

La comunicazione nelle telecomunicazioni goes digital

FASTWEB

Fastweb

Fastweb è il più grande operatore alternativo di telecomunicazioni di rete fissa in Italia, pioniere nelle innovazioni sia a livello tecnologico che di comunicazione verso i clienti. È stato il primo provider di internet in Europa ad aver offerto le connessioni su fibra ottica per clienti domestici.

L'esigenza di Fastweb

Dal 2009, l'azienda ha iniziato un processo di digitalizzazione, che ha coinvolto tutta la struttura aziendale e soprattutto la comunicazione verso i clienti. Nello specifico, il punto di partenza è stato rappresentato dal processo di fatturazione. La volontà è stata quella di trasformare una comunicazione di routine, cartacea, molto spesso "noiosa" e ostica, in un momento di connessione e vicinanza ai consumatori, rispecchiando ancora una volta i valori fondamentali del brand. Qual è stato il progetto disegnato su misura da Doxee? Si è trattato di un vero e proprio redesigning di tutto il processo di fatturazione in funzione di un layout dinamico, adattato ed adattabile alle esigenze del mercato, del cliente (e dei clienti del cliente).

La rivoluzione digitale della comunicazione di Fastweb, attraverso i prodotti Doxee è avvenuta attraverso l'integrazione dei dati di fatturazione con quelli provenienti da altri database al fine di arricchirli e di conseguenza migliorare la profilazione dei clienti.



GLI ASSI PRINCIPALI SU CUI VERTE LA STRATEGIA FASTWEB SONO:

- Vicinanza al cliente;
- Qualità del servizio e dei prodotti;
- Innovazione.

Le soluzioni: Doxee Pweb® e Doxee Pvideo®

Il primo prodotto Doxee che ha risolto le esigenze aziendali è stato il Doxee Pweb®, ovvero un minisito dedicato al quale ogni cliente può accedere con le proprie credenziali. Le informazioni contenute nel portale web riguardano tutti i dati anagrafici del cliente e i dati relativi al suo conto, periodo di fatturazione, importo, consumi, scadenze, modalità di pagamento.

Inoltre, esiste anche la possibilità di scaricare una fattura in pdf per avere accesso alla fattura anche in situazioni offline. Alle informazioni classiche della versione cartacea si aggiungono delle sezioni dedicate ai servizi attivi, ai collegamenti rapidi all'help su Twitter (quindi, possiamo parlare di digitale nel digitale) ed, infine, la ricerca su mappa dei negozi più vicini. Il primo passo verso la personalizzazione e i suoi risultati positivi hanno guidato, un'azienda lungimirante come Fastweb, verso contenuti di valore, sempre più personalizzabili e interattivi.

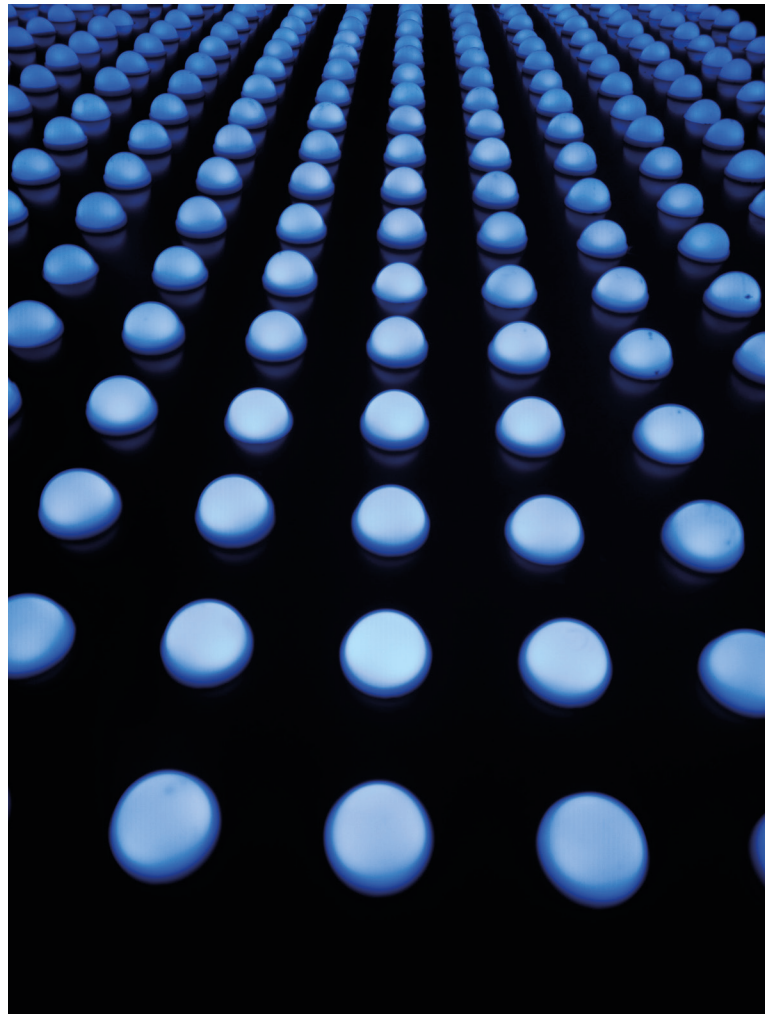
Proprio in questo contesto, nel 2015, viene implementato il prodotto Doxee Pvideo®. Si tratta di un video personalizzato che accompagna la mail della fattura. L'utente che guarda il video si immerge in un'esperienza coinvolgente a 360 gradi.

