



## Quando il Linguaggio Naturale incontra la Tecnologia

Self-Care e automazione del dialogo, binomio vincente dai ritorni certi

## LA NUOVA ERA DELLA COMUNICAZIONE: cambiano le aspettative degli utenti per il Customer Service

Il modo in cui gli utenti scelgono di interagire con le aziende sta cambiando radicalmente<sup>1</sup>. Il concetto stesso di Customer Service deve adattarsi e modellarsi per garantire la miglior Customer Experience, sulla base delle esigenze manifestate dagli utenti stessi:

- ↔ interagire con **facilità**,
- ↔ in **autonomia**
- ↔ in **qualsiasi momento**
- ↔ scegliendo il **canale** e il **linguaggio** più congeniale.

***E' NECESSARIO COGLIERE IL CAMBIAMENTO IN ATTO E OFFRIRE  
SERVIZI EFFICIENTI, ECONOMICI E DI QUALITA'***

È, quindi, necessario comprendere come le stesse tecnologie che stanno cambiando la comunicazione e le relazioni tra individui, possano divenire il veicolo perfetto per l'implementazione di soluzioni innovative volte a rivoluzionare il principio di relazione, facendo propri i concetti di **Linguaggio Naturale**, **Multicanalità Integrata** e **Automazione del Dialogo** in un'ottica di sinergia tra gestione **NotHuman** e **Human**

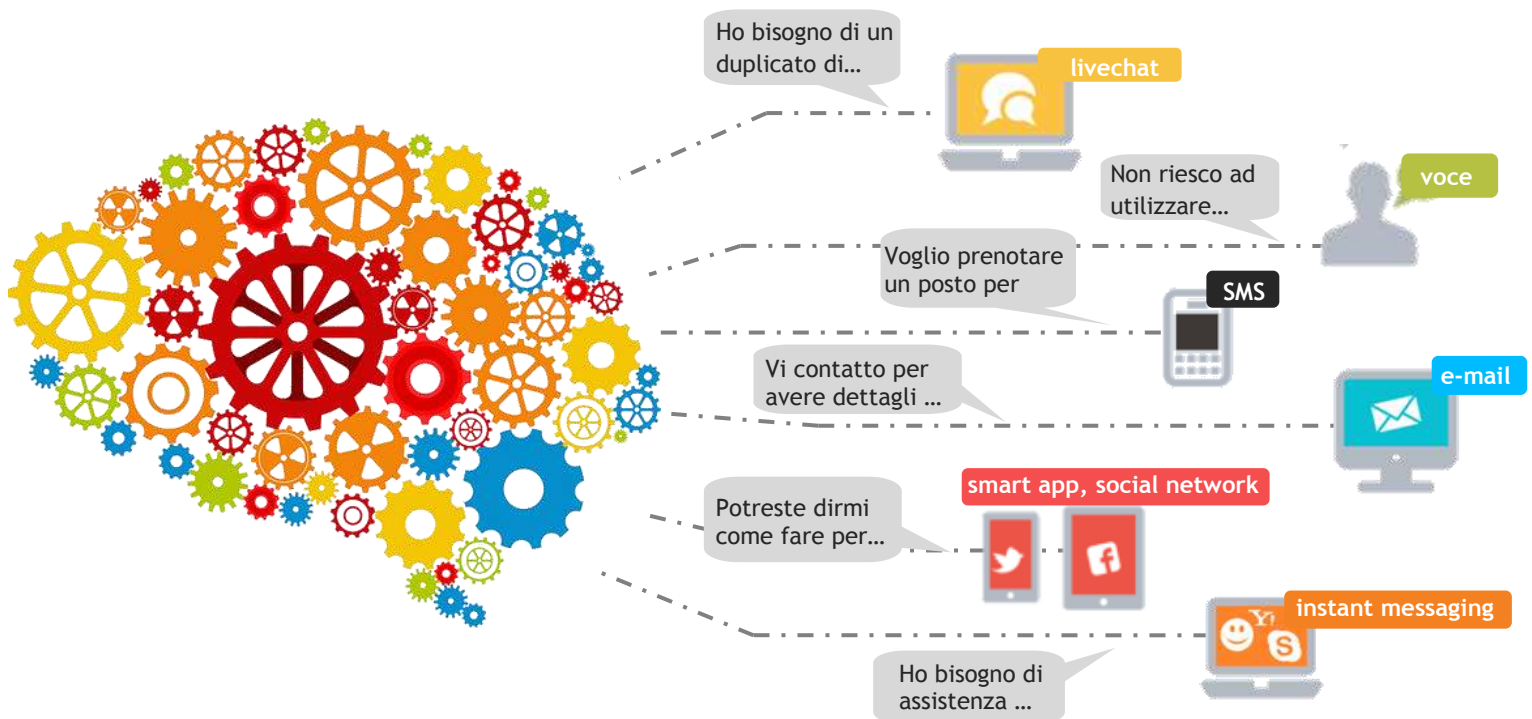
L'obiettivo deve essere quello di ottimizzare le risorse ponendo l'utente nelle condizioni di scegliere il canale di comunicazione, di esprimersi senza vincoli, di avere risposte immediate e di poter gestire quanto più possibile in autonomia il contatto, sfruttando le potenzialità di tecnologie che consentano facile ed intuitivo accesso alla soluzione. Allo stesso tempo, per poter supportare lo sviluppo di una strategia di business multicanale efficiente, è necessario ottenere un **Saving immediato** e un **ROI nel breve periodo** a conferma della strada intrapresa

