

**CUSTOMER
SERVICE**

CONFERENCE

15.03.2018

FIRENZE



SERVIRE IL TUO CLIENTE È SOLO QUESTIONE DI INTEGRATION

INTERVIENE: DAVIDE ROGAI



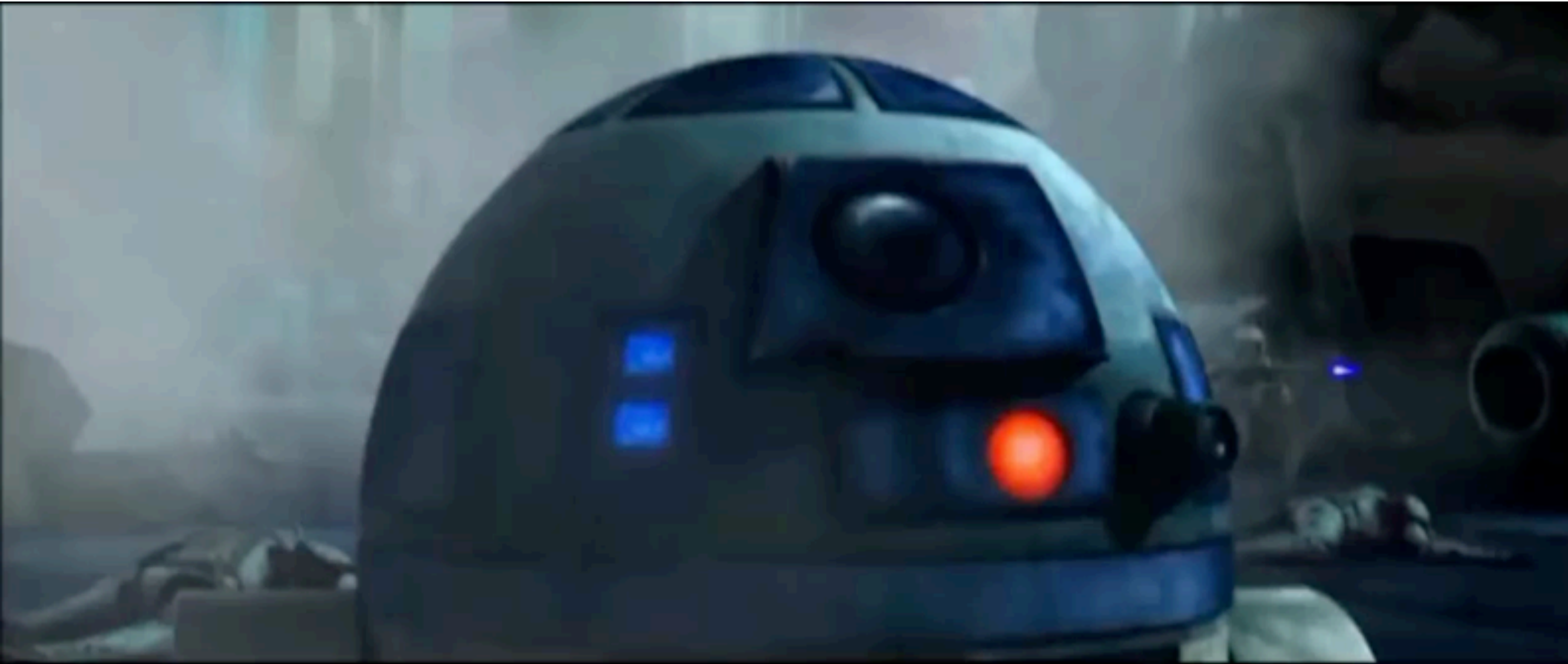
#whoami #bio #skills #workexperience

Enthusiast of life, **innovator** and passionate **entrepreneur**. Capable of developing new business and personal relationships at every chance. Business Model analyst.

Extremely good in synthesizing **business processes**, **digital tools** and controlling models in SME.

Used to **speak in public** for business or charity purposes.

Assertive **leader** for technical groups facing challenges or marketing people aiming at **uncover hidden value**.





VVS

#clonetrooper

Maturato per la battaglia

Il clone è un soldato che ha una precisa impronta genetica.

Il suo processo di crescita è accelerato ed è stato addestrato per la battaglia.

