doxee | ix interactive experience

Un innovativo strumento di customer care per migliorare la relazione con i clienti anche nelle fasi più delicate

Il video personalizzato ed interattivo di E.ON

E.ON

CASE STUDY

E.ON

E.ON è tra i più grandi operatori energetici al mondo a capitale privato, con circa 75.000 dipendenti, serve oltre 50 milioni di clienti in Europa e in Turchia. In Italia, E.ON è dei principali operatori energetici ed è impegnato nella vendita di soluzioni innovative ed efficienti per consumare meno e meglio, a oltre 900.000 clienti.

Con la piattaforma green #odiamoglisprechi, E.ON promuove nel nostro Paese la diffusione di comportamenti sostenibili, tramite il consumo consapevole, l'efficienza energetica e la lotta agli sprechi. E.ON aiuta le famiglie, le imprese e le comunità a migliorare la propria efficienza energetica e a produrre la propria energia sostenibilmente, nella convinzione che insieme si possa essere più forti che da soli e si possano superare tutti i limiti.

Mettere il cliente al centro dell'attività per E.ON significa anche approfondire la comprensione e suscitare relazioni durature, per diventare tutti soci nel campo dell'energia: connessi, informati e impegnati allo scopo di creare un mondo migliore, più sostenibile per tutti.

Proprio in questo contesto si colloca **l'iniziativa intrapresa da E.ON per la soft collection dei crediti**. Un'iniziativa volta a supportare il cliente nel processo di pagamento, mettendo al centro le sue esigenze, ma anche a ridurre gli sprechi, grazie alla **digitalizzazione ed innovazione dei processi di recupero**.



Il punto di partenza

Gli insoluti impattano sulla situazione finanziaria dell'azienda creditrice, che deve **strutturare un processo di recupero dei crediti per supportare il cliente in questa fase delicata di pagamento.**

E.ON, in linea con la propria visione orientata al cliente e alle sue esigenze, ha semplificato questo processo, rendendolo meno impattante per il cliente e più tempestivo - grazie **ad una comunicazione personalizzata e preventiva** – e più snello - riducendo i costi delle successive fasi di recupero a valle, che prevedono solitamente l'invio di una raccomandata o la gestione dell'insoluto tramite partner esterni.

L'iniziativa di comunicazione preventiva ideata, nasce con lo scopo di:

1. **Ridurre gli insoluti**, ricordando al cliente il termine di pagamento delle bollette



2. **Migliorare il rapporto con il cliente**, che nel trambusto della vita quotidiana può dimenticarsi di pagare la bolletta in tempo e trova sicuramente utile un reminder da parte dell'azienda fornitrice



3. **Ridurre gli sprechi** e l'impatto della gestione degli insoluti in termini di costi ed ecologia



La soluzione: una comunicazione personalizzata ed interattiva

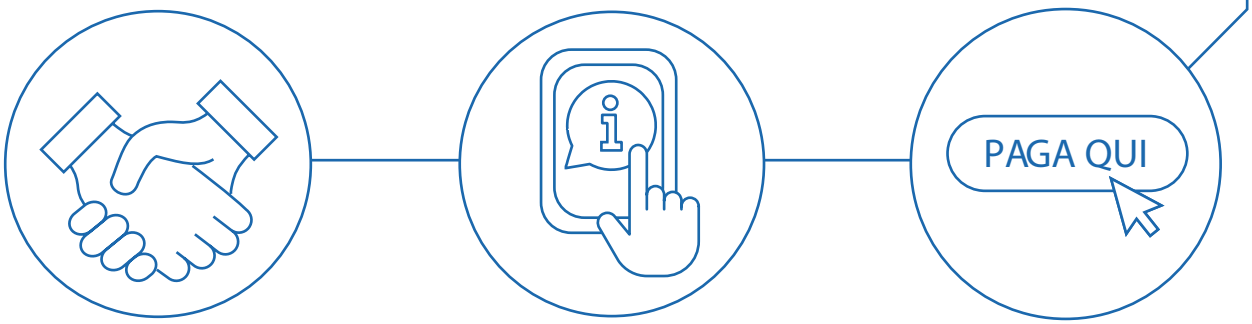
L'attività di gestione insoluti nel settore delle utilities si configura oggi, sempre più, come asset strategico di fondamentale importanza. È necessaria dunque un'efficace strategia di minimizzazione del rischio di mancato pagamento.

