

Statistics Jobs

Stefano Dalpozzo

stefano.dalpozzo@gruppohera.it

Percorso accademico e professionale



PERCORSO ACCADEMICO



- **2003:**
Diploma: Liceo Scientifico «R. Valeriani» Imola



- **2008:**
Laurea Triennale in Statistica, Imprese e Mercati



- **2010:**
Laurea Magistrale in Statistica, Economia e Impresa



PERCORSO PROFESSIONALE



➤ 2008-2011:

- ✓ Tirocinio annuale
- ✓ Consulente statistico della la Direzione Marketing, per le attività di Segmentazione e Ricerche di Mercato



➤ 2011-2013:

- ✓ Sales Planning Specialist per il Gruppo Fiat



➤ 2013 - Oggi:

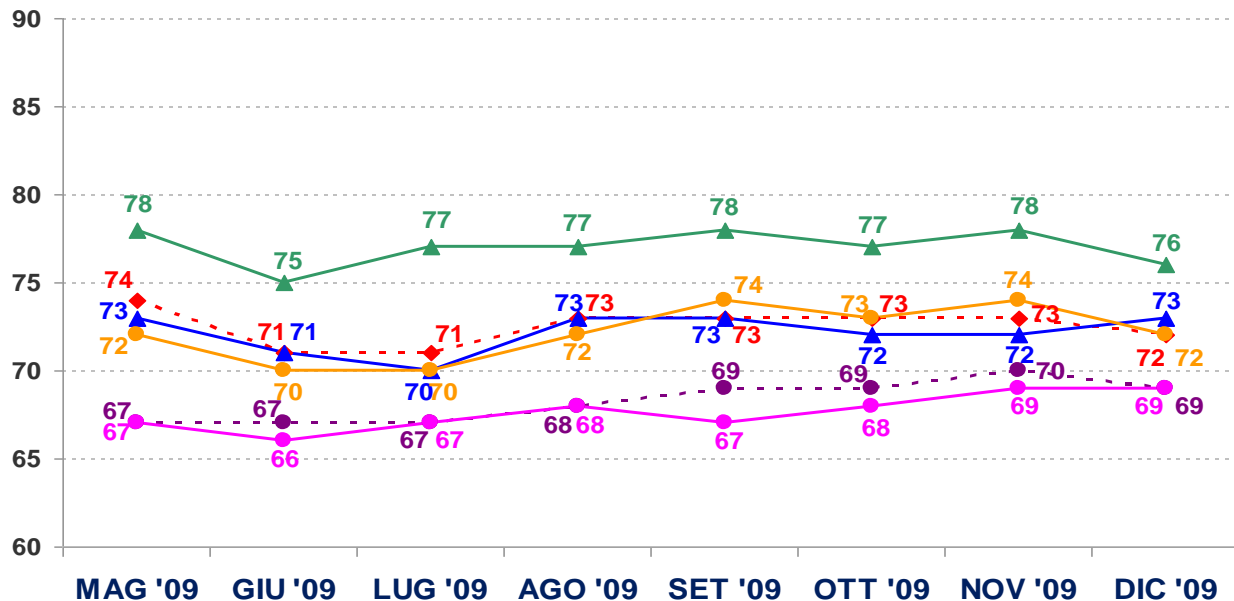
- ✓ Marketing Campaign Specialist per Hera comm





