

Digital Service, stop alla carta

Da poco più di un anno l'installatore Sky è diventato digitale! Digital Service, un app residente su tablet, è lo strumento di lavoro innovativo in dotazione agli installatori che migliora l'experience di installatori e clienti.

■ Digital Service è uno strumento dall'enorme potenziale; avvia un processo di digitalizzazione e metamorfosi che genera benefici per tutti: da un lato l'installatore Sky e lo Sky Service che possono gestire più rapidamente e con maggiore precisione gli ordini di lavoro; dall'altro il cliente Sky che viene coinvolto e informato rapidamente sull'attivazione del servizio richiesto.

Digital Service è stato introdotto da Sky nella rete Sky Service con un percorso graduale e costante: oggi coinvolge in prima persona oltre 1000 installatori.

Con Digital Service la gestione dell'ordine di lavoro viene realizzata interagendo con il display touch del tablet, seguendo una procedura guidata dall'applicazione, studiata per evitare all'installatore dubbi, incomprensioni e perciò errori, per rendere il lavoro più fluido.

Semplificare i processi di chiusura di un ODL era una richiesta che proveniva da tutta la rete, quindi razionalizzare la compilazione del documento rilasciato all'abbonato al termine dell'attivazione del servizio, evitando di ripetere l'inserimento di dati già disponibili a sistema e rendendo disponibile subito online il documento stesso.



GLI ELEMENTI

- ODL con procedura guidata da un app dedicata
- Niente più ODL su carta, dubbi e incomprensioni
- Transizione articolata su due fasi: ODL e Servizi Aggiuntivi

I VANTAGGI

- Maggiore efficienza nella gestione, dati allineati
- Migliore Customer Care e User Experience per il cliente
- Possibilità di abilitare innumerevoli servizi a valore aggiunto

Il Digital Service rappresenta anche una svolta importante per il lavoro dell'installatore di oggi offrendogli l'opportunità di evolvere la propria professionalità e di maturare un'esperienza significativa nell'uso di uno strumento digitale che potrà abilitarlo nel futuro a numerose e importanti innovazioni.

Digitalizzare la rete

Il programma di digitalizzazione della rete ha comportato una fase di transizione importante: passare dalla carta, utilizzata da decenni per gestire gli ordini di lavoro, al tablet non è un'evoluzione banale, richiede tempo, in funzione anche della propensione al cambiamento dei soggetti interessati.

I dati aggiornati alla metà del 2017 indicano che già oltre la metà degli ODL vengono realizzati in digitale; inoltre, gli installatori che hanno in dotazione un tablet completano il processo in oltre l'80% dei casi.

Numeri importanti che sono in progressivo aumento per completare la digitalizzazione della rete e il processo di trasformazione.

Questa metamorfosi si compone principalmente di due fasi:

- la gestione dell'ordine di lavoro con un tablet, con la firma digitale dell'abbonato, legalmente valida;
- l'abilitazione di nuovi servizi, rivolti sia all'abbonato che all'installatore.

La seconda fase, ossia l'utilizzo del tablet come strumento abilitatore di nuovi servizi consente, ad esempio, la conferma dell'appuntamento al cliente via SMS, l'accesso alla piattaforma formativa, la gestione della manutenzione e del magazzino prodotti, l'abilitazione alla gestione di installazioni di prodotti innovativi, ecc.

Abilitatore di nuovi servizi

L'uso di uno strumento digitale come il Digital Service, collegato in rete con il sistema centrale, consente di migliorare la qualità del servizio al cliente e di incrementare la produttività dell'installatore. Questo è il vero cambiamento che il Digital Service introduce.

Con il tablet su quale è stato installato il Digital Service, lo Sky Installer mentre si trova a casa dell'abbonato può spiegare nuovi servizi,

ad esempio Sky Go oppure Sky On Demand, con maggiori probabilità di concludere la vendita grazie a una demo efficace, di grande valore emotivo e in tempo reale.

L'installatore alle prese con un problema ha bisogno dati tecnici per la ricezione di un particolare transponder/programma. Con il Digital Service può accedere alla piattaforma e recuperare rapidamente ciò che serve.

Gli strumenti di comunicazione e formazione a disposizione grazie al Digital Service sono infiniti, pensiamo soltanto all'e-learning oppure alla possibilità di chattare con un esperto per chieder supporto online e rispondere subito a domande tecniche o di prodotto, poste dal cliente a casa sua. Inoltre, la fotocamera del tablet può riprendere il codice a barre del prodotto per garantire una gestione efficiente del magazzino.

Grazie a tutte queste possibilità l'autonomia dell'installatore nell'affrontare il lavoro quotidiano aumenta considerevolmente, così come migliora la semplificazione e l'efficienza.

Migliore user experience

Qualunque cliente, e il cliente Sky non fa eccezione, desidera essere coccolato e assistito. Bisogna partire da un dato di fatto: durante una relazione con i diversi canali tecnici e di vendita, l'abbonato Sky percepisce e valuta sempre la qualità del servizio ricevuto; questa valutazione determina il valore della user experience e concorre ad attuare una strategia vincente: la centralità del cliente.

Un installatore che si presenta con un tablet a casa dell'abbonato per gestire l'ordine di lavoro dà sicuramente l'impressione di fornire un servizio più moderno e preciso, il cliente percepisce di ricevere un servizio più trasparente. Dimostrare Sky Go sul tablet a casa del cliente ha sicuramente un effetto diverso da quello che può avere se gli viene raccontato a parole, anche con il supporto di una brochure dedicata.

I vantaggi sono molto più numerosi di quelli che abbiamo raccontato in quest'articolo, limitato per lo spazio a disposizione.

Vantaggi che soddisfano tutta la catena del valore: dall'abbonato allo Sky Installer, dallo Sky Service a Sky stessa per offrire servizi a valore aggiunto e 'su misura'. Ricordiamolo: un cliente soddisfatto genera nuovi clienti.