



Assistenza Premium ai device digitali

Soluzioni Digitali per processi



Ambito e obiettivi

Questo documento esprime la visione di Ennova su una nuova generazione di servizi di Assistenza Premium che noi abbiamo chiamato nel 2014:

SOSDigital: The next generation premium support

Ennova ha creduto nella rapida diffusione di massa di **device digitali** smart (smartphone, tablet, pc, smarttv) e la crediamo che la crescente domanda di servizi di assistenza e supporto qualificati stia di fatto creando **una grande opportunità di business** che **in Italia oggi non è ancora presidiata**.

Gli elementi distintivi dell'offerta di Ennova sono:

1. **Innovazione tecnologica** per servizi di assistenza di nuova generazione (accesso remoto, M2M)
2. Servizi di assistenza erogati da **Centri di competenza** con professionalità di alto profilo
3. Modello di business progettato per la **progressiva estensione del servizio** erogato a tutto il parco digitale del Cliente con **integrazione anche di servizi correlati** quali protezione dei dati e protezione del bene

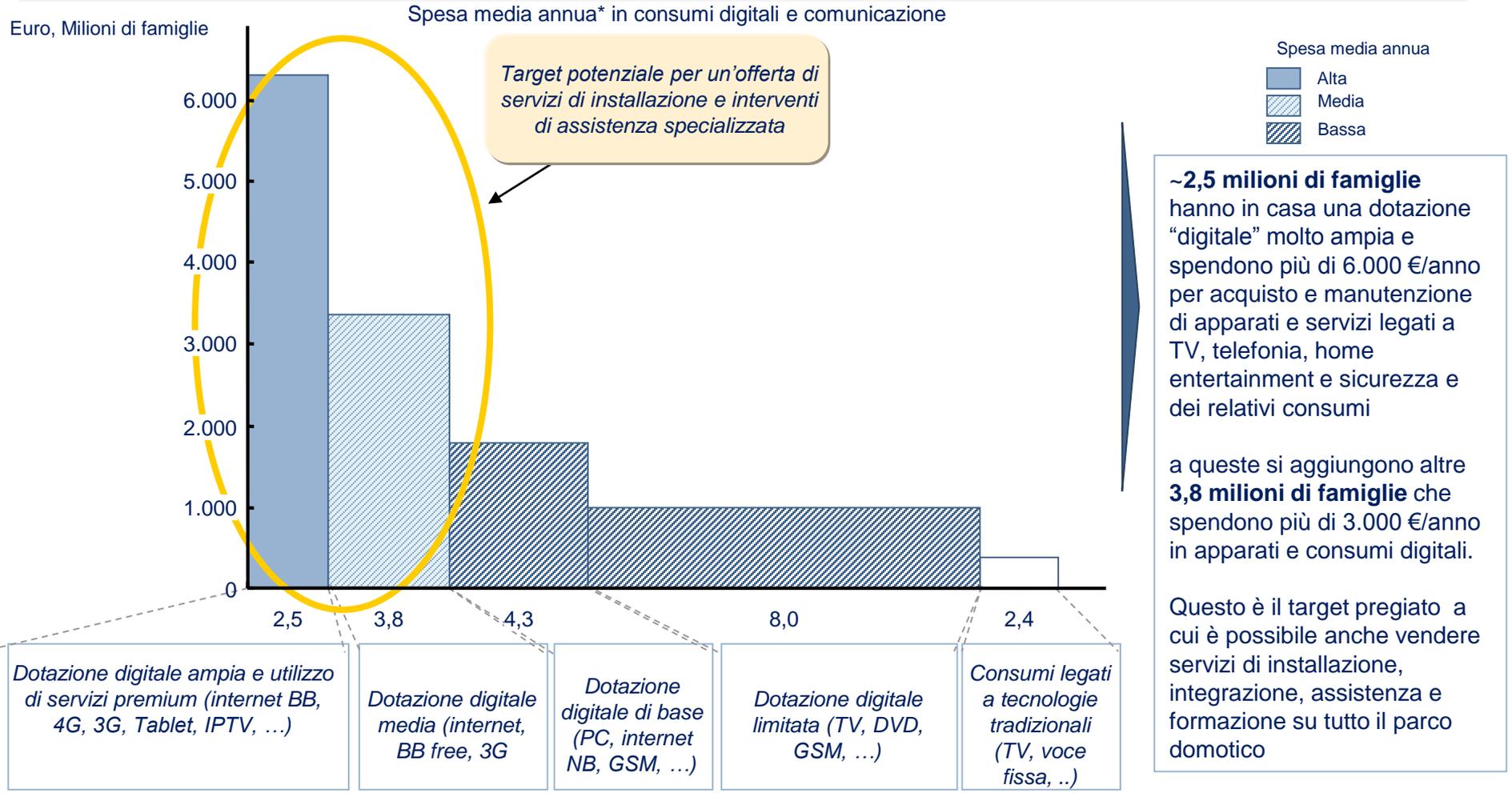
Questo documento si focalizza sull'ambito del broadband (fisso e mobile) nelle sue varie declinazioni per segmento di clientela consumer, microbusiness e business (Connected Home, Connected Office, Connected Store).