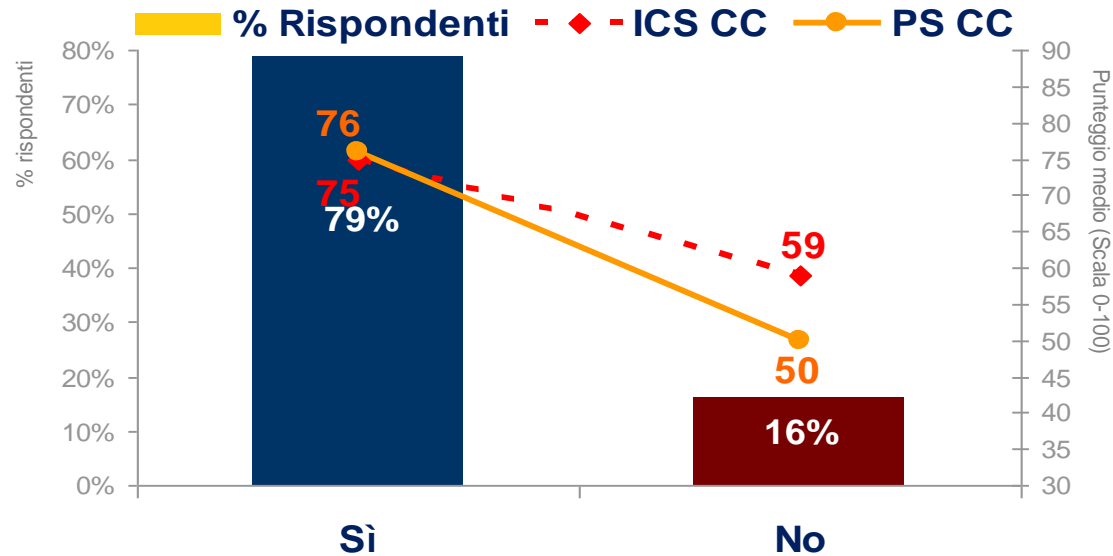
- ✓ **Monitoraggio e Reporting** dei principali KPI della Customer Base
- ✓ Sviluppo dei **questionari** di Customer Satisfaction e gestione dei Fornitori
- ✓ Analisi della Customer Satisfaction e costruzione dei **modelli Lisrel**
- ✓ **Supporto** alla Vendita Indiretta e alle strutture di Back Office
- ✓ **Segmentazione e profilazione** dei clienti, per identificare e 'aggreddire' determinati Target

UN ESEMPIO CONCRETO: L'INDAGINE SUI CALL CENTER



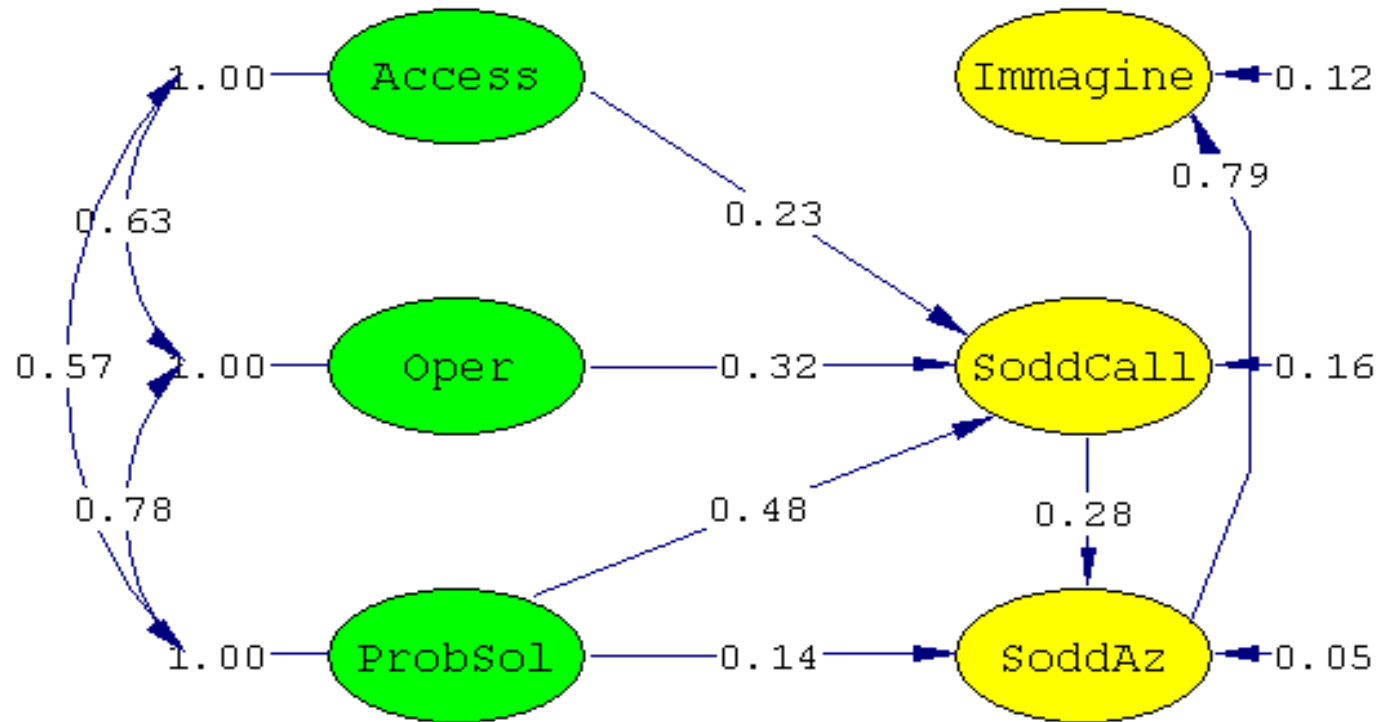
- ✓ Stabilità degli indicatori
- ✓ L'operatore è la variabile della quale il cliente è più soddisfatto
- ✓ Andamento simile di ICS Call Center e Problem Solving

Con questa ultima telefonata è riuscito/a a risolvere la sua richiesta?



