

Specialisti della
Customer eXperience

Collaborazione con





CMMO

Intervengono:

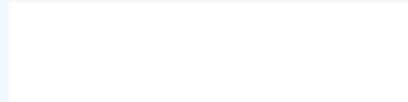
Giovanni Giannelli - Account Operativo

Mattia Peracchi - CTO e fondatore

CXCENTAX

 **AISENT**

Collaborazione con

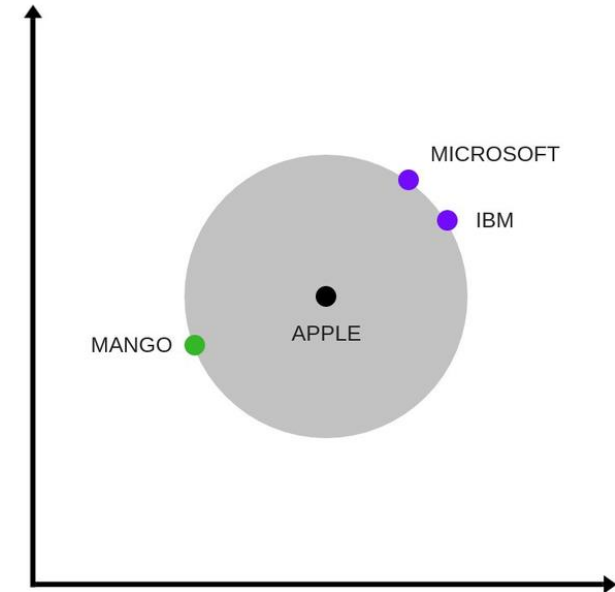
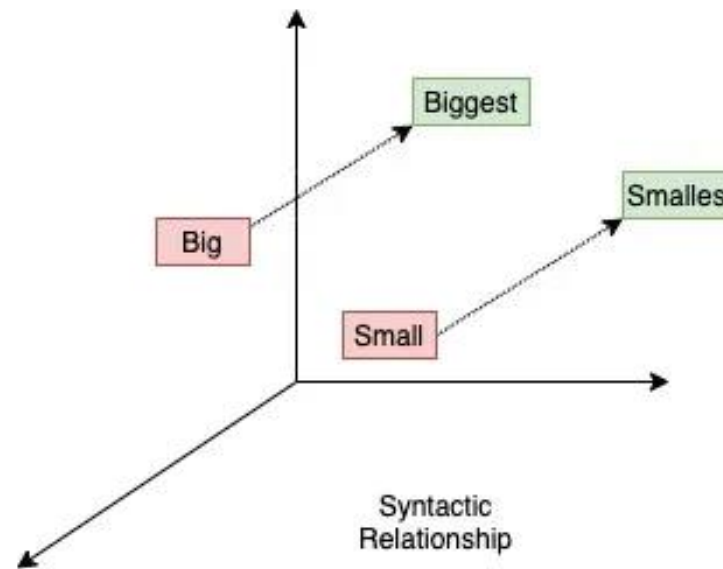
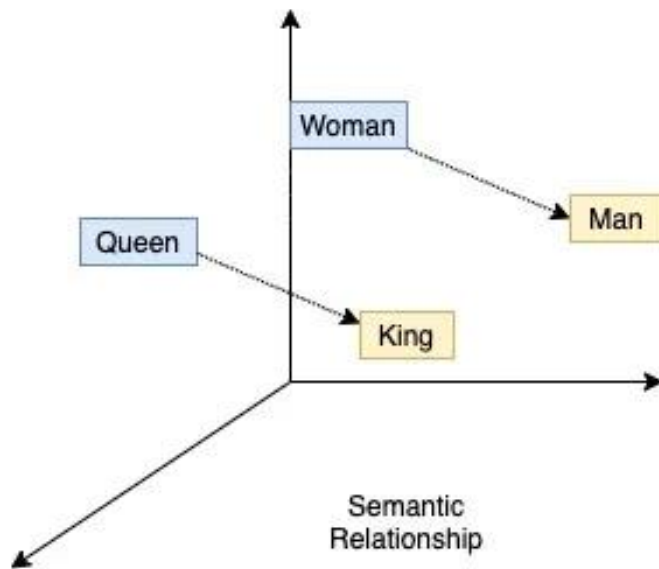


Dai Chatbot all'AI



Caso studio Centax – AISent (2018-2019)

Utilizzando il concetto di "similarità", è possibile effettuare una ricerca all'interno di centinaia, o migliaia di documenti, per trovare la risposta a una domanda posta all'operatore. Verrà dato un feedback al sistema per poter migliorare i suggerimenti.