Opportunità di business

- In Italia **esiste un numero considerevole di famiglie e piccole realtà business con una ricca dotazione di apparati digitali** (le stime di oltre 32 milioni di Smartphone, 2,5 milioni di Internet Tv e 2,9 milioni di Tablet che cresceranno rispettivamente a quasi 50 milioni, 5 milioni e 12 milioni nel corso del 2015.). **Questo è il target pregiato a cui è possibile anche vendere servizi di installazione, integrazione, assistenza e formazione su tutto il parco digitale.**
- **Non esiste oggi in Italia un'offerta di assistenza** di questo tipo per una Telco questa iniziativa rappresenta una importante opportunità di generare ricavi aggiuntivi
- **Anche all'estero l'offerta di assistenza evoluta si sta sviluppando rapidamente:** in Europa alcuni Telco hanno arricchito la propria offerta con servizi di installazione e assistenza a pagamento mentre negli USA, dove il mercato è più sviluppato, sono soprattutto le grandi catene di elettronica di consumo (es. Best Buy attraverso la società Geek Squad) a presidiare il mercato con un'offerta molto estesa (dal computing all'home entertainment). Best Buy Europe, che è anche proprietaria di Phone House, ha iniziato il lancio di Geek Squad in Germania, Spagna, UK, Olanda e sono in fase di startup in altre country europee.

Il mercato in Italia

Fonte: Federcomin, Istat e Assinform



La TOP10 al mondo

Online Tech Support Review

Gold Award

Rankings

Displaying 2 - 10 of 10

- 
[Read Review »](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)
- 
[Read Review](#)

Cost Comparison

One-Time Fixes	?	\$49.99	\$119.99	\$49.99	\$49.99	\$188	\$99.95	\$49	\$119.95	\$188	
Monthly Subscription	?	\$9.99	\$29.99	\$19.99	\$19.99	\$29.99	\$16.66		\$16.66	\$16.58	\$24.99
Annual Subscription	?	\$199.99	\$179.99	\$199.99	\$239.88	\$359.88	\$199.95		\$199.95	\$199	\$299.99
Setup Fee	?	\$99	\$60	\$40	\$49.99	\$19	\$0		\$0	\$19.95 per month	\$0
Number of PCs	?	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1

Opportunità di business: ulteriori elementi per TI

- Offerta di Assistenza Premium **complementare alle offerte "core"** (mobile broadband, Connected Home)
- Leva dei servizi di Assistenza Premium per aumentare **la qualità del servizio percepita e la fidelizzazione**

Valori generati

- Ricavi aggiuntivi
- Rafforzamento posizionamento come brand innovativo e distintivo
- Aumento della pedonabilità
- Creazione di un cultura di servizi Premium a pagamento



Una **nuova generazione di servizi per il cliente** che rende disponibile tutto quello che serve in termini di consulenza e assistenza attraverso **una armonia di processi e servizi** disponibili in multicanalità attraverso un'**unica Piattaforma capace di sostenere a 360° l'intero modello**

The next generation premium support

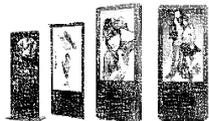
Un modello completo di assistenza per aiutare il Cliente a gestire e valorizzare il suo parco digitale

IN STORE

DSL & FIBRA



Supporto all'installazione all'utilizzo



MOBILE



Assistenza remota

Partnership



Remote



Diagnostic



Sicurezza



Next Digital Device

Servizi di supporto per una nuova generazione di device



IOT

- M2M
- Smart Tec
- Smart Home
- Tracker



Skillo - L'esigenza a cui risponde



Supporto

Skillo è il genio della consulenza, pronto a rispondere a ogni esigenza di configurazione, supporto e formazione. In più tramite un semplice click aiuta il cliente a migrare i contenuti del suo vecchio smartphone su quello appena acquistato, per poterlo usare subito in piena tranquillità.



Assistenza

Al Cliente non funziona lo smartphone, il tablet, il pc o ha problemi con un device digitale? Basta chiamare Skillo e affidarsi alla sua geniale assistenza. Senza muoversi dalla propria casa, il Cliente potrà richiedere l'intervento di un tecnico che risolverà il problema da remoto.



Sicurezza

Skillo mette al sicuro i tuoi dati, protegge la tua privacy e controlla le tue attività di navigazione in rete. Naviga tranquillo, con i servizi di sicurezza del tuo assistente personale, il genio Skillo. Di lui ti puoi fidare: è un esperto della tecnologia Kaspersky.

