

Case study settore energetico

Riorganizzare e ottimizzare i dati in possesso per migliorare i processi interni, ridurre i contratti annullati e capitalizzare sui clienti esistenti con attività di cross-selling, up-selling e retargeting



Settore Energia: Scoperta



PROBLEMA

È stata riscontrata l'assenza di raccolta e analisi di dati per la definizione di una efficace strategia di vendita. L'azienda manca di una visione unificata tra prodotto e necessità del cliente, digitalizzazione e centralizzazione dei dati, di marketing e automazione, e infine di metriche. Il risultato è un'offerta poco chiara, ma soprattutto dalla presenza di diversi clienti che procedono con l'annullamento del contratto e altri il cui valore resta invariato non essendo soggetti ad attività di capitalizzazione.



SOLUZIONE

Sviluppo e implementazione di processi di retargeting e cross-selling partendo dall'identificazione dei software utilizzati, prodotti e servizi venduti, clienti target, canali e fasi di vendita. Il tutto organizzato sfruttando una struttura di project management agile.

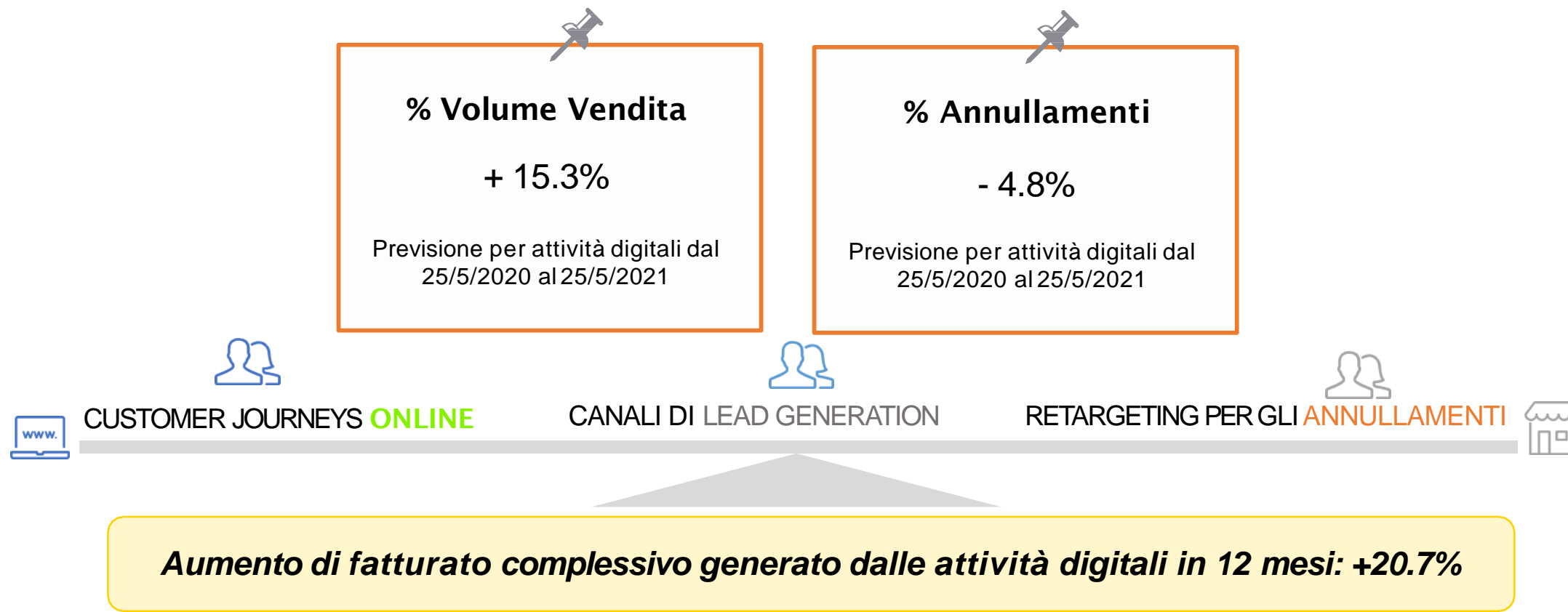


OSSERVAZIONI

L'idea è stata quella di partire dalle sorgenti di dati per creare una strategia di accesso ai canali di vendita e delineare i punti focali del customer journey. Secondo questo approccio, il consumatore trova ispirazione, cerca online, sceglie e valida, acquista e paga, condivide sui social. Grazie all'analisi bayesiana, attraverso diversi workshops con l'azienda sono stati disegnati due customer journeys ad hoc basati su retargeting e cross-selling.

