

**KENWOOD****BRAUN*****Ariete***

Comunicazione organizzativa N° CO01/2021

Oggetto: Nuova procedura Customer Care Italia

mercoledì 5 maggio 2021

Spett.le rete CAT,

anzitutto ho il piacere di informarvi che, nell'ambito dei cambiamenti tecnologici previste per il 2021 dal gruppo De'Longhi, il Customer Care Italia è il primo dipartimento del gruppo ad impiegare il nuovo software CRM *C4C di SAP* in sostituzione al vecchio sistema.

Fare da apripista è stato molto impegnativo, ma ora che il Go Live si è concluso con successo, siamo davvero appagati dal lavoro svolto, ma soprattutto siamo molto soddisfatti per il miglioramento della relazione omnicanale con i nostri e vostri clienti.

Non voglio dilungarmi ulteriormente, ma posso già anticiparvi che con i prossimi sviluppi ed implementazioni, i vantaggi di questo nuovo sistema informatico impatteranno anche sulle vostre organizzazioni, sarà naturalmente mia cura aggiornarvi man mano..

Nel frattempo vi comunico che, in forza al sistema di comunicazione integrata di C4C, da domani potrete ricevere richieste di informazioni da parte dei nostri operatori di Customer Care a mezzo email. Tali informazioni riguardano normalmente richieste dei clienti che vedono il coinvolgimento diretto del vostro CAT (es.: per solleciti, reclami, chiarimenti, ecc.).

Per rispondere ai clienti in modo tempestivo, è chiaramente necessario raccogliere le informazioni nel più breve tempo possibile, pertanto abbiamo introdotto un sistema di monitoraggio (*time monitoring*), al quale è legato un tempo massimo nella risposta, in particolare abbiamo definito in **36 ore** la scadenza per ricevere la risposta da parte del vostro CAT.

I tempi di risposta del CAT, al pari degli'altri KPI saranno misurati e oggetto di controllo da parte dei vostri capi area.

De' Longhi Appliances s.r.l.
Via L. Seitz, 47
31100 TREVISO – Italia

Società a socio unico
Tel. +39.0422.4131
Fax +39.0422.413736

Cap. Soc. Euro 200.000.000,00 i.v.
C.F. e Reg. Imp. TV 00867190159 – P. IVA IT 00698370962
R.E.A. TV n. 327173

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di De' Longhi S.p.A. ai sensi dell'art. 2497-bis del c.c.

**KENWOOD****BRAUN*****Ariete***

Ecco gli indirizzi email dai quali potrete ricevere le suddette richieste:

support.delonghi.it@delonghigroup.com

support.kenwood.it@delonghigroup.com

support.ariete.it@delonghigroup.com

support.braun.it@delonghigroup.com

support.kenwoodclub.it@delonghigroup.com

support.livinshop.it@delonghigroup.com

L'email riporteranno il seguente oggetto: "Richiesta di informazioni da Customer Care italia" anticipato dal numero di pratica.

N.B.

- non dovrete variare l'oggetto email,
- non dovrete utilizzare questi indirizzi per altre comunicazione al di fuori della pratica in oggetto,
- suggeriamo di non inserire in copia conoscenza altri destinatari al di fuori del team Customer care (es. cliente, negozi, agenzie).

Nel richiamare la massima cura nella gestione di questa procedura,

vi saluto e vi ringrazio per l'attenzione.

Alberto Pigato

Responsabile Customer Care Italia

De' Longhi Appliances s.r.l.

Via L. Seitz, 47
31100 TREVISO – Italia

Società a socio unico

Tel. +39.0422.4131
Fax +39.0422.413736

Cap. Soc. Euro 200.000.000,00 i.v.

C.F. e Reg. Imp. TV 00867190159 – P. IVA IT 00698370962
R.E.A. TV n. 327173

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di De' Longhi S.p.A. ai sensi dell'art. 2497-bis del c.c.

De'Longhi Group

www.delonghigroup.com