E' capace di auto-organizzazione

- obbedisce agli ordini di un Generale
- si adatta a situazioni impreviste
- impara tattiche sofisticate
- deve essere nutrito e riposa regolarmente per rendere in battaglia



#droid

Una macchina pronta a tutto



- Viene dispiegato in modo preciso ed in gran numero
- Segue la sua programmazione e gli ordini che arrivano dalla nave madre
- Si muove in modo goffo, ma è inesorabile
- Può stare in battaglia, senza dover fare pause o riposarsi

Il droide viene prodotto in serie, in fabbrica.
La fabbrica ne può sfornare molti al secondo,
in una catena di montaggio automatica.

Fa del numero la sua forza

Wired 23-06-2017 – il Fallimento dei ChatBot

2016

«Nella Silicon Valley c'è la sensazione che la fantasia di creare un vero **assistente personale** stia per fare il suo grande ritorno»

2017

- Marketing Land ha dimostrato come l'entusiasmo nei confronti dei chatbot si sia raffreddata
- Everlane ha annunciato di aver radicalmente limitato le funzionalità del suo bot
- Digiday, la startup dello shopping Spring, ha ammesso quanto i suoi clienti trovino il chatbot difficile da usare

«Se il **livello di conversazione** di un bot è elevato, gli umani iniziano subito a esprimersi in maniera **troppo colloquiale**. A quel punto, il bot fallisce nel suo compito, creando **frustrazione**»



#storytelling

Facebook M



A personal assistant inside Messenger

10mila persone, principalmente residenti in California: campione per la sperimentazione

**perché M non è ancora uscito dalla fase
sperimentale?**

#iltrucco



#storytelling

Facebook M



A personal assistant inside Messenger

“Il tasso di apprendimento e la crescita dell’automazione sono più lenti di quanto sperassimo”

Alex Lebrun

Una soluzione che può funzionare solo finché a utilizzare questo servizio sono poche migliaia di persone, ma che ovviamente impedisce di renderlo disponibile a tutti.

sfruttare il lavoro degli operatori umani per imparare a svolgere meglio il suo lavoro

l’interazione con gli utenti avrebbe dovuto fornire i dati necessari a espanderne le conoscenze



Robot-izzata o human-izzata?

Le soluzioni per offrire qualsiasi tipo di assistenza clienti si dividono in robotizzate (tramite tecnologia) e processi svolti da persone fisiche.