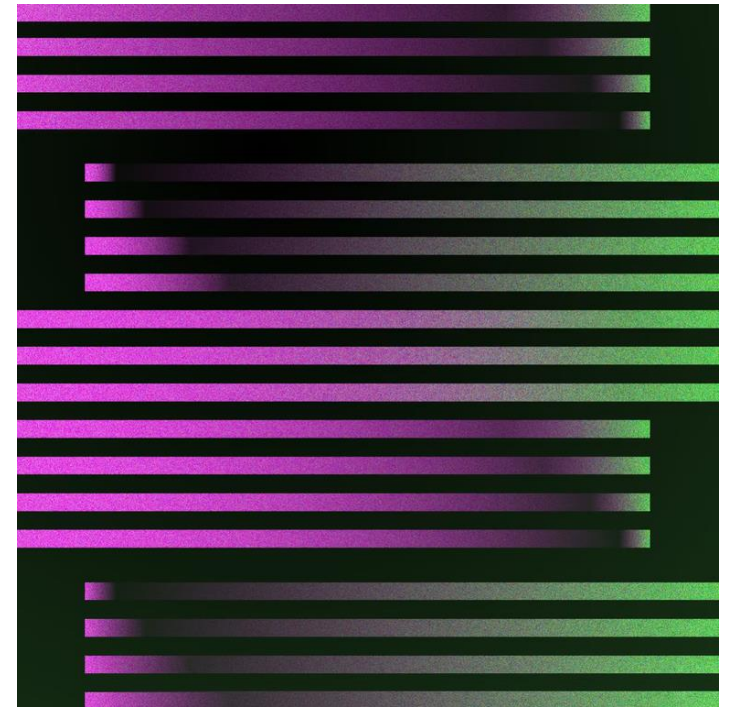
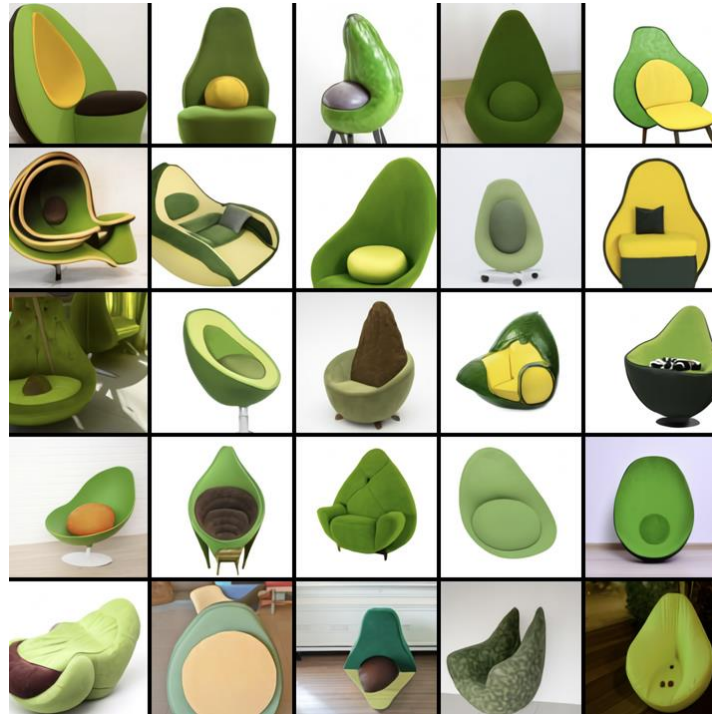
Vantaggi del sistema

Il progetto si prefiggeva lo scopo di creare un modello di chatbot che, basato sull'AI, potesse dare supporto all'operatore nell'interazione con il consumatore sorpassando la precedente fase della ricerca delle risposte in una KB ampia e dispersiva.