Per questo e per ottemperare alle sue esigenze, E.ON ha deciso di affidarsi a **Doxee**, nello specifico ai **video personalizzati Doxee Pvideo®** per la realizzazione di un video personalizzato ed interattivo che ricordi ai clienti di pagare la bolletta in tempo.

Il video, dunque, risulta un vero e proprio **strumento di soft collection del credito,** ma anche di **customer care**, poiché le iniziative che riguardano il debito possono essere un momento critico anche per le stesse aziende e per la loro relazione con i clienti.

Il video permette efficacemente di:

- **raggiungere il cliente in modo personale;**
- **fornire tutte le informazioni necessarie;**
- **aiutare il cliente a procedere al pagamento di un insoluto, mettendolo in condizione di risolvere la sua situazione debitoria in modo semplice, trasparente, rispettoso.**

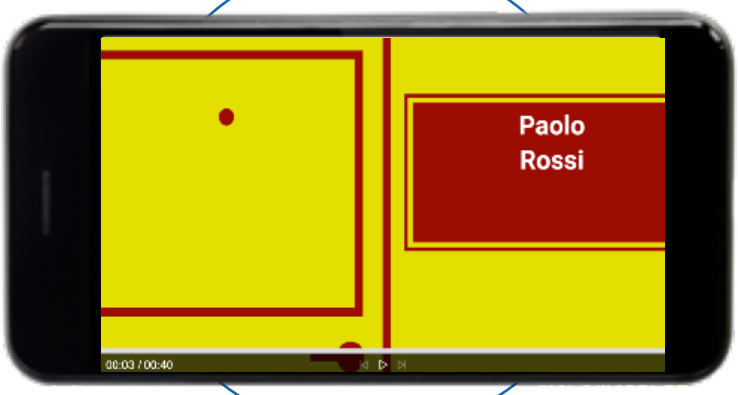


Caratteristiche del video personalizzato ed interattivo

La campagna video di E.ON verso i clienti è stata gestita con invii tramite e-mail e SMS, contenenti il link al video personalizzato ed interattivo, cucito su ogni ricevente.

L'utilizzo del Doxee Pvideo® si è rivelata vincente, innanzitutto per la **praticità del mezzo e della comunicazione alla clientela**, ma soprattutto per le caratteristiche di **personalizzazione** e di **interattività** che incentivano il destinatario a compiere l'azione voluta, direttamente all'interno del video.

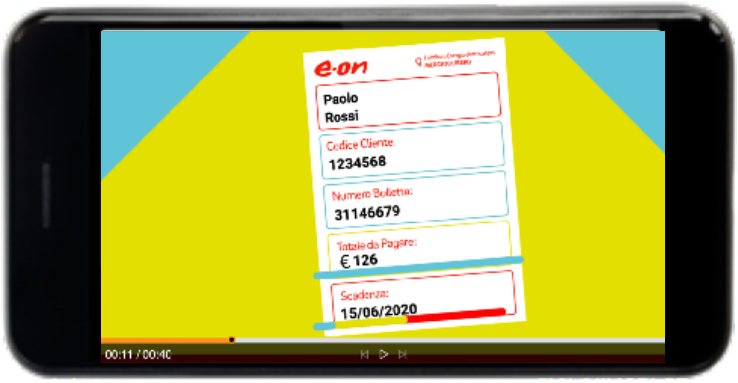
Personalizzazione



Il **cliente riceve il video personalizzato con il proprio nome,** che appare subito nella grafica all'inizio del video. Anche la voce che parla al cliente lo chiama per nome.

La personalizzazione dei contenuti e le funzioni interattive rappresentano un fattore critico di successo, poiché coinvolgono il cliente con contenuti per lui rilevanti, permettendo l'interazione immediata, ottimizzando le conversioni e assicurando tassi di successo altissimi.

Oltre al nome, il video mostra i **dettagli della bolletta da saldare**, anch'essi **personalizzati in base al ricevente**, come il numero della bolletta stessa, il codice cliente, la scadenza e l'importo. Risulta così molto semplice per il cliente capire quale sia il documento da pagare ed avere in modo veloce ed immediato tutti i dati relativi necessari.