PARTE PRIMA



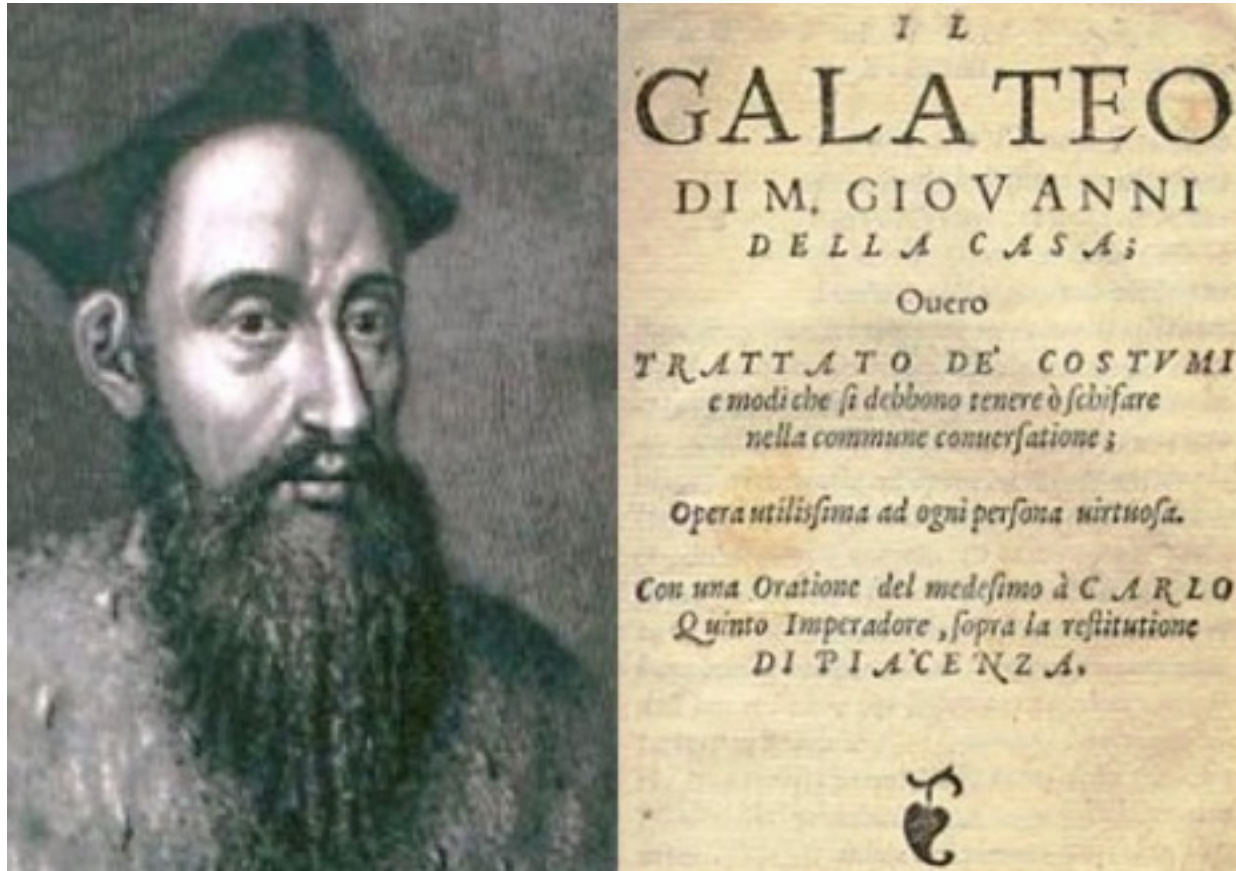




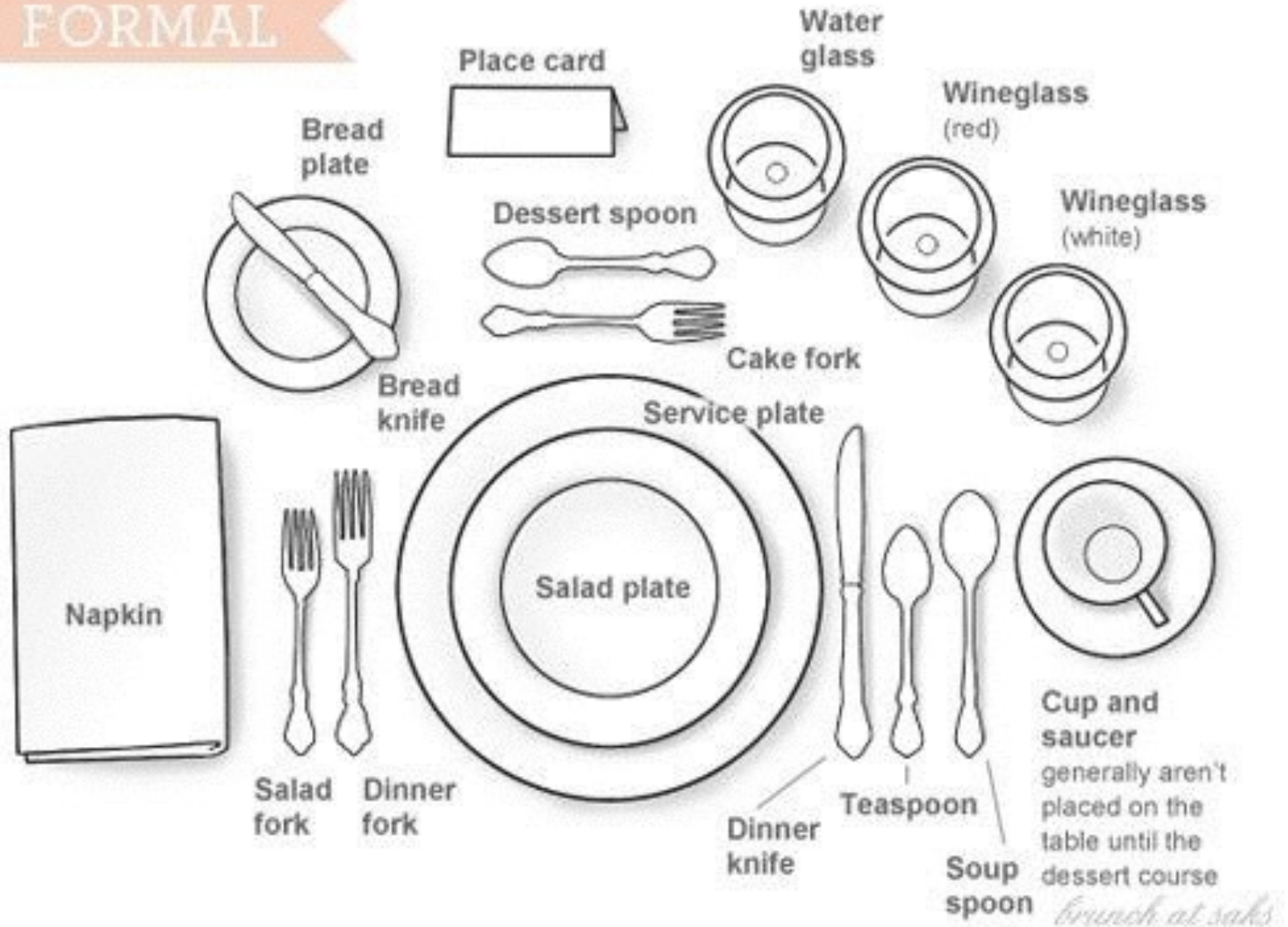
Robot-izzata o human-izzata?

