

# IL NET PROMOTER APPROACH DI POSTE ITALIANE

DALLA VOICE OF CUSTOMER AL LEAN SIX SIGMA

24 MARZO 2017



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA



Università degli Studi  
Guglielmo Marconi



ASSOKNOWLEDGE  
Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici

Posteitaliane

# IL NET PROMOTER APPROACH DI POSTE ITALIANE



## VOC

La voce del cliente deve essere uno degli input più rilevanti dei programmi di miglioramento dei processi e dei prodotti



## Misurazione della Customer Experience

Il sistema di misurazione della Customer Experience consente di definire le priorità di trasformazione in ottica cliente

NPS

CES



## Miglioramento dei processi

Sulla base delle indicazioni dei clienti nascono cantieri di miglioramento secondo approcci tradizionali top-down o con metodologia Lean Six Sigma

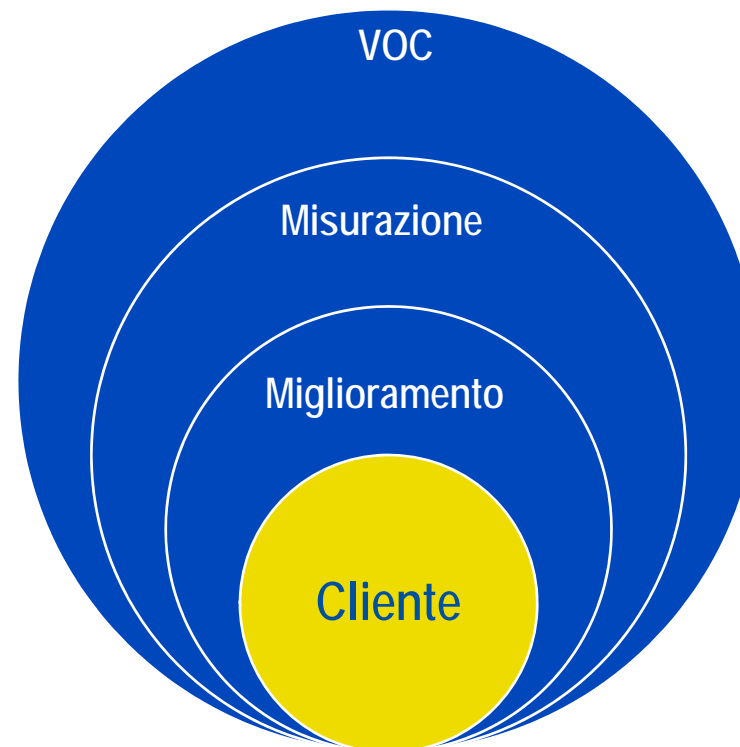
TOP-DOWN

LEAN SIX SIGMA



## Centralità del Cliente

Il ciclo Misurazione ↔ Azione supporta lo sviluppo di una cultura aziendale customer driven



# SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE 1/2

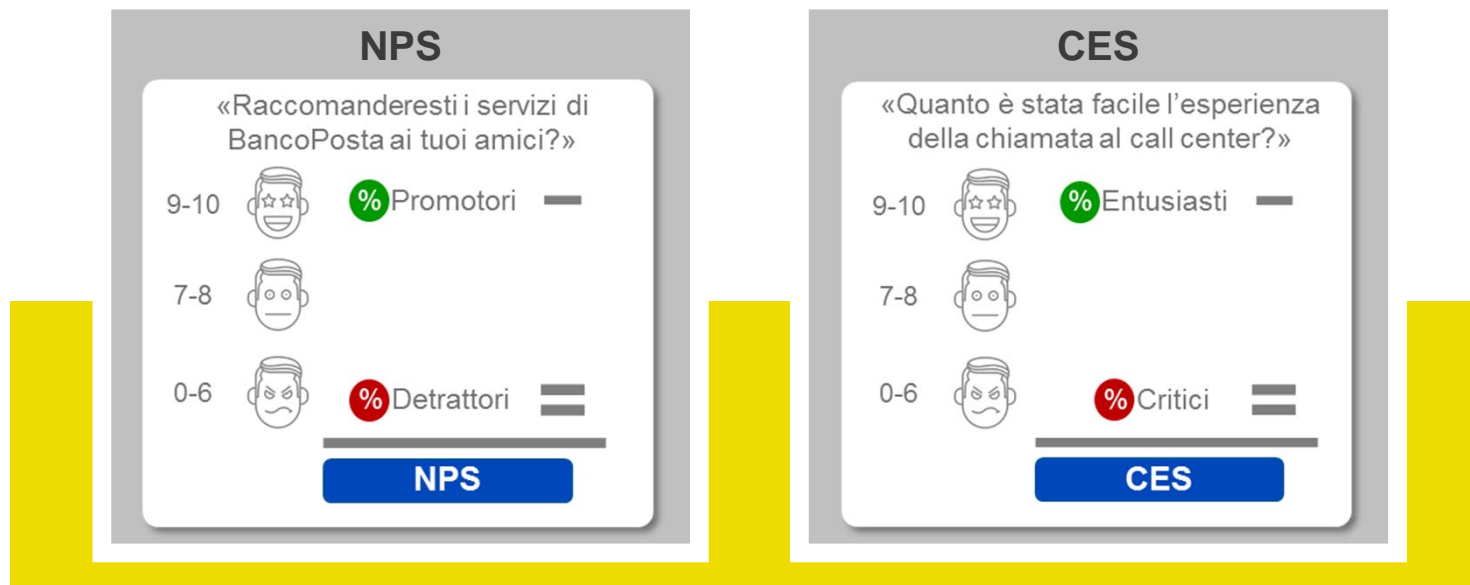
## NET PROMOTER SCORE E CUSTOMER EFFORT SCORE