Settore Energia: Risultati

I risultati delle attività di digitalizzazione per un'azienda che opera nella vendita di energia, utilizzando il canale door-to-door con 21,000 contratti annui, 15% di annullamenti (di cui 6% per Credit Risk). Il ritorno sull'investimento per tutte le attività digitali è stato quantificato +20.7%.



Azienda energetica leader nell'innovazione

Retargeting

AUMENTO ROI

Analisi per migliorare la percentuale di contratti annullati



+ 0.6%

VOLUME VENDITA

Cross-selling

AUMENTO FATTURATO

Identificazione prodotti da proporre ai clienti esistenti e sviluppo di campagne hyper targeting



+ 1.8%

VOLUME VENDITA

Lead generation

CONTATTI IN TARGET

Sviluppo contenuti, campagna pubblicitaria su Facebook per calendarizzare meeting con potenziali clienti e aumentare nuovi contratti

Previsioni



+ 1.7%

VOLUME VENDITA

Machine learning

AUMENTO EFFICIENZA OPERATIVA

Analisi dei contratti disdetti per individuare le principali cause di terminazione dell'accordo e per diminuire annullamenti e credit risk



+ 4.8%

VOLUME VENDITA

Recruiting

AUMENTO RETENTION RATE

Analisi migliori venditori, identificazione dei canali di recruiting e automazione del processo end-to-end



+ 6.4%

VOLUME VENDITA

Innovazione: Obiettivi, Strategia e Attività

	Recruiting	Machine Learning	Cross-selling
Obiettivo	Automazione del processo di reclutamento di agenti commerciali per aumentare i contratti provenienti dal canale door-to-door	Definire le principali cause di interruzione di contratti	Capitalizzare sui contratti esistenti promuovendo ulteriori prodotti/servizi di possibile interesse
	+ 6.4% VOLUME VENDITA	+ 4.8% VOLUME VENDITA	+ 1.8% VOLUME VENDITA
Strategia	<ul style="list-style-type: none"> Analisi demografica e psicografica dei TOP venditori per definire target persona per il reclutamento così da aumentare retention rate e diminuire churnrate 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi demografica e psicografica tramite modello di rete bayesiana per identificare i fattori che incidono sulla riduzione dei contratti annullati 	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta dati e analisi delle preferenze dei consumatori per capitalizzare sui clienti in essere in modo mirato
Attività	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio del volume e dei tassi di conversione di ogni fase del processo di reclutamento, dalla domanda di lavoro all'assunzione Design e implementazione di un nuovo recruiting journey 100% automatizzato tramite API Raccolta dati e analisi demografica e psicografica dei top venditori Creazione delle target personaper pubblicare offerte di lavoro mirate 	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta e segmentazione di dati demografici e psicografici Analisi dei dati tramite rete Bayesiana per diminuire i contratti annullati Dashboard in power BI per validare riduzione dei credit risk capitalizzando sulla bolletta web e SDD 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione del Google Form per raccogliere i dati giornalieri dai venditori Rete Bayesiana per identificare i segmenti per il cross-selling Design e implementazione customer journey per il cross-selling Supporto campagna cross-selling


Innovazione: Obiettivi, Strategia e Attività


	Lead Generation	Retargeting	Referral
Obiettivo	Aumentare contratti tramite campagne social rivolte ad un mercato specifico di potenziali clienti	Aumentare la percentuale di contratti confermati a seguito di disdetta	Incentivare i clienti fidelizzati a raccomandare nuovi clienti
	+ 1.7% VOLUME VENDITA	+ 0.6% VOLUME VENDITA	+ 0.4% VOLUME VENDITA
Strategia	<ul style="list-style-type: none"> Analizzare e definire target persona per poi creare contenuti di interesse specifici per la vendita diretta da canale online di prodotti/servizi 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di un sistema automatizzato per recuperare i clienti che hanno receduto dal servizio 	<ul style="list-style-type: none"> Convertire i clienti fidelizzati, tramite buoni regalo e/o promozioni, in ambasciatori (brand ambassador) per creare un nuovo canale automatizzato di acquisizione clienti
Attività	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di banner, carousel e video per la lead generation Creazione di landing pages responsive dedicate alla lead generation 	<ul style="list-style-type: none"> Design e implementazione "customer journey" per il retargeting Analisi e supporto campagna retargeting 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi dati clienti al primo acquisto Design e implementazione customer journey e canale referral Creazione flow automatizzato con due o più touch point (e.g. sms, email, Facebook retargeting etc.) per sponsorizzare la campagna "porta un amico"


Hai bisogno di ulteriori informazioni?

Siamo pronti ad ascoltarti
Chiamaci o mandaci una mail



 Aurora: +39 338 3813138
aurora.morandi@digitalicsinnovation.com

 Carlo: +1 323 708 3496
carlo.bufalini@digitalicsinnovation.com

 digitalicsinnovation.com