Le soluzioni per offrire qualsiasi tipo di assistenza clienti si dividono in robotizzate (tramite tecnologia) e processi svolti da persone fisiche.

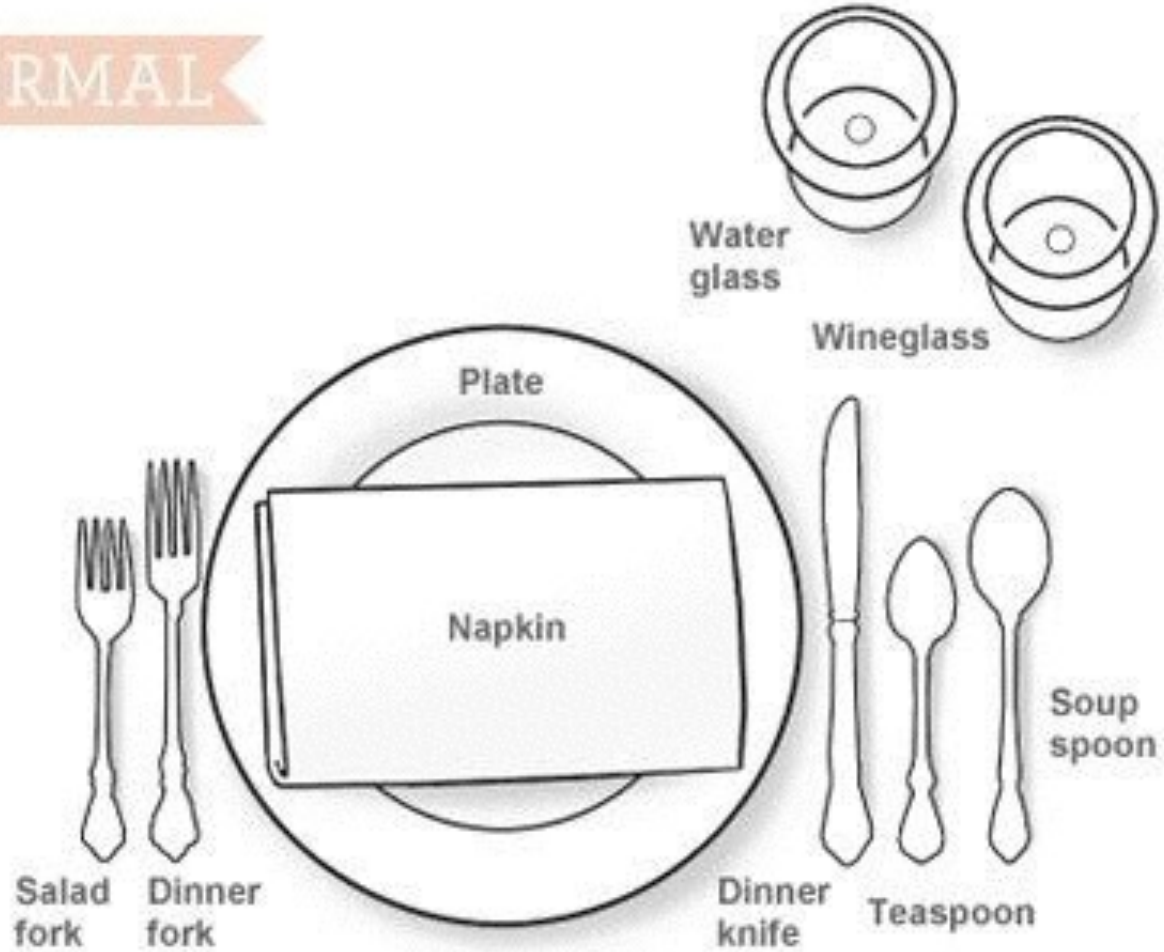
PARTE SECONDA



FORMAL



INFORMAL



Utensils are placed one inch from the edge of the table

“Hello!/Hi!”

“Good morning/afternoon/evening!”

“Welcome to _____!”

“Thank you for calling _____. My name is _____.”

“Hi, Mr./Mrs. _____. It’s great to see you again.”

“I’m pleased to meet you.” (When introduced to a customer)

“How may I help you?”

“What can I help you with today?”

“Can I help you find something?”

“May I help you with that?””

“I’ll check and be right back.”

