

“Gesam gas”

Relazione di un case-study aziendale di successo



&



Comunicare per crescere

La premessa (Company Overview)

Il committente era la Spa lucchese GESAM GAS che si occupa della distribuzione del gas metano ai cittadini.

La sfida (Il Progetto)

Il committente, aveva l'esigenza di gestire il numero verde per il servizio di installazione e manutenzione caldaie.

Oltre a fornire le informazioni generali sul servizio, gli operatori Data Center dovevano gestire l'intero processo, dall'appuntamento con l'installatore alla verifica della soddisfazione del cliente.

La gara (La Soluzione)

Il processo presentava una certa complessità in quanto il call center doveva interfacciarsi con tre soggetti: l'azienda GESAM GAS, la rete degli installatori, il cliente finale.

Per poter gestire in modo ottimale tutta la rete di relazioni che scaturivano, Data Center ha proceduto ad una configurazione del software che permettesse di controllare costantemente il processo, evitando perdite di informazioni che avrebbero influito negativamente sul servizio offerto da GESAM GAS. Gli operatori, per tutta la durata del servizio, sono stati oggetto di un processo formativo permanente.

Il traguardo (I Risultati)

Il servizio è stato attivo per tutta la durata della promozione, il call center è stato in grado di gestire la totalità delle chiamate pervenute.