Durante il video gli utenti sono invitati a compiere diverse azioni a seconda del loro livello di coinvolgimento. Quindi parliamo di accesso alla propria "area clienti" o l'iscrizione al programma "liveFAST", anche queste iniziative che fanno parte dell'intero processo di vicinanza al cliente. Non si tratta, dunque, solo di una comunicazione di cose nuove, quanto piuttosto di una comunicazione fatta in un modo nuovo.

L'utente è immerso totalmente nel processo di creazione della storia del video, tanto da sentirsi condotto in maniera naturale verso l'azione alla quale viene invitato. Tutto questo, sicuramente, non sarebbe stato possibile attraverso un semplice "Iscriviti al nostro programma di loyalty" sulla vecchia bolletta cartacea.

Le call-to-action inserite all'interno del video sono sempre ben evidenziate, "parlano" all'utente in modo diretto e lo invogliano, dunque, ad effettuare il tanto desiderato "click".

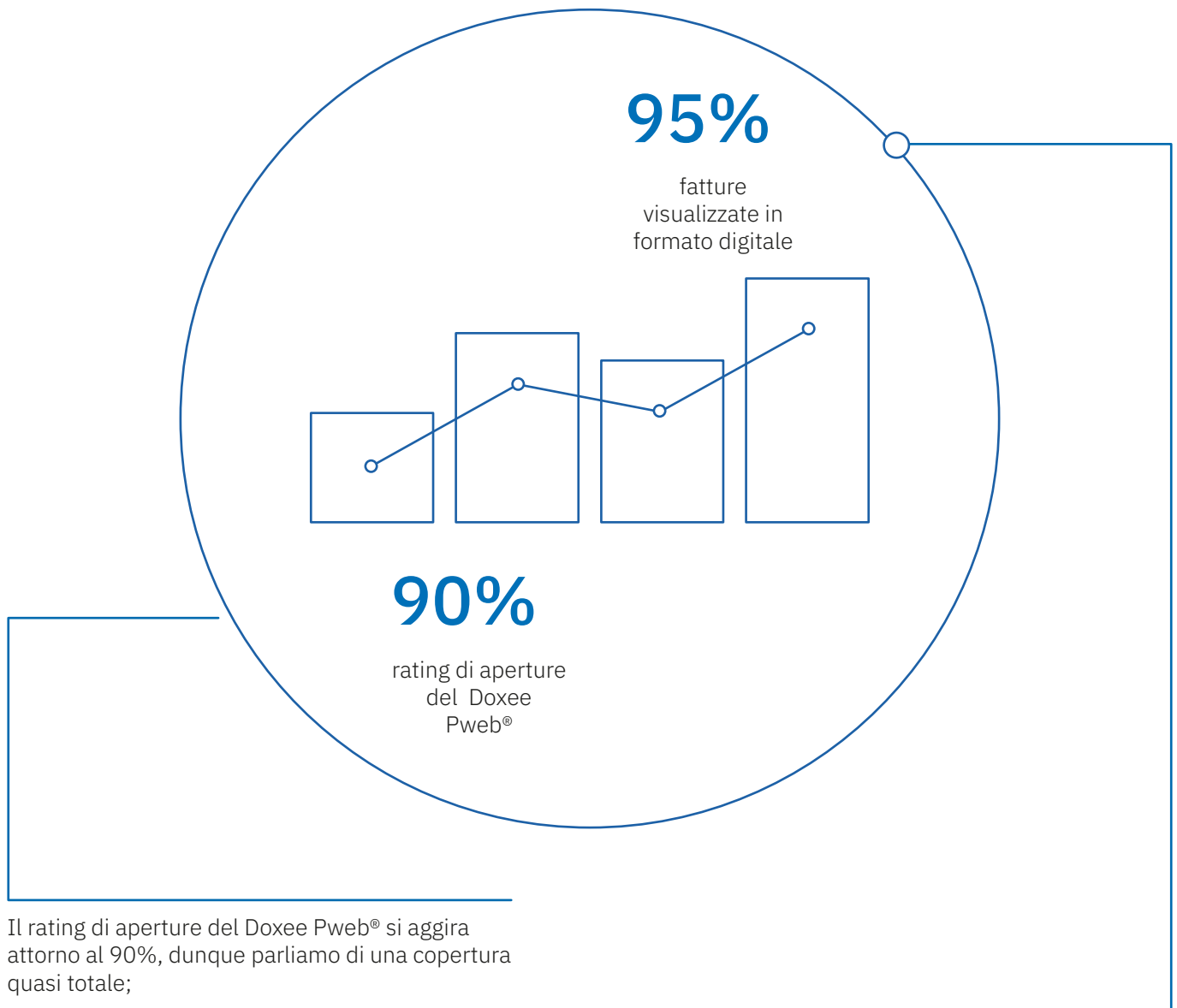
Alle iniziative di loyalty si aggiungono anche quelle che hanno obiettivi di upselling e cross-selling, sempre costruite su misura e declinate in base alle possibili esigenze/bisogni dell'utente che guarda il video.