- ✓ La mancata risoluzione dell' rds comporta una diminuzione media di 16 punti sulla soddisfazione complessiva sul call center e 26 sul problem solving
- ✓ Il 16% dei clienti dichiara di non aver risolto la richiesta con l'ultima chiamata

IL MODELLO CALL CENTER



- RMSEA = 0,022
- NFI = 1,00
- NNFI = 1,00
- CFI = 1,00

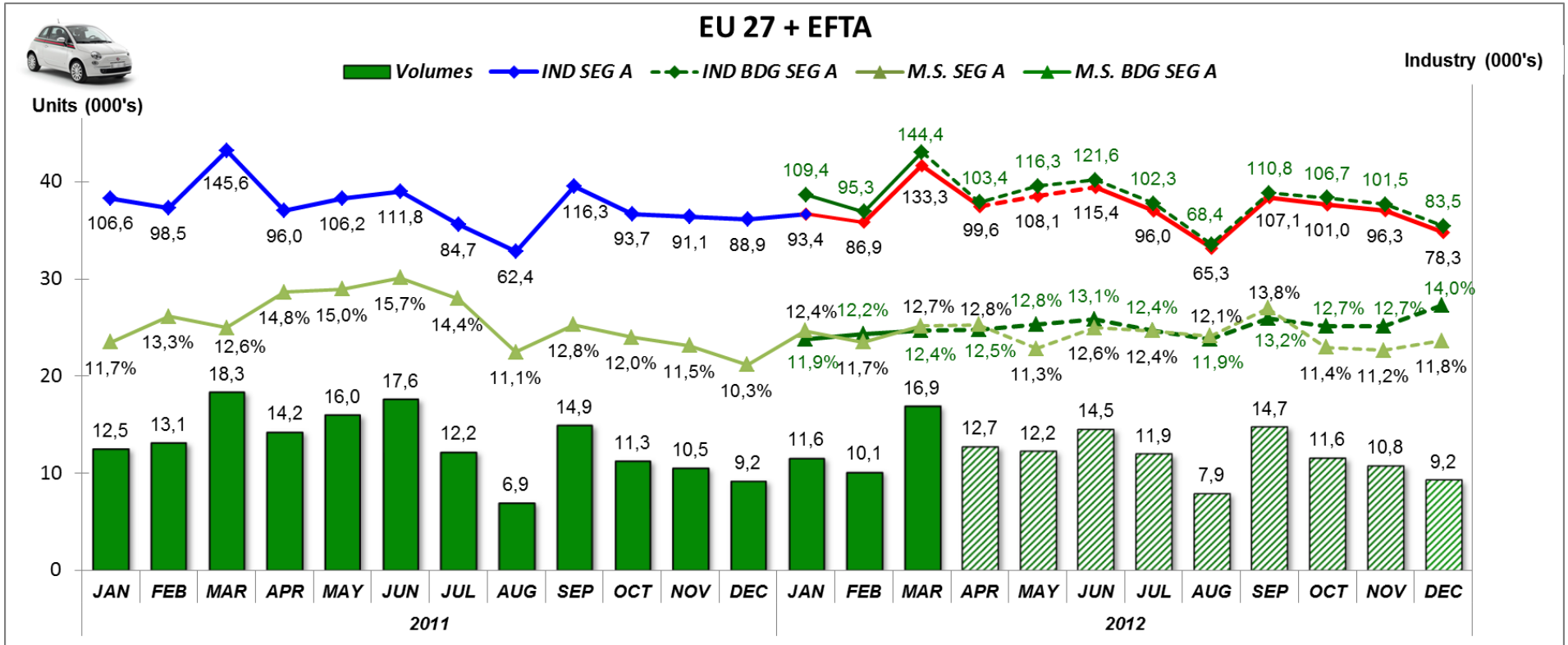
- RMR = 0,026
- SRMR = 0,011
- AGFI = 0,98

