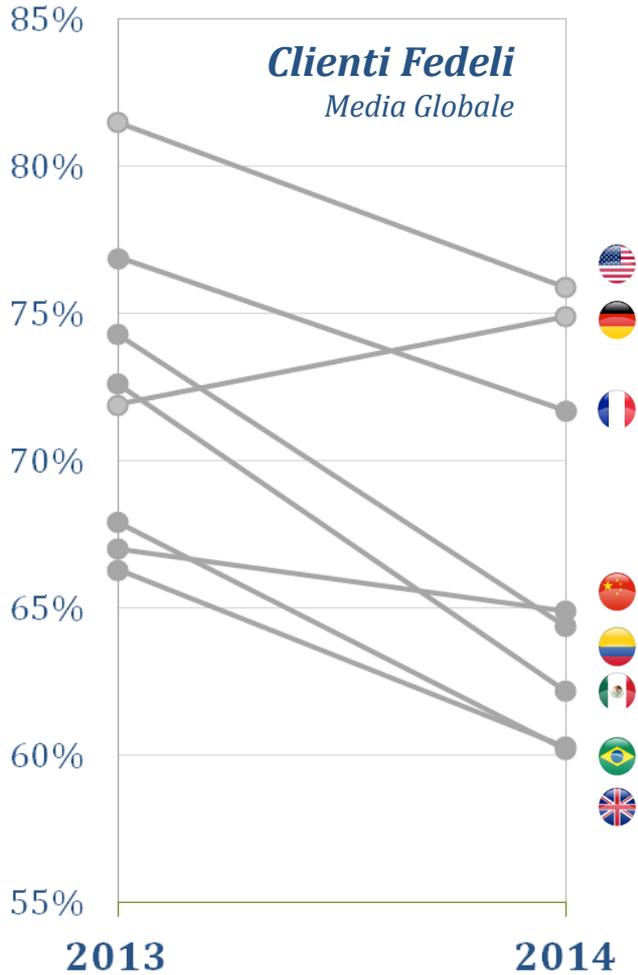
Big Data Analytics

**Sara
Romagnoli**

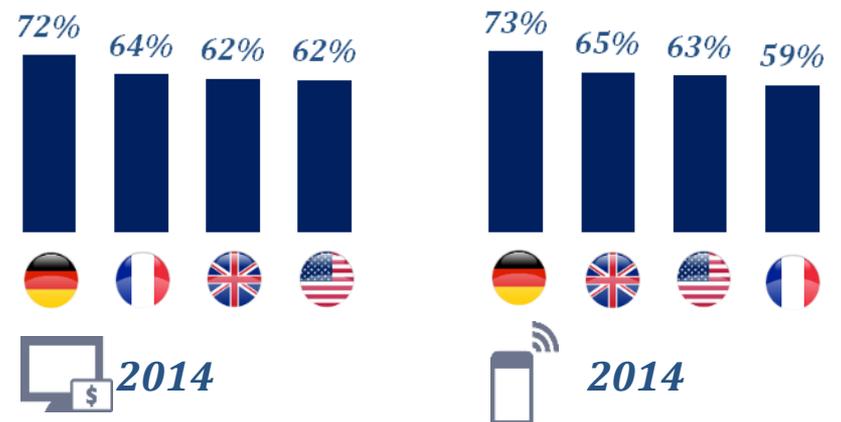
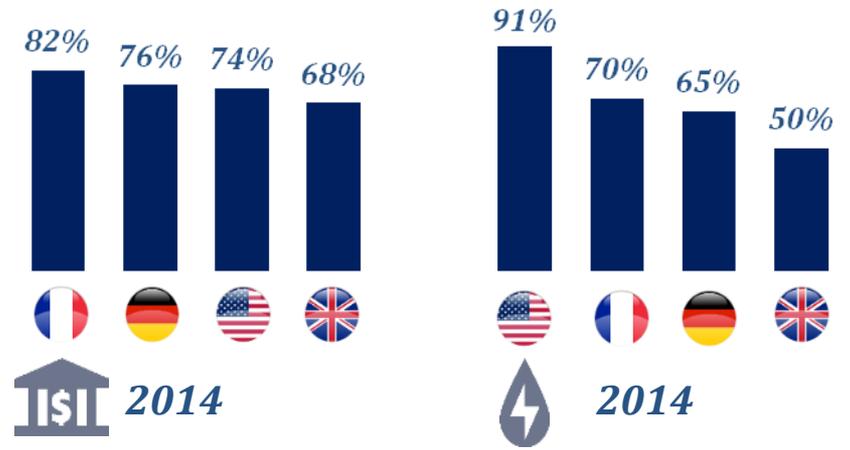
Account Director

Un trend costante e globale di riduzione della Loyalty...

% di rispondenti che non hanno ne' cambiato brand ne' hanno pensato di farlo



...con alcune variazioni rilevanti tra i diversi Paesi e Settori



Customer Experience

Strategie di Retention





Le nostre soluzioni per migliorare la Customer Experience



Teleperformance  gnresearch
Analytics





UPJOURNEY è la soluzione di valutazione e miglioramento delle performance aziendali su uno specifico Customer Journey



Il modello econometrico di previsione dei volumi di interazioni in entrata per migliorare il trade-off tra staffing e livello di servizio



Modellistica per la Misura e la Gestione della Customer Experience Multicanale

+ MULTICHANNEL



La soluzione di Predictive Analytics che predice i comportamenti individuali e ridisegna i processi per migliorare Experience e ROI



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE



« Come trattengo i miei clienti a più alto valore a un costo accettabile? »

Anti-Churn

« Come gestisco proattivamente l'insoddisfazione dei miei clienti? »

Complaints

« Come incremento l'efficacia del mio processo di acquisition? »

Acquisition

« Come aumento il valore dei miei attuali clienti? »

UpSell

« Come ottimizzo una campagna di cross-acquisition tra due customer base? »

Cross-Sell

« Come identifico e recluto i candidati a più forte potenziale? »

Recruitment



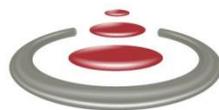


Un **Approccio Predictive** basato sul **ROI** che consente di rispondere a **molteplici bisogni di business:**



« Come gestisco
proattivamente
l'insoddisfazione
dei miei clienti? »

Complaints



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE





1

400K clienti retail



- **OBIETTIVO PRIORITARIO:**
ridurre il numero di reclami scritti
(8.000/anno)
- **OBIETTIVO SECONDARIO:**
Migliorare la **Customer Experience** misurata con **InTouch**



2

MODELING & SOLUTION

- 40 variabili e 2 DB (DB Clienti e DB Chiamate)
- **Modello: 12 predittori**



- **Efficacia: 15% > 50% | LIFT = 3,3**
- **Azione di caring proattiva tramite chiamate outbound**



3

ATTIVITÀ & RISULTATI

- *Pilota: 8 mesi (2013)*
- *Deployment: ongoing dal 2014*

RISULTATI:

Riduzione dei Reclami:
-58%

Incremento CSAT
+31%





Grazie