Risultati

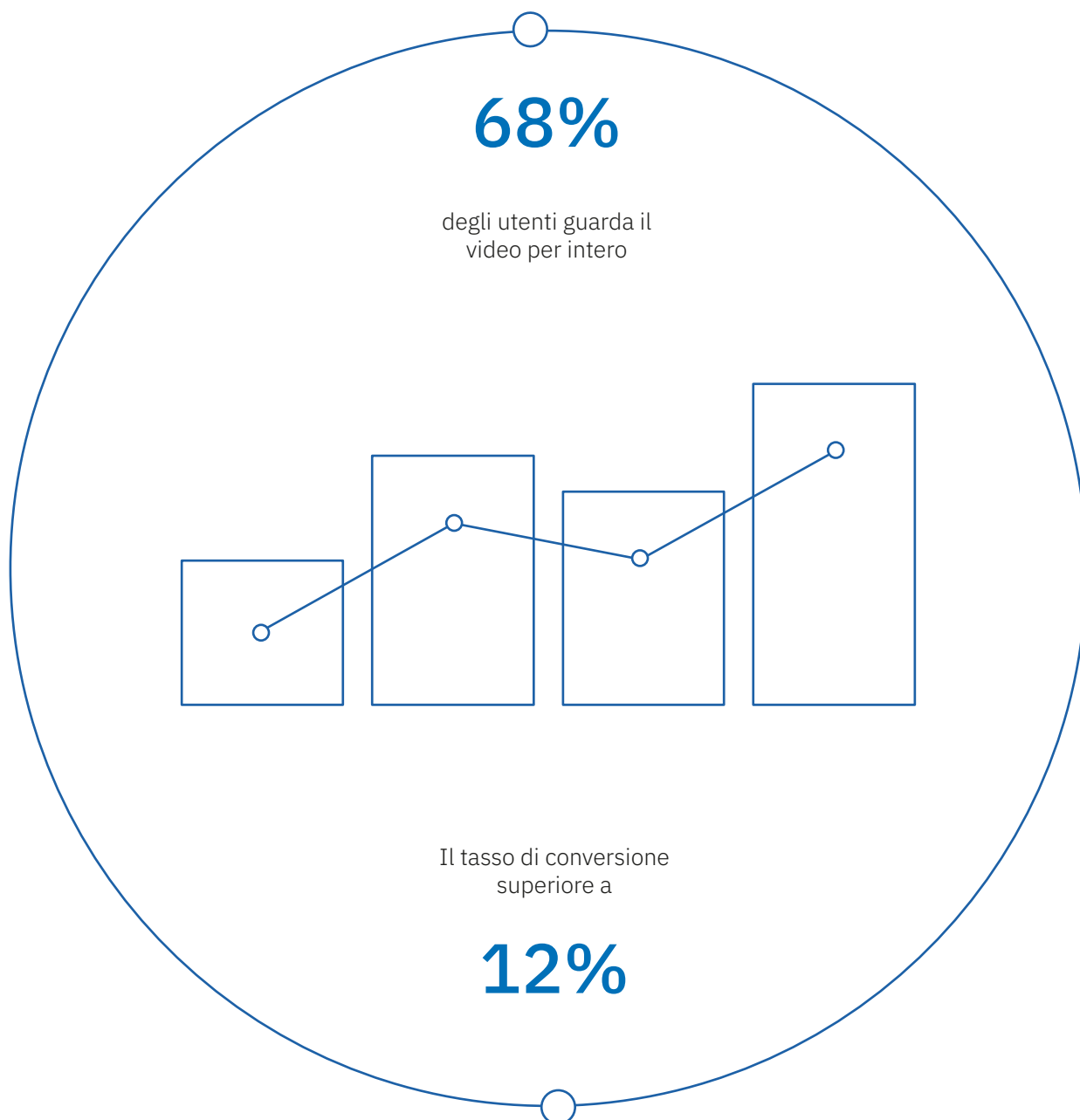
Il video ed il minisito si caratterizzano per la loro forza comunicativa e immediatezza delle informazioni veicolate, a questo si aggiunge la pertinenza delle call-to-action che si trasformano in risultati eccellenti.