2011 – 2013: FIAT GROUP

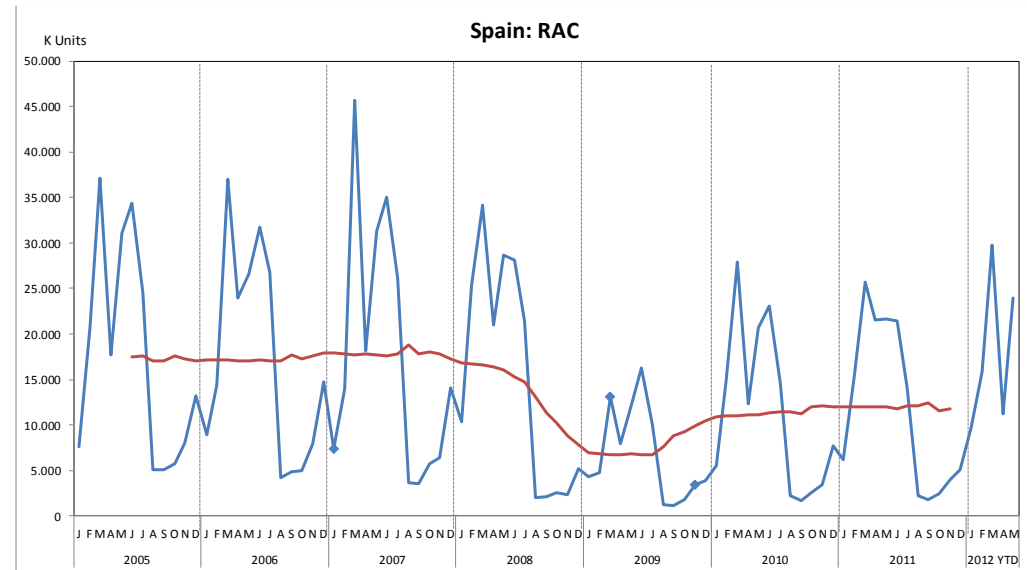
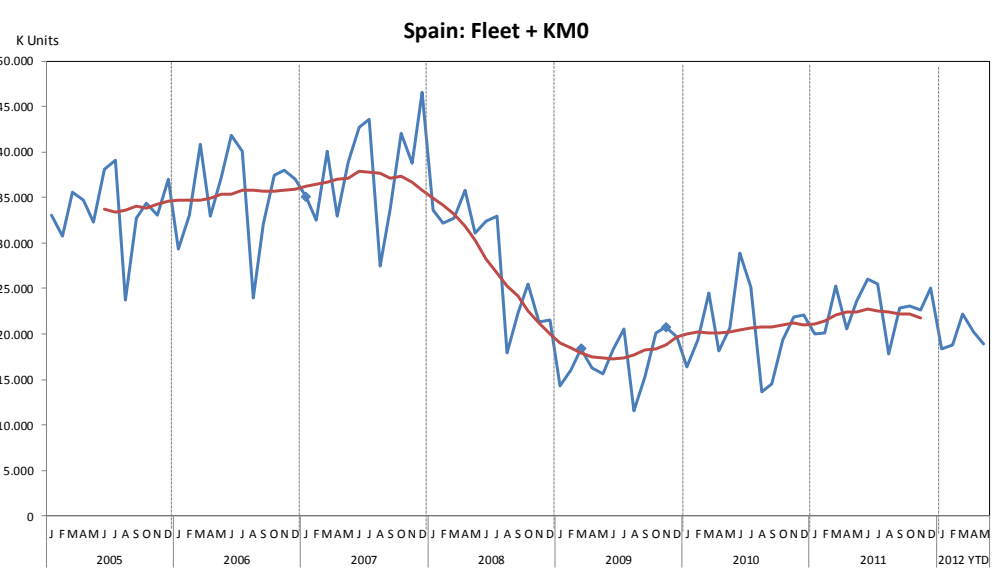