Call-to-action



Il video continua spiegando al cliente il contenuto del sollecito e tutte le voci di spesa, da qualsiasi device preferisca. Il cliente può inoltre visualizzare il suo storico e **decidere di pagare direttamente, con un semplice tap.**

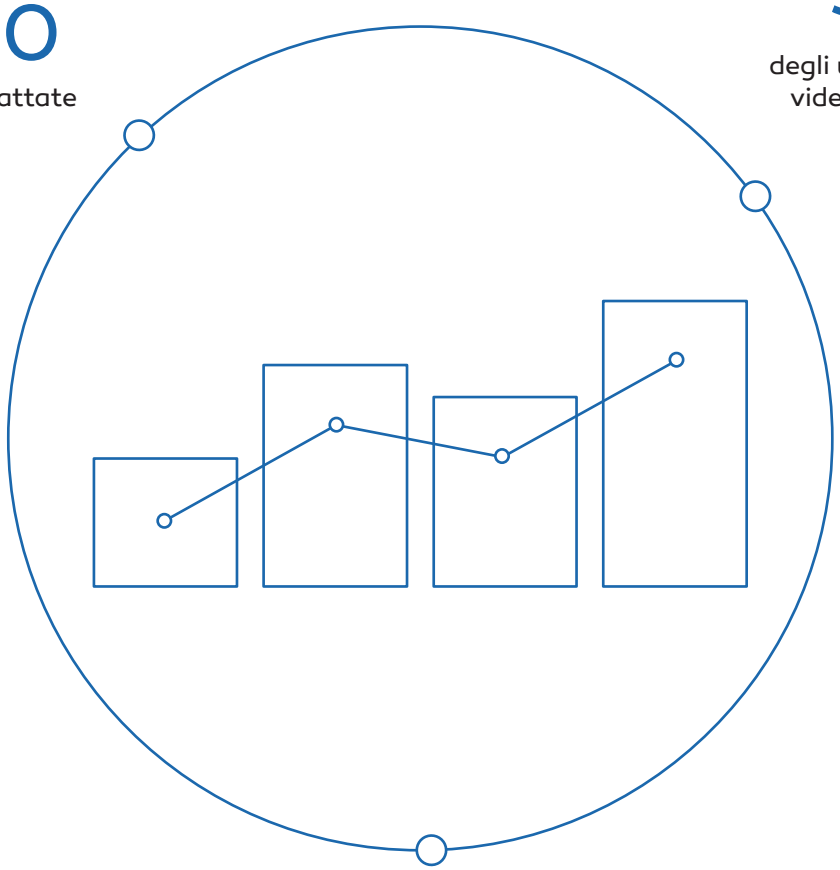
Questo grazie alle **call-to-action presenti e cliccabili direttamente all'interno del video**. Il cliente può dunque cliccare su "paga la bolletta" per accedere all'area clienti e pagare comodamente da casa, oppure cliccare su "scarica la bolletta" per scaricare la bolletta in versione pdf.

Le call-to-action direttamente all'interno del video **aumentano la conversione**. Quelle di Doxee Pvideo® sono state progettate per massimizzare l'effetto della personalizzazione per dare risalto all'azione e sono **perfettamente integrate nel video.**

Risultati

4.280
anagrafiche trattate

52%
degli utenti ha visto il video fino alle fine



37%
degli utenti ha cliccato su una call-to-action

doxee

Mettiti in contatto con il leader della Customer Experience in cloud

In Doxee, rivoluzioniamo l'esperienza del cliente con tecnologie innovative che aiutano le imprese a comunicare e ad interagire con i propri clienti in maniera più efficace, creando relazioni solide che portano ad una duratura crescita aziendale. I nostri prodotti cloud dedicati al CCM, alla Digital Customer Experience e al Paperless offrono ai nostri clienti e partner un insieme completo ed integrato di applicazioni, in grado di supportare in modo completo il loro customer journey.

Scopri di più sull' interactive experience
Scarica la Product Overview

ix interactive experience

DOWNLOAD

Hanno scelto Doxee

Le nostre certificazioni

Italia
Modena – Headquarters
Viale Virgilio 48/B 41123 Modena
Office: +39 059 88680

Italia
Centro Direzionale Eur
Piazza Marconi 15
00144 Roma

USA
Empire Executive Offices
Suite #1700
110 SE 6th St #1700
Fort Lauderdale, FL 33301

Repubblica Ceca
Václavské náměstí
795/40 110 00 Praha 1
Office: +420 602 663 661