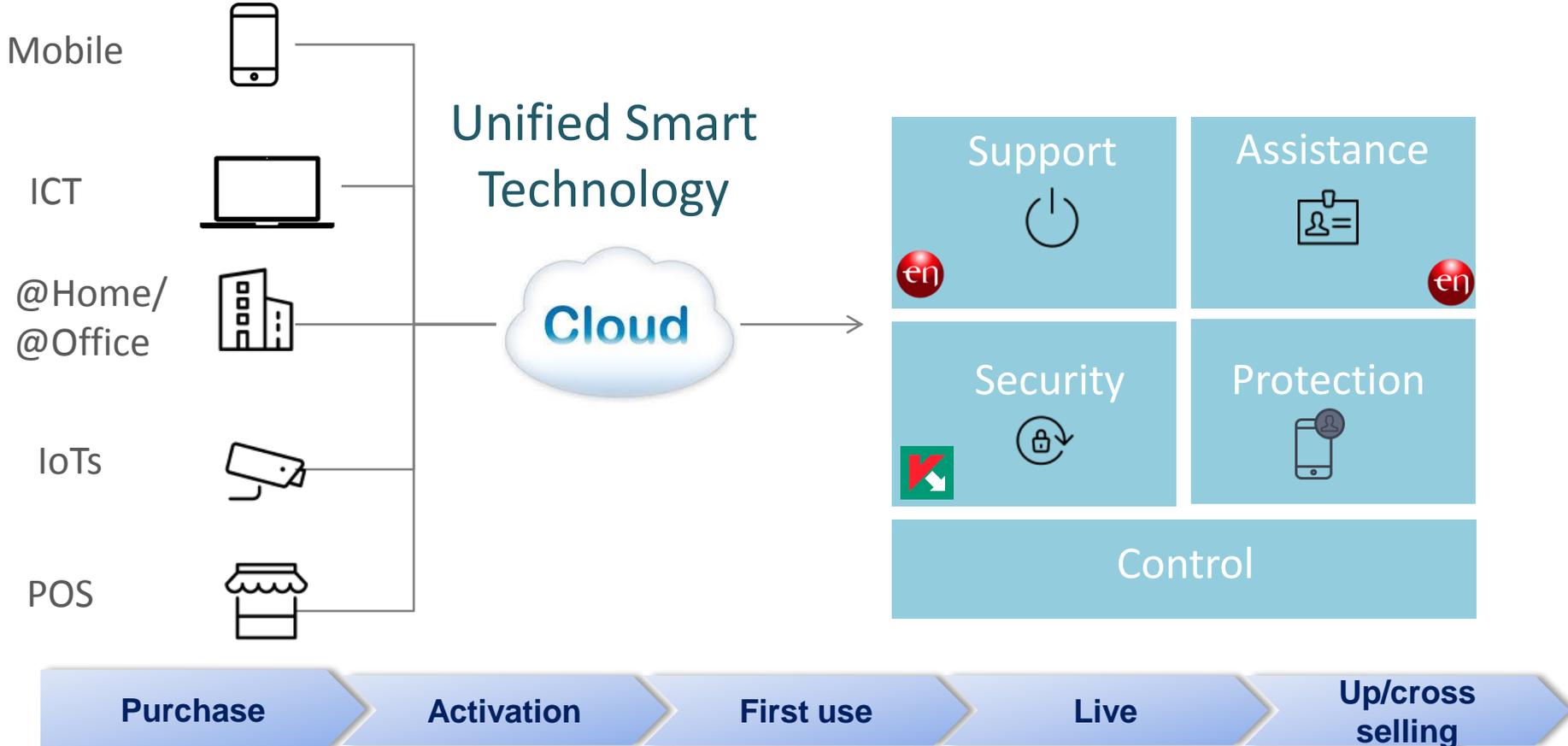


Riparazione

Ti è caduto il computer? Lo smartphone non da segni di vita o il cane ha calpestato il tablet? Anche per questo, Skillo è a tua disposizione! È il genio della riparazione o della sostituzione dei tuoi dispositivi, in caso di rottura o malfunzionamento.



La Piattaforma Tecnologica



FUNZIONALITA'



LIVE SUPPORT!

Video Chat & Bubble Chat



Visual Care

evidenza di quello che vede il cliente per avere un immediato riscontro delle varie funzionalità del device.

Screen Drawing

L'operatore grazie allo screen drawing potrà direttamente dalla sua console disegnare sullo screen dell'utente e rispondere alle sue richieste...

Some References:



Mobile Consumer: 900K tickets/year

Mobile Business: 400K tickets/year

Wireline & PC: 1600K tickets/year



Mobile Consumer: 370K tickets/year

Mobile Business: 80K tickets/year

Wireline: 250K tickets/year