



L'informazione al servizio del Customer Care

Misuriamo il valore dell'informazione

L'Aryanna misura la soddisfazione espressa dai potenziali clienti nei confronti dell'informazione ricevuta dal customer care di una azienda.



Che cos'è l'Aryanna Index



L'Aryanna Index è una **misura del valore dell'informazione**. Sul mercato esistono molte società che misurano il valore dell'informazione erogata ai clienti. Molte meno invece (forse nessuna) che misurano il valore dell'informazione erogata ai prospect.



Per questo abbiamo voluto realizzare l'**Aryanna Index**: per misurare la **soddisfazione** espressa dai **potenziali** clienti nei confronti dell'informazione ricevuta dal customer care di una azienda. Si tratta di un indice che spiega l'atteggiamento, a seguito di un primo contatto con l'azienda, di chi cliente non lo è ancora ma vorrebbe diventarlo.



In altre parole l'**Aryanna Index** misura la **capacità del Customer Care di acquisire i prospect** che chiedono informazioni relativamente ad un prodotto o un servizio.

Le Mystery Client come base della costruzione dell'indice

Le rilevazioni periodiche sono effettuate da professionisti delle ricerche di mercato opportunamente ingaggiati ed istruiti da professionisti dell'informazione per il Customer Care.



Aryanna Index: come viene costruito



Attraverso **rilevazioni di "mystery client"** i professionisti delle ricerche di Aryanna aggiornano periodicamente una classifica volta a misurare la **soddisfazione** espressa dai **potenziali** clienti nei confronti del customer care di una azienda.

I dati rilevati, opportunamente anonimizzati e trattati in modo aggregato, vanno a costituire un benchmark che ci racconta come, in media, i Customer Care interpellati reagiscono di fronte alle richieste di potenziali clienti.



Questo benchmark prende il nome di **Global Aryanna Index**.



Il valore del Global Aryanna Index a Novembre 2020 è pari a **79 punti su 100**. Dove 100 è il valore massimo teorico raggiungibile dato dal massimo del punteggio.

La declinazione per ogni Industry

La media delle valutazioni dei Customer Care appartenenti alla stessa Industry costituisce l'Industry Aryanna Index.



Aryanna Index: come viene costruito



Ogni Customer Care interpellato viene anche **classificato in relazione al mercato di appartenenza.**



La media delle valutazioni dei Customer Care appartenenti alla stessa Industry costituisce l'**Industry Aryanna Index.**



Il valore **dell'Industry Aryanna Index** sul mercato dell'energia, a seguito dell'aggiornamento di Novembre 2020, è pari a **68 punti su 100.**

La declinazione sulla singola azienda

Il corporate Aryanna Index è relativo ad ogni singola azienda rilevata.



Aryanna Index: come viene costruito



La rilevazione avente oggetto un singolo Customer Care prende il nome di **Corporate Aryanna Index**.



Il valore del **Corporate Aryanna Index** di ogni azienda rilevata nell'indagine di Novembre è riservato.



Per chiederne l'accesso è sufficiente inviare una mail a info@aryanna.net con oggetto **Aryanna Index**.

Le pagine che seguono analizzano in dettaglio sia l'indice di settore nel suo complesso che, in forma anonima, l'indice per ognuna delle 12 aziende rilevate.

Aryanna Index: Scheda Tecnica

Attenzione: i valori del Corporate Aryanna Index associati alle aziende sono riservati. Pertanto, nelle tabelle seguenti, l'azienda A NON è da assimilare alla prima azienda in ordine alfabetico tra quelle qui menzionate. Analogo ragionamento vale per tutte le aziende monitorate.

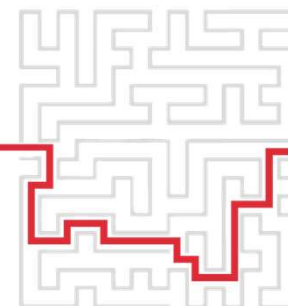


Tipologia di rilevazione:
Mystery Call + Mystery Chat

Periodo:
26 ottobre – 2 novembre 2020

Universo:
12 aziende fornitrici di energia
(in ordine alfabetico)

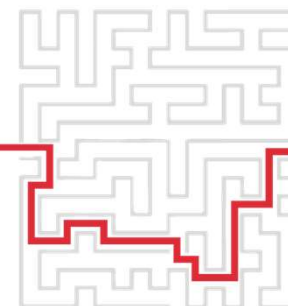
1. BlueEnergy
2. Edison
3. Enel
4. Engie
5. Eni
6. Eon
7. Iren
8. NeN
9. Pulsee
10. Sorgenia
11. Tate
12. WeKiwi



Aryanna Index: Scheda Tecnica



Mystery call:	15	chiamate portate a termine per ogni azienda
Mystery chat:	10	chat terminate correttamente per ogni azienda
Totale call effettuate:	200	Di queste ne sono state considerate 180. Ossia quelle andate a buon fine.
Totale chat attivate:	200	Di queste ne sono state considerate 120. Ossia quelle andate a buon fine.
Totale rilevazioni intraprese:	400	Ne sono state analizzate le prime 300 completate.



I dati rilevati

3 Novembre 2020



Global Aryanna Index = **79**

Il **Global Aryanna Index** è il **valor medio della soddisfazione** dei potenziali clienti (di qualsiasi azienda italiana) nel momento in cui si relazionano ai Customer Care per **ottenere informazioni su prodotti e/o servizi di loro interesse e sui quali stanno decidendone l'acquisto.**

L'Aryanna Index nell'Industry dell'Energia

Nuova rilevazione
dell'Aryanna Index.
Questa volta è il
turno del mercato
dell'Energy.



Abstract della ricerca



L'**Industry Aryanna Index** sul mercato dell'Energia è pari a **68** punti su 100.



La rilevazione sul doppio canale (live chat + telefono) mostra una sensibile differenza nella soddisfazione dei prospect sbilanciata verso il canale telefonico.



Differenza che emerge anche nell'organizzazione del canale live chat sul quale ci sarebbe ancora molto da fare. Sia in termini di tecnologia che di formazione alle persone e, soprattutto, di **strutturazione di flussi informativi e redazione di contenuti**.

I dati rilevati

3 Novembre 2020



Energy Aryanna Index = **68**

L'**Energy Aryanna Index** è il **valor medio della soddisfazione** dei potenziali clienti (delle aziende energetiche) nel momento in cui si relazionano ai Customer Care per **ottenere informazioni sul servizio di acquisto di energia da un fornitore diverso dall'attuale.**

La rilevazione oggetto di questo rapporto di ricerca è stata realizzata appositamente per identificare e misurare l'Energy Aryanna Index

I dati rilevati



Corporate Aryanna Index

E' il valore dell'Aryanna Index registrato per quella specifica azienda. Il Corporate Aryanna Index è presentato, su questo **campione di 12 aziende**, nella prima colonna della tabella 1. Tabella che presenta la panoramica della rilevazione.

Per chiedere copia del rapporto di ricerca compilare il modulo all'indirizzo

www.aryanna.net/aryanna-index



ARYANNA SRL (GRUPPO ALTAFORMAZIONE)
VIA PIETRO FILARGO 36, 20143 MILANO
CF / PI 11064470963