“Will you hold for a moment while I check on that?”

“Thanks for waiting.”

Powerful Phrases for Effective Customer Service
Over 700 Ready-to-Use Phrases and Scripts That Really Get Results
Renée Evenson

#cognitive

#intelligent

#patterns

#optimization

- **Non sostituire** completamente le persone fisiche nel loro lavoro
- **Non escludere** a priori la tecnologia automatica.
- **Assegnare** ad ognuna delle due categorie ciò che possono gestire meglio
- **Renderle** entrambi più **efficienti**

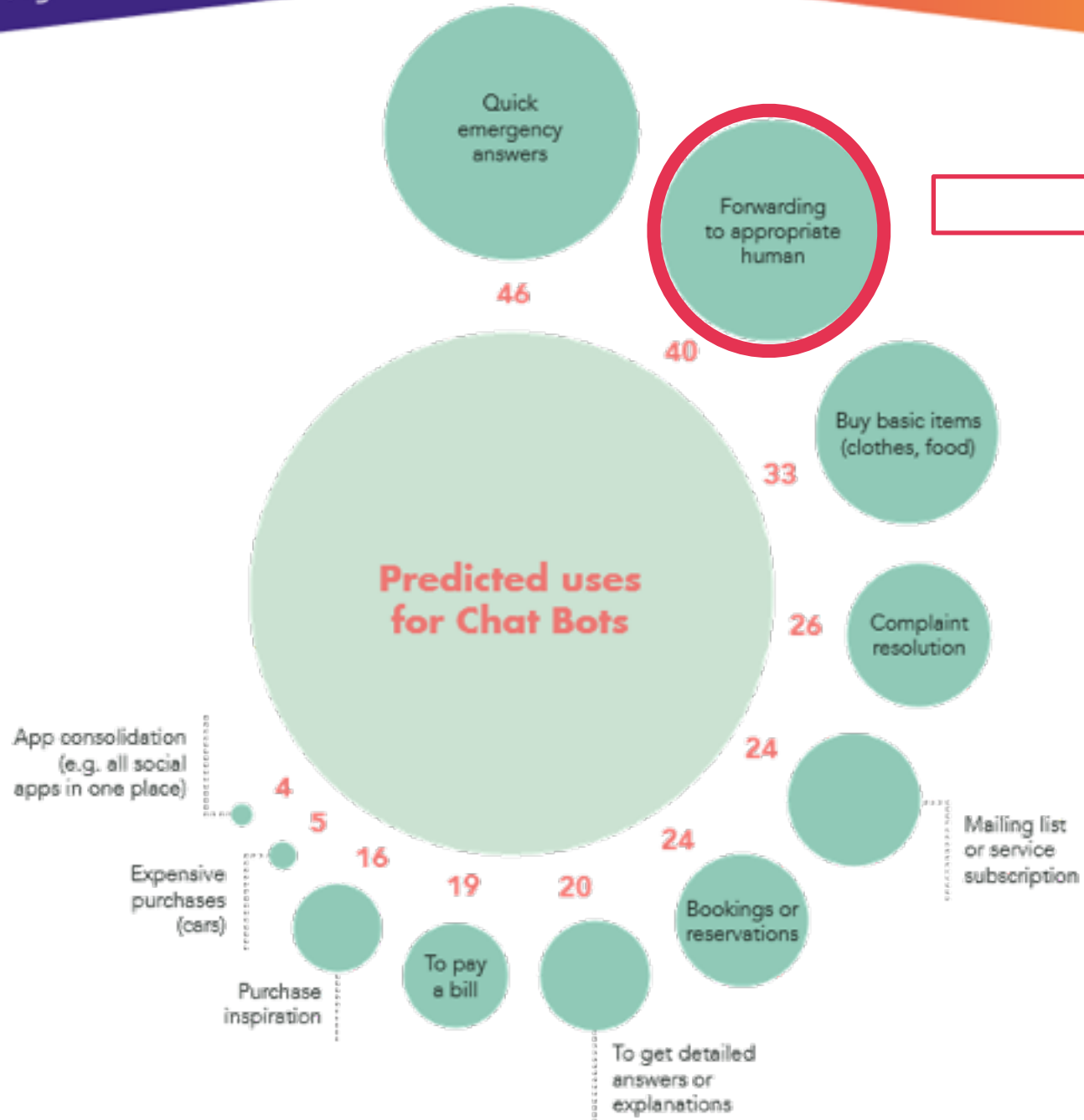
i **chatbot** sono più efficienti per svolgere **azioni ripetitive**, facilmente **automatizzabili**