OBIETTIVI

- Maggiore velocità nel fornire risposte con la conseguente riduzione dei tempi di interazione
- Univocità e standardizzazione delle risposte fornite (l'operatore parla con una sola voce e dà certezza dell'informazione fornita)
- Possibilità di ottenere uno strumento in grado di fungere da formatore per le nuove risorse da dedicare ai servizi gestiti
- Dare la possibilità all'operatore di filtrare le risposte da fornire ai consumatori e, nel contempo, istruire la macchina con le nuove nozioni approvate.

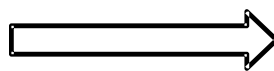
AI Generativa – Cosa può fare?



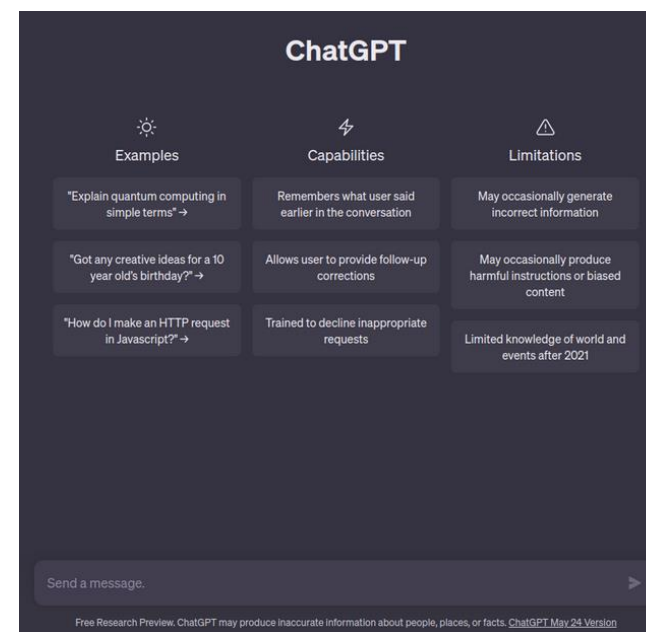
AI Generativa - Casi d'uso nella CX

Ora, oltre a ricercare l'informazione, è possibile generare le risposte in maniera automatica, velocizzando ulteriormente il processo di ricerca e di formulazione della risposta.

Utilizzando un servizio di Speech-to-Text è possibile convertire le conversazioni in tempo reale, generando del testo da dare in pasto al programma, creando così un suggeritore di risposte a supporto dell'operatore.



"Vorrei avere informazioni su quando scade la promozione con le cialde ad edizione limitata"



Precompiolazione mail/chat



Gentile cliente,



Grazie per averci contattato per ottenere informazioni sulla nostra promozione delle cialde con gusti esclusivi. Siamo lieti di fornirle tutte le informazioni necessarie.

La nostra promozione attuale è valida fino al 31 luglio 2023. Pertanto, ha ancora tempo per usufruire di questa offerta speciale. Questa promozione consente di acquistare le nostre cialde con gusti esclusivi ad un prezzo scontato.

Il costo delle cialde con gusti esclusivi dipende dal tipo e dalla quantità di cialde che desidera acquistare. Abbiamo diverse opzioni di confezionamento disponibili, tra cui pacchetti singoli e pacchetti multipli. Ogni pacchetto ha un prezzo diverso in base alla quantità di cialde contenute al suo interno.

Per fornirle informazioni più precise sul costo delle cialde con gusti esclusivi, abbiamo bisogno di sapere quale tipo di cialde preferisce e la quantità desiderata. In questo modo, saremo in grado di fornirle una stima più accurata. Le chiediamo gentilmente di fornirci questi dettagli in modo da poterle inviare un preventivo personalizzato.