Avviata nel 2015 la misurazione della **Customer Experience** con l'introduzione di un nuovo modello di ascolto basato su due indicatori, **NPS** (per le BU) e **CES** (per i Canali)



Gli indicatori vengono calcolati come **differenza** tra la percentuale di chi ha dato un voto **9 o 10** e chi un voto tra **0 e 6**, rispettivamente alle domande quanto raccomandaresti (un prodotto servizio) o quanto è stata facile l'esperienza (su un canale)










# SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE 2/2

## PUNTI DI FORZA DEGLI INDICATORI SCELTI



# PRINCIPALI MISURAZIONI

## AREE DI AFFARI, FREQUENZA E MODALITÀ DI RILEVAZIONE

	FREQUENZA	MODALITÀ
 <b>SERVIZI FINANZIARI</b>	2Y	CATI
 <b>POSTA E PACCHI</b>	2Y	CATI
 <b>SERVIZI ASSICURATIVI</b>	2Y	CATI
 <b>UFFICI POSTALI</b>	1Y	CAPI
 <b>GRANDI AZIENDE E PA</b>	1Y	CAWI
 <b>CONTACT CENTER</b>	4Y	CATI
 <b>WEB</b>	Rolling	CAWI

LE MISURAZIONI

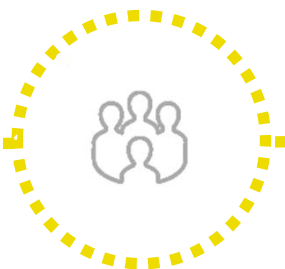
# CUSTOMER EXPERIENCE IMPROVEMENT PROGRAM DI POSTE ITALIANE

## CUSTOMER ENGAGEMENT

PRESENTAZIONE  
RISULTATI



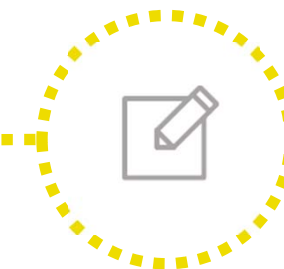
TAVOLO DI  
LAVORO



ATTIVAZIONE  
CANTIERI



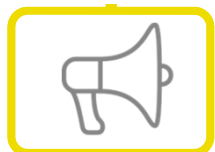
MONITORAGGIO  
AVANZAMENTI



FEEDBACK CLIENTI  
ESTERNI

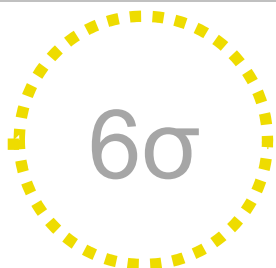


VOC

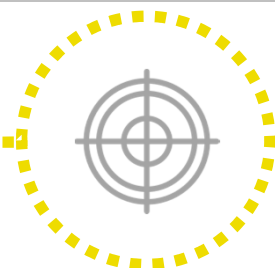


## EMPLOYEE ENGAGEMENT

COINVOLGIMENTO AZIENDALE  
AL MIGLIORAMENTO



DIFFUSIONE CULTURA  
«CUSTOMER DRIVEN»