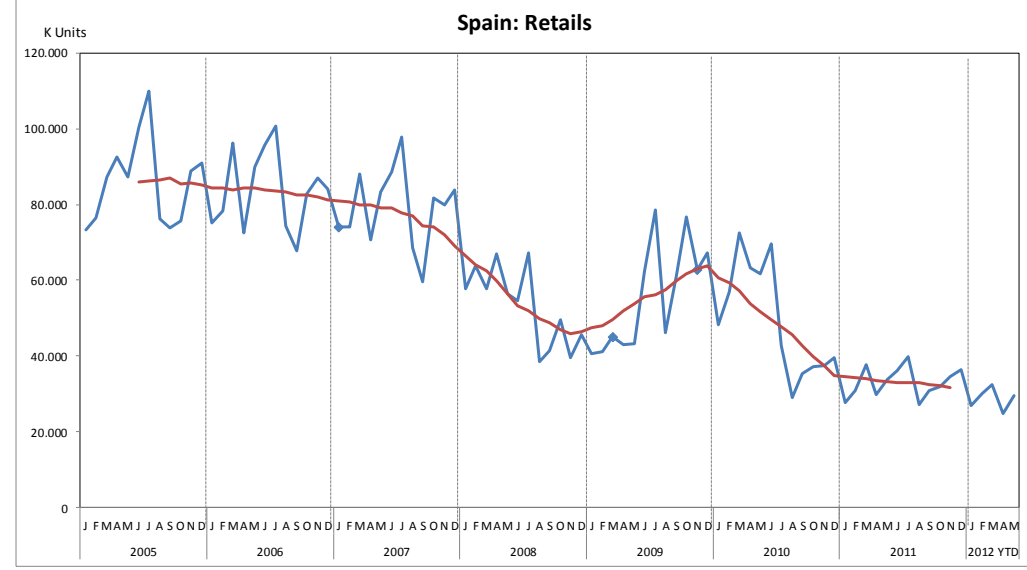
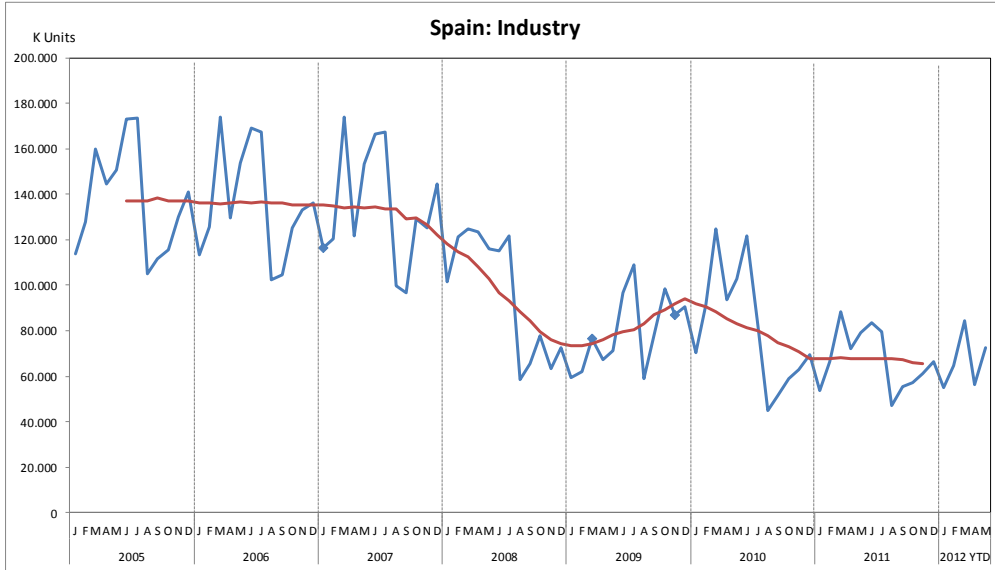