La **Customer Care** erogata in modalità **Self Service**  
migliora la **Customer Experience** e riduce i costi

<sup>1</sup> Osservatorio sulla Multicanalità condotto della School of Management del Politecnico di Milano dicembre 2012

## MULTICANALITA'

Dal canale più tradizionale come l'SMS e la Voce all'utilizzo di Livechat e App per Smartphone, fino ai Social Network, **m3** è l'elemento innovativo aggregante grazie al quale superare limiti in termini di usabilità, disponibilità, immediatezza e uniformità garantendo ottimizzazioni di processo.



Dialogare da molteplici punti di contatto,  
in qualunque momento esprimendosi liberamente

**m3** può essere utilizzato su uno o su tutti i canali simultaneamente.

L'aggiunta di punti di contatto rende **immediatamente disponibile** sul nuovo accesso tutto quanto già sviluppato in termini di Knowledge, processi, integrazioni e supporto agente Human, garantendo **continuità logica del dialogo** anche in situazioni di cambio di canale (Channel Switch). Le informazioni immagazzinate durante l'interazione sono mantenute valide.

## INTEGRAZIONE CON I SISTEMI AZIENDALI

Integrare **m3<sup>2</sup>** con i sistemi aziendali significa adottare un approccio innovativo alla gestione dei processi che impattano maggiormente sul bilancio sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista di immagine, mettendo la piattaforma nelle condizioni di:

### LAVORARE

al pari di un agente Human

### RICONOSCERE

l'interlocutore in modo univoco

### CONTESTUALIZZARE

la richiesta in base alle informazioni disponibili

### PERSONALIZZARE

il dialogo sulla base dell'interazione

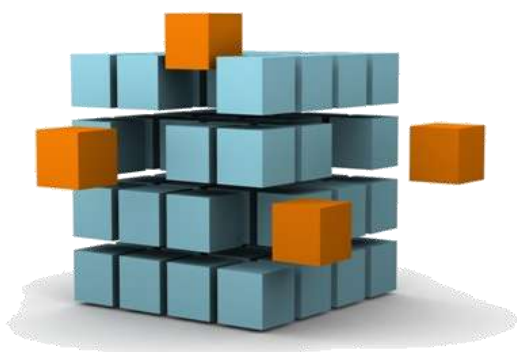
### ESEGUIRE

operazioni e processi più o meno complessi

### RISOLVERE

in autonomia la richiesta utente

Disporre di un **agente virtuale multicanale**, disponibile 24h 365g, in grado di comunicare con i sistemi informativi come farebbe un operatore umano, non può che rappresentare un Vantaggio Competitivo importante



