

#CMMCnationalweek

Settimana Relazione Esperienza Cliente 2019

Nota per la #CMMCnationalweek 2019

Il tema suggerito per quest'anno è: "L'Intelligenza Aumentata nei processi di Relazione con i Clienti e i Collaboratori".

Occorre conoscere meglio queste innovazioni tecnologiche, per capirle e per individuare sia difficoltà che opportunità.

Intanto l'introduzione dell'Intelligenza Aumentata riguarda diversi aspetti nei processi di Relazione con i Clienti: ChatBot, Crm, CX, Contact Center, Smart Speaker, ecc... Si porta l'esempio del ChatBot, per cui possono essere analizzati questi elementi:

Tipologia di ChatBot:

- informativi (disponibili su sito web in area pubblica o su Pagina FB, Telegram aperto a tutti)
- back-end informativi (disponibili su sito web in area privata o su altri canali tramite autenticazione)
- dispositivi (disponibili su sito web in area privata o su altri canali tramite autenticazione)

Canali impiegati con chatbot:

- Sito web
- Telegram
- Facebook
- Whatsapp
- Alexa - Google Home

Capacità di comprensione

- Navigazione a bottoni – Visual IVR
- Comprensione del linguaggio naturale – utilizzo di un motore semantico
- Navigazione a bottoni + Comprensione del linguaggio naturale

Macro servizi e processi impattati:

- Servizio Clienti Mercato Consumer
- Servizio Clienti Mercato Business
- Servizio Clienti Interni - Dipendenti
- Servizio Clienti Interni Assistenza Tecnica
- Servizio Clienti Rete Commerciale/Intermediari
- Contact Center

Relazione con operatore umano

- Passaggio a operatore per gestione di problematiche (reclami, pratiche complesse) tramite ticket
- Trasferimento a operatore della chat intercorsa con il chatbot
- Trasferimento a operatore di eventuali altre informazioni raccolte da altri touchpoint

Effetto principale atteso/prodotto da ciascuna applicazione:

- minori tempi di risposta
- migliore soddisfazione degli addetti
- minore impiego di addetto
- qualificazione formazione nuovi addetto
- migliore CX e maggiore qualità nella risposta ai clienti
- migliore soddisfazione dei clienti
- migliore immagine aziendale
- migliore reputation
- Disponibilità 24/7
- aumento contatti gestiti

Misurazioni impiegate:

- N° conversazioni giunte alla conclusione
- Analisi utilizzo dei dialoghi: argomenti più o meno richiesti
- Analisi survey e feedback forniti dall'utente
- Tasso di conversione acquisti online
- Monitor intent di chiusura delle conversazione
- Livello di performance (riconoscimento) raggiunto (%)
- Analisi del no match (quando il bot non capisce)

In conclusione, durante la "settimana" si parlerà sempre di comunicazione, di cultura del servizio e, soprattutto, di capacità di ascolto nell'era della digitalizzazione.

Questo tema verrà affrontato tenendo conto dei seguenti contesti.

- 1) Trasformazioni dei mercati (globalizzazione, competizione) e delle organizzazioni (lavoro agile, integrazione uomo-macchina)
- 2) Investimenti sull'Uomo con sensibilizzazione e formazione dei Collaboratori (motivare, convertire, qualificare, selezionare) e dei Consumatori (informati, multicanali, esigenti, follower e proattivi)
- 3) Innovazione tecnologica, con uso di Cloud, AI, ML, speech recognition, chatbot, NLP e BigData
- 4) Infrastrutture di connettività, impiego di 5G, fibra e IoT per nuovi servizi.