- ✓ **Pianificazione Commerciale** del perimetro EMEA per Modello e Country di tutti i Brands (Fiat, Alfa Romeo, Lancia, Abarth, Chrysler, Dodge and Jeep)
- ✓ Analisi di **confronto** con Budget/Last Year/Previous Financial Cycle
- ✓ **Scomposizione dei volumi** di vendita in Effetto Performance/Effetto Industry
- ✓ EMEA **Industry forecast** per Country, stimato sulla base del Seasonally Adjusted Annual Rate – SAAR
- ✓ **Daily report** and forecast of Industry month closure
- ✓ Monitoraggio della **Segmentazione**, forecast e analisi

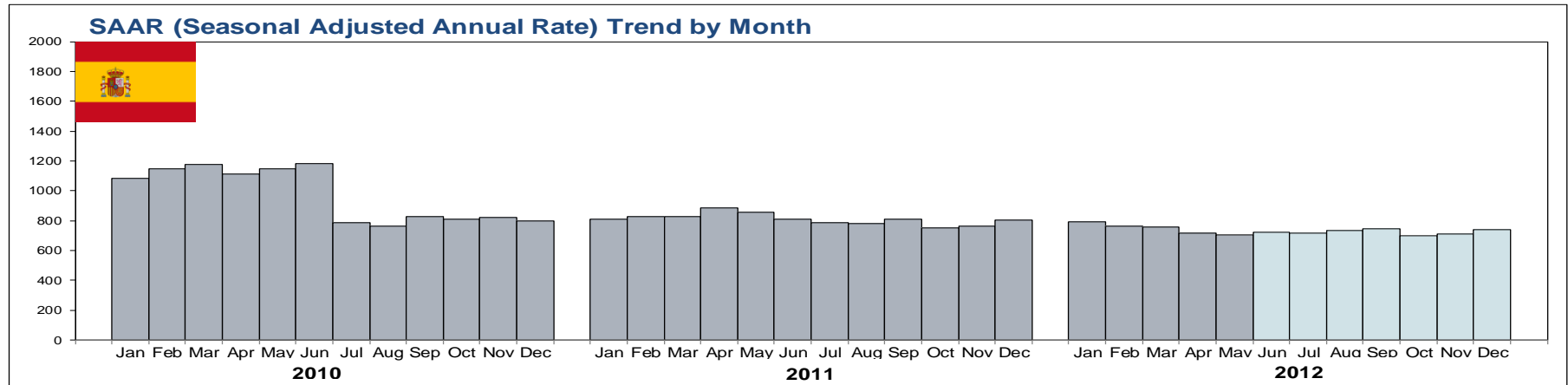
I ESEMPIO: LE PERFORMANCES DELLA 500 IN EUROPA



II ESEMPIO: LA SCOMPOSIZIONE DELLA DOMANDA



III ESEMPIO: IL FORECAST CON TRAMO-SEATS



SAAR K units	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	FY
2010	1.084	1.148	1.176	1.111	1.149	1.183	784	760	826	809	820	797	985
2011	811	826	825	885	855	810	784	779	809	751	762	806	810
2012	792	763	757	714	706	722	716	733	747	697	709	739	737

Total Industry K units	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	FY
2010	70	91	125	94	103	122	83	45	57	62	65	69	985
2011	54	66	89	72	79	84	79	47	56	57	60	67	810
2012	55	65	85	56	73	74	73	42	44	56	54	61	737

Δ % vs LY	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	FY
2011/10	-23,4%	-27,6%	-29,1%	-23,3%	-23,3%	-31,3%	-3,8%	5,1%	-1,6%	-6,9%	-6,7%	-4,2%	-17,8%
2012/11	2,1%	-2,1%	-4,5%	-21,7%	-8,2%	-11,7%	-7,8%	-11,2%	-20,6%	-3,0%	-9,9%	-8,6%	-9,0%



- ✓ Ricerche di Mercato
- ✓ Data Warehouse Foundation Project
- ✓ Modelli Predittivi
- ✓ Gestione del Budget

IL PROGETTO SULLA BOLLETTA: OBIETTIVI E VINCOLI



OBIETTIVI

- Sviluppare un **nuovo formato per la bolletta Hera** che migliori la **leggibilità** e la **chiarezza**
- Rendere immediatamente reperibili le **informazioni rilevanti** e maggiormente cercate in bolletta

OGGETTO DELL'INTERVENTO

- **Impostazione grafica** della bolletta Hera

VINCOLI

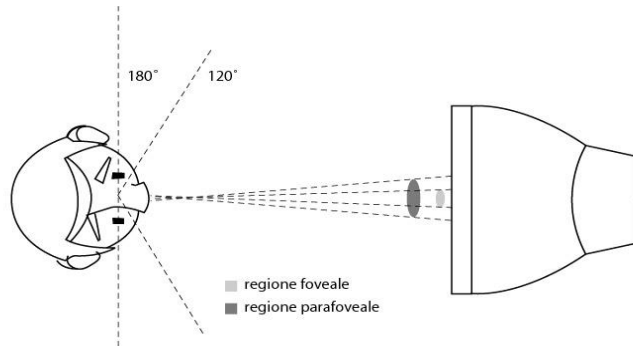
- Il nuovo layout non impatta sui **vincoli imposti dall'AEEG**





CAMPIONE

- Sono stati condotti **5 focus group** e **8 colloqui individuali**



METODOLOGIA

- **Eye tracking preliminare** della bolletta Hera e della bolletta di un competitor
- **Focus group**: analisi bolletta Hera e confronto con i competitors e costruzione della bolletta ideale

IL PROGETTO SULLA BOLLETTA: EYE TRACKING – NAVIGAZIONE LIBERA



HERA

Gentile cliente, questo è il tuo biglietto che riassume il contenuto della sua bolletta. Il dettaglio di ogni voce è invece disponibile nel foglio di dettaglio trimestrale. L'omissione della bolletta non comporta l'interruzione del servizio. Questa bolletta verrà recapitata nei dieci giorni successivi. Per informazioni, contatta il servizio clienti HERA al numero verde 800 999 500. I servizi clienti sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19. Per chi chiama da cellulari: 199.199.500.