gli **operatori** sono più efficienti nel comprendere lo **stato d'animo** dell'utente/cliente e coglierne sfumature del **linguaggio**



«**I nuovi canali non si sostituiscono all'operatore** della centrale, che continua a essere fondamentale, ma vanno ad aggiungersi e integrarsi. Se un cliente chiama e non ci sono operatori disponibili gli viene chiesto se preferisce aspettare oppure **esporre il proprio problema senza perdere tempo a un assistente virtuale e nel 90% dei casi sceglie di farlo senza esitazioni**. I risultati di queste prime settimane sono davvero brillanti e nei prossimi mesi l'obiettivo è di estendere queste tecnologie anche alla gestione delle richieste di servizi relative agli altri componenti della nostra offerta, ovvero salute, casa e viaggi».

Fabio Carsenzuola
Chief Operating Officer di Europ Assistance Italia



Customer Service - System Integration

Definire un processo, definire le risorse in gioco (fisiche, virtuali, umane)

- Tecnologia non vuol dire, problema risolto
- Analisi dei comportamenti e misurazione delle performance
- Design e continuo adattamento degli strumenti

Recruiting & Formazione, Addestramento, Test, GoLive!

- Scelta delle persone con buona capacità di comunicazione
- Configurazione di piattaforme digitali con suggerimenti e altri elementi legati alla produttività
- Valorizzazione dell'intervento umano e feedback

CRM e Intelligence, Web, Mobile

- Lavorare sulla sintesi dei dati importanti
- Analisi delle integrazioni dati (tipo ETL) da realizzare e mettere a disposizione di logica e personale