# LSS PER IL MIGLIORAMENTO IN POSTE ITALIANE



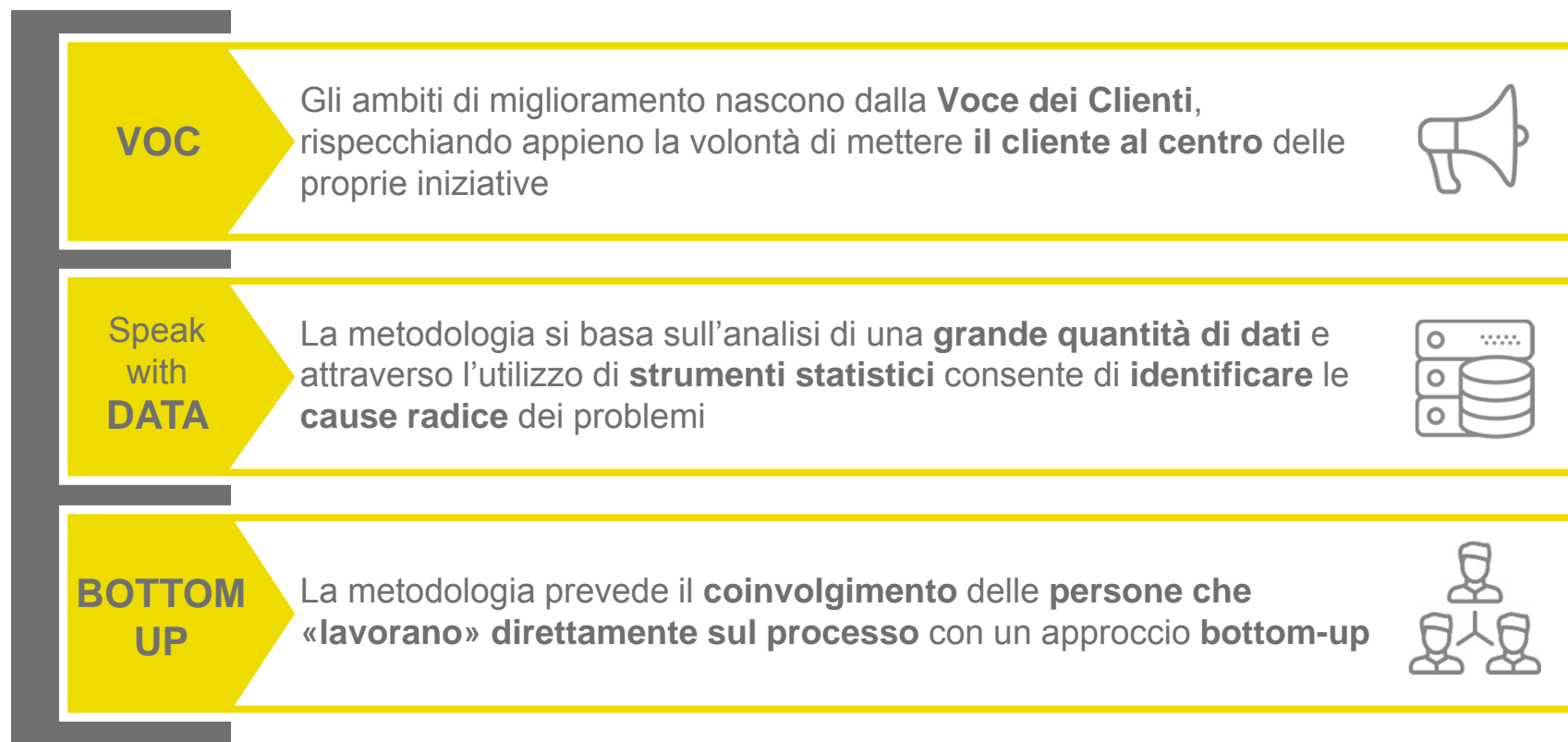
Il Lean Six Sigma è uno degli **strumenti** scelti per radicare in azienda un **approccio strutturato** al miglioramento

L'obiettivo è **diffondere** la **cultura del miglioramento continuo** attraverso la progressiva acquisizione delle competenze e la costruzione di un **Centro di Competenza LSS**

# LSS PER IL MIGLIORAMENTO IN POSTE ITALIANE

## DRIVER PRINCIPALI DELLA SCELTA

- I **fattori principali** che hanno indirizzato l'azienda nella **scelta** di questa **metodologia** sono:









# LSS PER IL MIGLIORAMENTO IN POSTE ITALIANE

## ATTIVITÀ IN CORSO E IN FASE DI LANCIO

I cantieri di miglioramento vengono concordati e valutati assieme alle struttura di qualità delle BU. Ad oggi sono stati avviati i seguenti cantieri:

AREA	PROGETTO	OBIETTIVO
RETE	SUCCESSIONI	Ridurre i tempi di lavorazione delle pratiche di successione abbattendo <b>non conformità</b> e <b>numero di documenti</b> da presentare 
IT	HELP DESK	Ridurre il <b>tempo di risoluzione ticket</b> di richiesta assistenza per migliorare la disponibilità degli asset 
POSTA E PACCHI	TRACCIATURA	Incrementare le performance di tracciatura al civico assicurando la <b>correttezza della tracciatura</b> e il <b>rispetto delle tempistiche</b> 
	INESITATE	Ridurre il numero di posta <b>“inesitata”</b> (oggetti di posta non recapitati per assenza del destinatario) 
	CFSM	<b>Massimizzare la portata utile</b> delle macchine di smistamento riducendo i tempi di setup, piccole fermate, disguidi e riciccoli di lavorazione 