Doxee Pweb®



Il rating di aperture del Doxee Pweb® si aggira attorno al 90%, dunque parliamo di una copertura quasi totale;

Ad oggi il 95% delle fatture di Fastweb viene visualizzato in formato digitale, il che da un lato comporta un quasi totale annullamento del cartaceo, dall'altro la fattura diventa un vero e proprio canale di comunicazione verso i clienti;



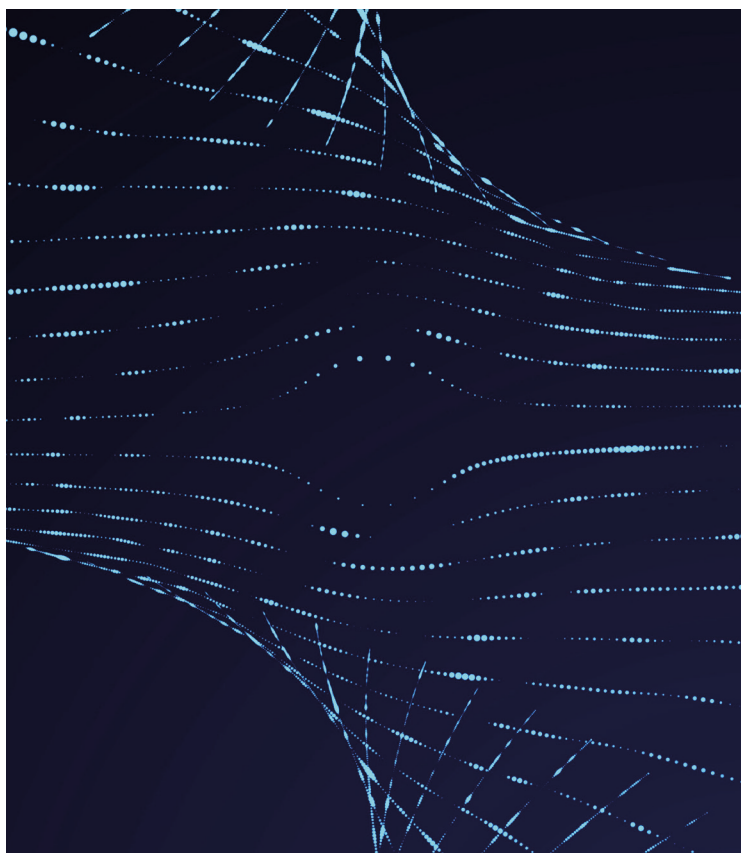
Il percorso di digital transformation che Fastweb ha scelto di intraprendere con al suo fianco Doxee, testimonia come i dati possano trasformarsi in una fonte preziosa sia per le aziende che per i consumatori e soprattutto possano essere la base di una comunicazione precisa, puntuale e personalizzata.

È finita qui? Certo che no.

La spinta innovativa di Fastweb è inarrestabile, infatti, è in corso un processo di riprogettazione del Doxee Pweb® in una direzione ancora più user oriented. Non resta che rimanere sintonizzati per vedere fino a dove l'innovazione guiderà Fastweb... e 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 Doxee Platform offrono ai nostri clienti e partner un insieme completo ed integrato di applicazioni, in grado di supportare in modo completo il loro customer journey.



AUSTRIA | DoxeeAT GmbH, Leonard-Bernstein-Strasse 10, 1220 Vienna

ITALIA | Doxee S.p.A., Viale Virgilio 48/B, 41123 Modena (MO)

GERMANY | DoxeeDE GmbH, Kronstadter Strasse 4, 81677 Munich