adelante *value in technology*

#DigitalTrasformation

#CompanyIntegration

#AziendeSpecializzate

#Filiera #Valore

#Case1

MUNICIPALIZZATA UTILITIES

adelante

value in technology



Virtual
Desktop
Mgmt

Application
Mgmt

#infrastructure



Gestionale
Utenze

Web Widget per
Segnalazioni

App
Segnalazioni

#application



#outsourcing

#Case2

**EDITORIA
DIGITAL CONTENT**

adelante value in technology



VOIP

Centralino Virtuale

#infrastructure



Integrazione Salesforce

Manutenzione Piattaforma Digital Proprietaria

Crawler info automatici

#application



Operatori Call-center Specializzati

Data Entry info

#outsourcing

#Case3



adelante value in technology



Centralino
Virtuale

Managed
Service
X AWS

#infrastructure



App
iOS/Android

Web Services
x Kiosk

Platform
Back-end

eCommerce
front-end

Integrazione
chatbot

#application



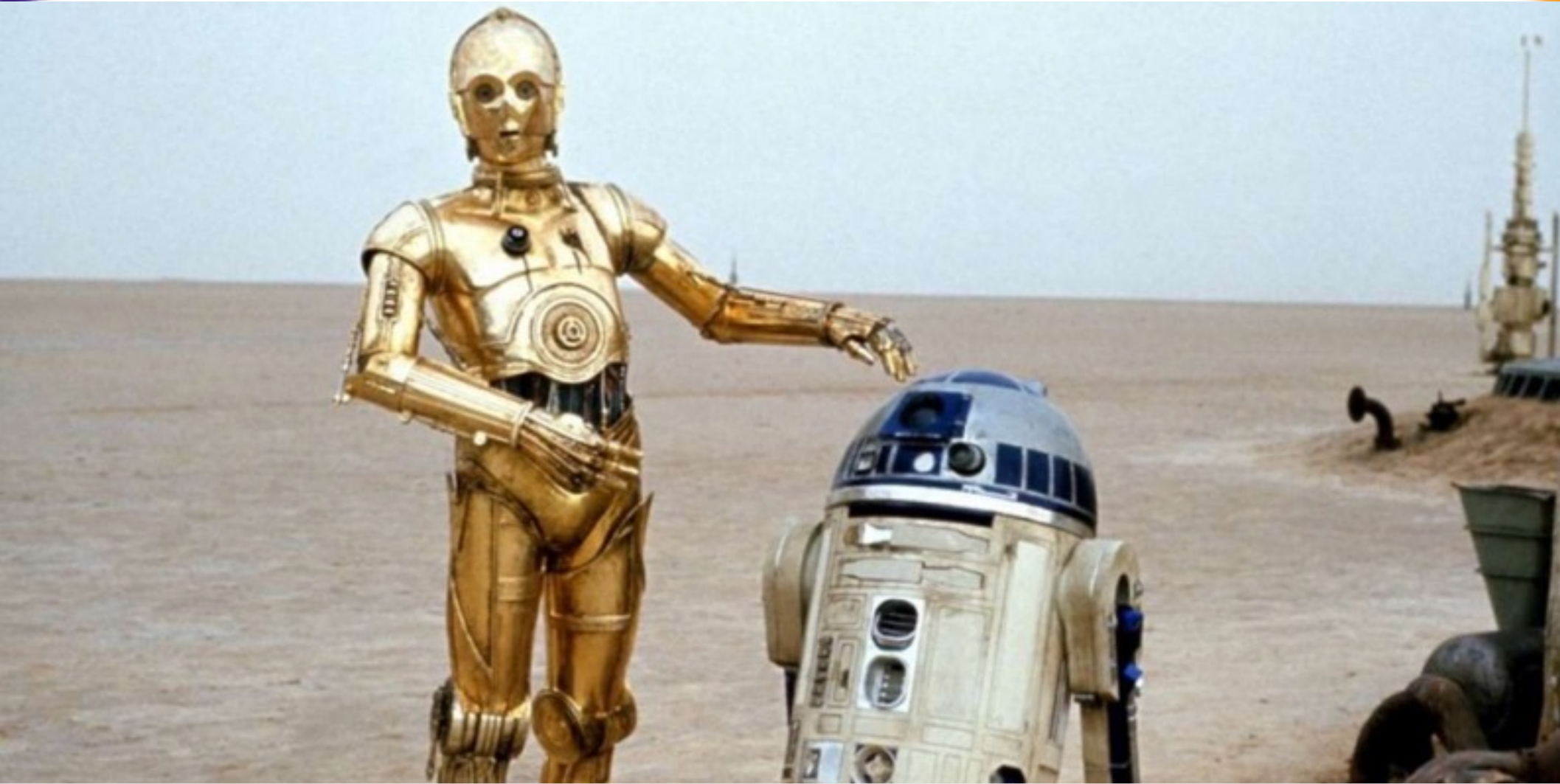
Monitoring
24/7

Support on
Kiosk

Support on
Keesy Point
entrance

Live Chat
Operators

#outsourcing



Questions?

(no chatbots were harmed in the making of these slides)