- ↔ Modulare
- ↔ Scalabile
- ↔ Multilingua
- ↔ Accessibile ad operatori diversamente abili
- ↔ Crowdsourcing Ready

<sup>2</sup> Già integrato con sistemi CRM ed ERP

## PERCHE' m3?



- Riduzione del **TEMPO** e **COSTO** per contatto
- **DISPONIBILITA'** 24h 365g, facile **ACCESSIBILITA'** e **ANNULLAMENTO** dei tempi di attesa



- Riduzione numero delle chiamate (**One Call Solution**)
- Efficace gestione delle situazioni di **PICCO**
- Riduzione del **TASSO DI ABBANDONO**



- **ROI IMMEDIATO**
- **VELOCITA'** e **FACILITA'** di implementazione dei workflow
- **BASSO IMPATTO** infrastrutturale e di gestione (**FULLY WEB-BASED**)



- Impiego **OTTIMALE** di agenti umani focalizzati solo su situazioni "critiche"
- Miglioramento della **CUSTOMER EXPERIENCE** con un livello di attenzione percepito pari a quello del contatto telefonico
- **UNIFORMITA'** di risposta e gestione del processo



## APPROCCIO METODOLOGICO AL PROGETTO “TIPO”

### Risultati certi nel breve periodo

E' il momento di soluzioni innovative ed utili da subito, di facili implementazioni e di immediati riscontri in termini di risparmi ed efficienza.

#### Question & Answer

Applicazione dedicata a rendere fruibili informazioni e contenuti in modalità **domanda - risposta**. *Non sono previsti interventi Human* per la gestione delle casistiche non censite ma un eventuale rimando ai canali tradizionali

#### Orientato ai processi

Integrati o configurati direttamente su **m3**

#### Pre-qualifica verso Agenti

Automazioni delle azioni necessarie a qualificare l'utente:

- ✓ tipologia di utente (per es: Business/Privato)
- ✓ Identificazione area di
- ✓ Identificazione casistica oggetto del contatto
- ✓ presa in carico e Routing verso l'operatore con lo skill adatto

#### Simultaneo & trasparente

Piattaforma “vuota”, senza configurazioni o istruzioni; tutte le interazioni intercettate vengono inoltrate al WebAgent. L'analisi delle casistiche, consente di alimentare il sistema, automatizzando progressivamente risposte e/o processi. Disponibilità di **m3**: immediata

### SELF CARE



- ↔ Amministrazione (saldo, duplicati, servizi attivi, etc.)
- ↔ Aggiornamento anagrafica
- ↔ Gestione servizi (attivazione/disattivazione)

### ASSISTENZA



- ↔ Trouble Ticketing (apertura - classificazione - monitoring - chiusura)
- ↔ Troubleshooting (analisi prequalifica, procedure std. recovery)
- ↔ Tracking (consegne, attivazione servizi, etc.)
- ↔ Crowdsourcing

### BOOKING



- ↔ Voli, ferrovie, traghetti, etc.
- ↔ Entertainment (cinema, teatro, concerti)
- ↔ Impianti ed eventi sportivi
- ↔ Parcheggi

### GESTIONE AGENDE



- ↔ Appuntamenti (strutture sanitarie, assistenza tecnica, logistica, etc.)
- ↔ Prenotazione e schedulazione recall
- ↔ Servizi di pubblica utilità

### MARKETING VENDITA



- ↔ Campagne outbound multicanale
- ↔ Pre-qualifica prospect
- ↔ Up selling / cross selling
- ↔ Social engagement

### WEB ASSISTANT



- ↔ Compilazione form
- ↔ Navigazione web
- ↔ Ricerca e consultazione manualistica/documentazione, etc.