

# Energia per l'esperienza del cliente

Il fornitore italiano di energia verde EGEA sfrutta Talkdesk per potenziare il suo contact center.



**Caso d'uso**  
Vendite

**Settore**  
Utilities

**Integrazioni**  
Talkdesk for Salesforce  
(pianificato)

**Metrica chiave**  
↑ Flessibilità, ↑ Produttività  
nell'acquisizione di nuovi clienti,  
semplicità e facilità di implementazione

**Partner**  




## La Sfida

Il Gruppo EGEA utilizzava un sistema on-premise, che mancava della flessibilità necessaria al contact center quando i suoi agenti erano costretti a lavorare da casa durante la pandemia. La piattaforma legacy mancava inoltre delle solide funzioni di reporting necessarie ai dirigenti per conformarsi alle normative italiane.



## Soluzione

Il Gruppo EGEA è stato introdotto a Talkdesk attraverso il suo partner di customer experience, Comdata Italia, che ha consigliato Talkdesk Studio, Callbar, Dialer Live ed Explore per la loro facilità d'uso e l'integrazione con Salesforce.



## Risultati

Dopo un'installazione iniziale di 10 licenze, il Gruppo EGEA ha ampliato l'uso di Talkdesk due volte nel primo anno di utilizzo, estendendo l'uso della piattaforma al suo service desk per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti. Attualmente l'azienda dispone di 40 licenze per agenti, con la previsione di un'ulteriore espansione in tutto il gruppo.

## Rinnovare l'impegno con i clienti

Il Gruppo EGEA è una società di gestione delle energie rinnovabili, che fornisce servizi sostenibili per l'acqua, l'elettricità e il gas naturale a clienti residenziali e commerciali in tutta Italia. Con sede nella città nord-occidentale di Alba, EGEA dispone di due call center con circa una dozzina di agenti, che gestiscono una media di 13.000 chiamate in entrata e in uscita al mese.

All'inizio gli agenti interni di EGEA erano restii ad adottare il sistema Talkdesk. Una volta implementato, tuttavia, gli agenti si sono resi conto che il sistema Talkdesk era facile da usare e forniva un migliore accesso ai dati dei clienti, consentendo loro di migliorare la qualità del lavoro e di aumentare la produttività.

Un'esperienza personalizzata per i clienti è un elemento di differenziazione fondamentale per EGEA, che sta cercando di ampliare la base di abbonati al suo servizio di energia sostenibile.

Il CIO del Gruppo EGEA afferma che la sua missione personale è quella di dotare il team del servizio clienti EGEA di servizi e strumenti digitali che consentano di fornire una CX di qualità superiore.

Mentre attualmente il gruppo si limita a gestire le chiamate in entrata dei clienti, l'implementazione di Talkdesk consentirà agli agenti del contact center di EGEA di condurre un'attività di marketing in uscita verso i clienti esistenti, per vendere servizi aggiuntivi o migliorati.

Grazie all'architettura cloud-first di Talkdesk, gli agenti del contact center di EGEA hanno ora maggiore flessibilità su come e dove svolgere il proprio lavoro.

Gli agenti possono ora lavorare da casa con accesso completo a tutte le funzionalità della piattaforma Talkdesk per fissare appuntamenti con i clienti e risolvere altri problemi di assistenza.



**“Come azienda di servizi, l'esperienza del cliente è molto importante per il nostro team. Grazie alla stretta integrazione con Salesforce, Talkdesk sarà in grado di fornire agli agenti tutte le informazioni sui clienti necessarie per risolvere le loro richieste”.**

— CIO DI [EGEA GROUP](#)



## Aumentare l'accesso degli agenti ai dati dei clienti

EGEA ha cercato una nuova soluzione di contact center perché la piattaforma preesistente rendeva difficile per gli agenti gestire efficacemente le chiamate in entrata a causa della mancanza di accesso ai dati dei clienti. L'implementazione di Talkdesk consentirà inoltre agli agenti del contact center di EGEA di effettuare attività di marketing in uscita per vendere ai clienti servizi aggiuntivi o migliorati.

Fondamentale è stata anche l'architettura cloud-first di Talkdesk, che ha permesso agli agenti di EGEA di lavorare da casa anziché recarsi in ufficio durante la pandemia.



## Connessione al sistema

Per il CIO di EGEA, la semplicità e la facilità di implementazione della piattaforma Talkdesk sono state un enorme vantaggio. In collaborazione con il consulente tecnologico Comdata, EGEA ha implementato una serie di prodotti e funzionalità Talkdesk, a partire dal visual designer interattivo Talkdesk Studio. Utilizzando Studio, Comdata ed EGEA hanno progettato e configurato il nuovo flusso di lavoro del call center per migliorare la produttività degli agenti.

Al centro della nuova configurazione di EGEA c'è Talkdesk Callbar, che fornisce agli agenti un modo rapido e affidabile per gestire le chiamate telefoniche tramite Talkdesk.

L'applicazione basata sul web consente agli agenti di effettuare e ricevere chiamate da qualsiasi punto del desktop. Gli agenti hanno inoltre a disposizione Talkdesk Dialer Live per le chiamate in uscita automatizzate.

Per gestire il tutto e misurare i KPI del contact center, il team IT di EGEA sfrutta i report in tempo reale di Talkdesk Live e ha creato report per i clienti utilizzando lo strumento avanzato di business intelligence di Talkdesk, Explore. Questi report consentono alla direzione di garantire la conformità alle leggi italiane e di misurare i KPI aziendali, come la percentuale di chiamate abbandonate, i tempi medi di attesa e i tempi medi di attesa comprensivi del tempo di interazione con l'IVR del sistema.



**“Nella nostra esperienza, Talkdesk ha rappresentato un grande miglioramento rispetto alla nostra precedente piattaforma di contact center. È stato facile da implementare e disponeva di tutte le funzionalità che volevamo potenziare. I nostri agenti sono diventati più produttivi nell’acquisire nuovi clienti.**

— CIO DI [EGEA GROUP](#)

### Talkdesk - Chi siamo

Talkdesk® è leader a livello mondiale in contact center cloud per aziende fortemente orientate al cliente. Le nostre soluzioni di customer experience basate sull'automazione ottimizzano i processi di servizio al cliente più critici. La nostra velocità di innovazione, l'esperienza settoriale e l'impronta globale riflettono il nostro impegno nel garantire che le aziende possano offrire esperienze migliori in qualsiasi settore e attraverso qualsiasi canale, ottenendo una maggiore soddisfazione del cliente e risultati commerciali più rapidi.

**talkdesk®**

Experience. A better way.

Caso di successo:  
EGEA group