Se ha altre domande o richieste riguardanti i nostri prodotti o servizi, non esiti a contattarci nuovamente. Saremo lieti di assistervi.

Cordiali saluti,

[Il tuo nome]

Servizio Clienti

[Il nome del brand di cialde di caffè]



Ciao!



Grazie per averci scritto per informazioni sulla nostra promozione delle cialde con gusti esclusivi. Sono qui per aiutarti!

La promozione attuale scadrà il 31 luglio 2023, quindi hai ancora un po' di tempo per approfittarne. Con questa offerta speciale potrai ottenere le nostre fantastiche cialde con gusti esclusivi a un prezzo scontato.

Il costo delle cialde dipende dal tipo e dalla quantità che desideri. Abbiamo diversi pacchetti disponibili, da quelli singoli a quelli multipli, e ogni pacchetto ha un prezzo diverso in base al numero di cialde contenute.

Per fornirti un'indicazione più precisa sul costo delle cialde con gusti esclusivi, avremmo bisogno di sapere quali gusti preferisci e quante cialde vorresti acquistare. In questo modo possiamo inviarti un preventivo personalizzato, apposta per te!

Se hai altre domande o necessiti di ulteriori informazioni sui nostri prodotti o servizi, non esitare a farmelo sapere. Sono qui per darti una mano.

Un caro saluto,

[Il tuo nome]

Servizio Clienti di [Il nome del brand di cialde di caffè]

Evoluzioni del modo di lavorare degli operatori

Il campo di applicazione che ha dato maggiori risultati in Centax riguarda l'assistenza consumatori nel settore food & beverage umano e animale (richieste su prodotti, promozioni e concorsi, ingredienti, reperibilità, allergeni, ecc...).

- Miglioramento dell'efficienza operativa attraverso l'automatizzazione di molti processi operativi, riducendo il carico di lavoro degli operatori.

L'AI può gestire i flussi di lavoro di routine, come la gestione delle richieste di supporto, la risposta alle domande frequenti e la verifica dell'identità dei consumatori.

Nel caso reale in Centax è stata rilevata una riduzione del 20% dei tempi di interazione operatore-consumatore in tutte le sue forme, da quella telefonica a quella tramite risposte fornite via email o tramite chat.

- Miglioramento dell'esperienza del consumatore in quanto l'AI aiuta gli operatori telefonici a fornire un'esperienza più personalizzata ai clienti, offrendo suggerimenti e raccomandazioni in base ai loro interessi e alle loro esigenze.

Inoltre l'AI può, analizzare il sentiment di una conversazione in tempo reale per offrire la risposta con un tono adeguato.



Evoluzioni del modo di lavorare degli operatori

- Maggiore scalabilità perchè l'AI può aiutare gli operatori telefonici a gestire un numero sempre crescente di consumatori, fornendo assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per le richieste std.
- Maggiore specializzazione delle Risorse Umane grazie all'AI che nel suo sviluppo continuo, permette agli operatori di dedicare più tempo alle attività in grado di ampliare le loro skills e dare un valore aggiunto all'interno dell'azienda sgravandosi da funzioni meccaniche e semplici.
- Maggiore efficacia nella formazione di nuove Risorse che hanno la possibilità di essere aggiornati costantemente in maniera più rapida ed efficiente.

VANTAGGI PER I CLIENTI COMMITTENTI?

- L'aumento di efficacia nella comunicazione con il consumer finale fornisce all'azienda committente un ritorno di immagine più rassicurante ed efficiente. Il consumatore percepisce in maniera più immediata e puntuale l'assistenza ricevuta senza perdere la necessaria empatia nella comunicazione.
- L'efficientamento dei processi operativi permette ai clienti di destinare le risorse temporali, finanziarie e umane risparmiate dall'impiego dell'AI, allo sviluppo di ulteriori progetti di innovazione nel campo della tecnologia, del MKTG e della specializzazione delle risorse umane.

Grazie!



info@cxcentax.com

www.cxcentax.com



info@aisent.io

aisent.io