Il suo codice cliente è **10000000000**

Il totale da pagare è di **66,74** €

Utilizzi il bollettino allegato per effettuare il pagamento presso gli sportelli o i punti di vendita. Grazie, le sue bollette precedenti ci risultano pagate.

800 999 500 servizio clienti

TELEFONO
Il Servizio Clienti risponde dalle 8 alle 19 del lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13. Per chi chiama da cellulari: 199.199.500

SPORTELLI
Il Gruppo Hera ha numerosi sportelli a servizio del cliente. Sul sito di questo foglio puoi vedere quali sono disponibili presso le sedi aderenti principali. Per commissioni e reclami contatta il Servizio Clienti Bologna Hera Viale Carlo Dotti Pichot 2/A, 40127 Bologna - Fax 051.250418 370.ATTORNETT - www.gruppohera.it/clients

Focus sguardo

HERA

Il tuo biglietto Hera Comm n. 410000000000 del 26.10.2012

Quadro di dettaglio per il periodo dal 01.08.2012 al 22.10.2012

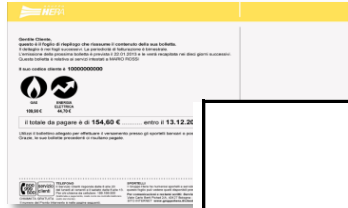
UN. MISURA	PREZZI UNITARI	QUANTITA'	TOTALE
Servizi di vendita			
QUOTA FISSA			
Componente di commercializzazione			
Imp. del 01.08.2012 al 31.08.2012	€/centesimo	2.000000 mese	0,50
Imp. del 01.09.2012 al 22.10.2012	€/centesimo	1.000000 mese	0,25
Componente di dispacciamento (parte fissa)			
Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012	€/centesimo	2.000000 mese	-0,26
Importo del 01.10.2012 al 22.10.2012	€/centesimo	1.000000 mese	-0,13
Importo bollette precedenti per QUOTA FISSA			
Importo del 01.08.2012 al 31.08.2012			
peak - ore piene	€/kWh	2.1170800	2.0000000 kWh
off peak - ore notturne	€/kWh	0.1115300	219.0000000 kWh
Importo del 01.09.2012 al 30.08.2012	€/kWh	0.1143600	57.0000000 kWh
peak - ore piene	€/kWh	0.1181900	158.0000000 kWh
off peak - ore notturne	€/kWh	0.1129900	85.0000000 kWh
Importo del 01.10.2012 al 22.10.2012	€/kWh	0.1064700	129.0000000 kWh
peak - ore piene	€/kWh	-0.0117080	119.0000000 kWh
off peak - ore notturne	€/kWh	-0.0111332	219.0000000 kWh
Importo del 01.09.2012 al 30.08.2012	€/kWh	-0.0113660	57.0000000 kWh
peak - ore piene	€/kWh	-0.0118190	158.0000000 kWh
off peak - ore notturne	€/kWh	-0.0112990	85.0000000 kWh
Importo del 01.10.2012 al 22.10.2012	€/kWh	-0.0206400	129.0000000 kWh
peak - ore piene	€/kWh	0.1170800	11.8560000 kWh
off peak - ore notturne	€/kWh	0.1115300	22.7760000 kWh
Importo del 01.09.2012 al 30.08.2012	€/kWh	0.1143600	5.9280000 kWh
peak - ore piene	€/kWh	0.1168500	12.2720000 kWh
Importo del 01.10.2012 al 22.10.2012	€/kWh		

