

TUA: l'utente al centro. Presentato il nuovo CRM aziendale De Angelis: "Miglioriamo la customer experience"



TUA

La TUA presenta il nuovo **CRM** (*Customer Relationship Management*), uno strumento innovativo a **vantaggio della comunicazione con la clientela**.

La **piattaforma di CRM**, sviluppata attraverso il software della società **Salesforce**, prevede una pluralità di servizi i cui minimi comuni denominatori sono **l'attenzione costante alla clientela** ed il **miglioramento complessivo del processo della comunicazione aziendale**.

Il progetto, presentato nel corso di una conferenza stampa nella sede Tua di Pescara, si inquadra in discorso prospettico della TUA, di miglioramento complessivo della qualità del servizio offerto.

Presenti **Gabriele De Angelis**, presidente TUA, **Antonio Prospero**, vicepresidente TUA, **Maxmilian Di Pasquale**, direttore generale TUA, **Ezechiele Capitano**, Regional Vice President Local Government & Mobility di **Salesforce** e **Pasquale Di Maio**, Program Manager & Executive CRM Specialist di **Almaviva**.

La piattaforma **Salesforce**, infatti, garantisce la fruizione di un **servizio clienti omnicanale** in grado di offrire più esperienze concentrate in unico sistema.

A partire dalla gestione del **modulo reclami** che facilita la raccolta, il monitoraggio e la gestione di tutte le casistiche, un veicolo di fondamentale importanza per facilitare una costante attenzione con la clientela.

Inoltre, tramite la piattaforma TUA è in grado di attivare i flussi di comunicazione in modo certo, di gestire sistematicamente le richieste in arrivo e di fornire un riscontro immediato all'utente in caso di necessità.

Particolare attenzione viene posta anche **sull'efficacia della comunicazione**; grazie all'integrazione fra Customer Service e Contact Center, **Service Voice** permette di capire se l'assistenza fornita risulti adeguata alle aspettative dei propri utenti. Il servizio, infatti, offre un'assistenza all'utenza che integra il canale telefonico, capace di garantire esperienze di qualità, ottimizzando il *front end* e *back end*.

Canale telefonico: l'azienda unica annuncia il nuovo numero, l'**800142880**, al quale rivolgersi per interagire con TUA.

Capitolo dati: un **potenziale strategico per l'Azienda**. TUA è sempre in grado di mettere a disposizione del *management* la reportistica necessaria per un quadro generale complessivo in tempo reale.

*"L'utente è l'attore principale della nostra attività - ha esordito **Gabriele De Angelis, presidente TUA** - e le nostre attività sono orientate a garantire una maggiore efficienza nella gestione del cliente, ma anche nel migliorare la produttività degli operatori coinvolti nei processi di CRM e comprendere le nuove abitudini e stili di viaggio che sono radicalmente mutate dopo la pandemia - ha continuato De Angelis -. Questo progetto è volto ad un cambio di paradigma che ci consente di attuare una comunicazione proattiva cercando sempre di anticipare le nuove esigenze in termini di trasporto dei nostri clienti. L'importanza e la centralità dei dati sono un elemento decisionale fondamentale - ha concluso il presidente De Angelis - al tempo stesso sappiamo quanto sia complessa e delicata la gestione degli stessi in quanto è fondamentale, in un contesto prepotentemente digitale, che i propri dati siano al sicuro e sempre in linea con le decisioni degli enti regolatori".*

*"Il progetto TUA conferma che l'innovazione è possibile anche e soprattutto nella Pubblica Amministrazione, siamo lieti di poter accompagnare l'azienda di trasporti in questo nuovo percorso di trasformazione digitale - afferma **Bettina Giordani**, Area Vice President Public & Health, Area Vice President di **Salesforce** - L'ascolto delle esigenze del cliente è una delle prime chiavi di efficienza per un'azienda. Grazie al nostro CRM, per TUA è oggi possibile prendere delle decisioni in base a precisi indicatori e tracciare così tutte le interazioni con i propri utenti tramite dashboard e tool di reportistica che saranno sempre a disposizione dei responsabili del servizio al fine di trasformare gli output dell'attività del customer service in input a supporto della strategia per la programmazione e la pianificazione dei servizi di trasporto".*

La parte tecnica del progetto è stata sviluppata da **Almaviva**.

*"Con TUA Abruzzo, Almaviva ha dato inizio ad un importante percorso di digitalizzazione, che in prospettiva si arricchirà di nuove funzionalità per favorire la gestione della nuova mobilità: integrata, innovativa, efficiente e moderna. - a parlare è **Stefano Toticchi**, Direttore Business Unit Transport Operators Almaviva - Il progetto di CRM per TUA, sviluppato su piattaforma Salesforce, comprende il connettore verso l'Information Hub di MOOVA, capace di trasformare i dati in informazioni di valore: intelligenti, integrate, standardizzate, efficaci. L'Information Hub è il componente centrale della piattaforma MOOVA e permette di condividere con gli altri moduli tutte le informazioni legate al trasporto pubblico e ai processi di mobilità e di trasporto intermodale".*