AZIENDE

Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012	Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012	Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012	Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012
€/kWh	€/kWh	€/kWh	€/kWh
0.0081000	109.0000000 kWh	0.0081000	109.0000000 kWh
0.0004900	301.0000000 kWh	0.0004900	301.0000000 kWh
0.0041400	98.0000000 kWh	0.0041400	98.0000000 kWh
0.0024300	108.0000000 kWh	0.0024300	108.0000000 kWh
0.0047800	51.0000000 kWh	0.0047800	51.0000000 kWh
0.0081000	98.0000000 kWh	0.0081000	98.0000000 kWh
0.0045200	508.0000000 kWh	0.0045200	185.0000000 kWh
QUOTA FISSA			
Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012			
€/centesimo	2.0000000 mese	0.5000000	2.0000000 mese
Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012	€/centesimo	1.0000000 mese	0,25
Accoppiamento di potenze			
Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012			
€/kWh	-3.0000000 kWh	0.4558000	-3.0000000 kWh
Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012	€/kWh	0.4558000	3.0000000 kWh
Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012	€/kWh	1.0000000 mese	1.0000000 mese
Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012	€/kWh	1.0000000 mese	1.0000000 mese
Importo del 01.08.2012 al 30.08.2012	€/kWh	1.0000000 mese	1.0000000 mese
Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012	€/kWh	1.0000000 mese	1.0000000 mese
QUOTA VARIABILE			
Importo del 01.08.2012 al 31.08.2012			
€/kWh	0.1337600	32	4,30
Importo del 01.09.2012 al 22.10.2012	€/kWh	0.1337600	32

Percorso oculare

IL PROGETTO SULLA BOLLETTA: EYE TRACKING – HERA vs. COMPETITOR



BOLLETTA HERA

% e numero di successo		tempo medio esecuzione
20%	3	77
73%	11	34
67%	10	24
100%	14	16

BOLLETTA COMPETITOR

% e numero di successo		tempo medio esecuzione
67%	10	25
53%	8	24
80%	12	9
86%	12	15

VS.

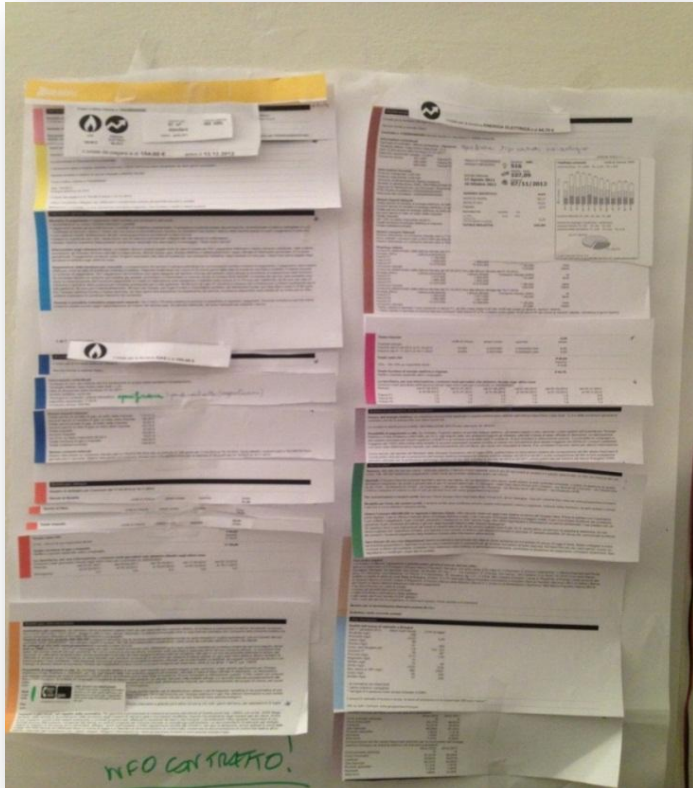
Task1: metri cubi gas

Task2: situazione contabile

Task3: autolettura

Task4: spesa gas

IL PROGETTO SULLA BOLLETTA: LA BOLLETTA IDEALE



Nell'ultima fase di ciascun focus group, è stata costruita la «**bolletta ideale**»:

- è stata creata una **gerarchia** dei contenuti
- Le **icone Hera** sono state utilizzate da tutti
- Nella quasi totalità dei casi, è stato inserito il **grafico** di andamento dei consumi

IL PROGETTO SULLA BOLLETTA: EYE TRACKING - FINE TUNING



	NUOVA BOLLETTA			BOLLETTA ATTUALE			BOLLETTA COMPETITOR		
	% e numero di successo		tempo medio esecuzione	% e numero di successo		tempo medio esecuzione	% e numero di successo		tempo medio esecuzione
Task mc	67%	8	27	20%	3	77	67%	10	25
Task sit cont	100%	12	6	73%	11	34	53%	8	24
Task autolett.	83%	10	11	67%	10	24	80%	12	9
Spesa gas	92%	11	5	100%	14	16	86%	12	15

**GRAZIE
DELL'ATTENZIONE.**

