



BENVENUTI

Matera 13 settembre 2019

La Cultura dell'Ascolto

Come l'innovazione digitale
spinge a ripensare alle
attività di Relazione e
Esperienza Cliente-Cittadino
e al loro valore.



Matera 13 settembre 2019



Cultura
OMMIO
Ascolto

Matera 13 settembre 2019

An aerial photograph of the historic town of Matera, Italy, showing its characteristic stone buildings and a prominent church spire.

Programma

ore 10 - Presentazione di Matera 2019 Capitale Europea della Cultura

Laura Tosto, Presidente Datacontact
Paolo Verri, direttore della Fondazione.

ore 11 - Impatto della Intelligenza Aumentata sul Customer Care

Mario Massone, fondatore Club CMMC

ore 11,15 - Tavole rotonde

**“Investire sulla relazione e l’esperienza cliente-cittadino:
quali le opportunità da cogliere”**

Partecipano i Rappresentanti di: Adecco, AQP Acquedotto Pugliese, Datacontact, Enel, Gruppo Activa, LivePerson, Politecnico di Bari e TIM

ore 12,30 - conclusioni

ore 13 - buffet in terrazza Datacontact

ore 14,30 - visita mostra di Salvador Dalì

ore 16 - fine dell’evento

La Cultura dell’Ascolto

Come l’innovazione digitale
spinge a ripensare alle
attività di Relazione e
Esperienza Cliente-Cittadino
e al loro valore.



Matera 13 settembre 2019



Matera 13 settembre 2019





ASCOLTO, oggi

L'immagine del logo del Club CMMC richiama l'Ascolto **(due C contrapposte, a forma di cuffia).**

Oggi, con le nuove tecnologie i criteri di ascolto sono cambiati, ma i principi restano:

«l'ascolto è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell'altro ed i suoi attributi di ruolo, di tenere presente la prospettiva durante l'interazione».



Ascolto e Empatia

L'empatia è la capacità di porsi nella situazione di un'altra persona o di comprendere i processi psichici dell'altro.

**Non mancherà lavoro a chi è bravo
nel rivestire di pelle umana - ovvero di empatia -
un'attività che potranno eseguire i robot.**

**Una professione che non dovrebbe temere la
disoccupazione sarà questo "nuovo servizio clienti".**



Competenze e Occupabilità delle Persone

L'acronimo CMMC significa Customer Management
Multimedia **Competence.**

Per svolgere nuovi servizi alle aziende servono
persone con giuste **competenze.**

Questi servizi verranno scelti e valutati
in base alle **competenze delle persone.**



AI & CC

Cenni sull'impatto della Intelligenza Aumentata sul Customer Care

**Le soluzioni possibili,
a chi sono rivolte,
quali sono gli effetti attesi.
Creazione di un dossier multimediale**

Mario Massone
fondatore Club CMMC



AI & CMMC - L'Intelligenza Artificiale nei processi di Relazione con i Clienti e i Collaboratori

La “Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente 2019” si svolgerà dal 21 al 25 ottobre e si concentra sul tema:
L'Intelligenza Artificiale nei processi di Relazione con Clienti e Collaboratori

Obiettivi dell'iniziativa:

- Promuovere l'AI, studiando le applicazioni e suscitando interesse su tali soluzioni.
- Focus sullo sviluppo dell'innovazione. Generare nuove idee.
- Pubblicare informazioni sulle applicazioni «consigliate» dal Club CMMC
- Raccogliere richieste di informazioni e stimolare la disponibilità al confronto
- Chiarire gli scenari e quali applicazioni sono più apprezzate dai clienti finali



AI & CMMC - L'Intelligenza Artificiale nei processi di Relazione con i Clienti e i Collaboratori

L'iniziativa si sviluppa seguendo queste fasi:

- 1) coinvolgimento delle aziende (aprile-maggio 2019)
- 2) formazione del "gruppo di interesse" (maggio-luglio).
- 3) costruzione di dossier informativi (luglio)
- 4 pubblicazione on-line dei dossier (settembre-ottobre)
- 5) sviluppo della "comunità AI&CMMC" (da ottobre)
- 6) partecipazione alla «Settimana Nazionale CMMC» (ottobre/novembre)

Per la parte collaborativa si usa la piattaforma Microsoft Teams.

Partecipano al "gruppo di interesse" responsabili di Aziende che offrono soluzioni di AI e Chatbot e di Aziende che impiegano tali soluzioni.

Su Teams si organizzano le riunioni del "gruppo di interesse"



AI & CMMC - I DOSSIER, ovvero le realizzazioni consigliate dal Club CMMC

Le schede informative multimediali sono di queste tipologie:

- **AI & CX**
- **AI & ChatBot**
- **AI & Smart Speaker**
- **AI & CRM operativo**
- **AI & CRM analitico**
- **AI & Contact Center**
- **.....**



#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente



AI & CMMC - dossier «AI & ChatBot» - scheda 1

Azienda:

Nome del Servizio/Applicazione:

Nome e immagine del Responsabile che segue il progetto AI:

Sua breve presentazione (self tape 1 minuto)

Fornitori e piattaforme interessati dalla soluzione (es NPL, LM):

Descrizione breve del Servizio/Applicazione:

Link per approfondire: e scaricare presentazione

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



AI & CMMC - dossier «AI & ChatBot» - scheda 2

Relazione con operatore umano

Passaggio a operatore in casi specifici (parolacce, richiesta specifica)

Passaggio a operatore per gestione di problematiche (reclami, pratiche complesse) tramite ticke

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)





La Cultura e la nostra Professione

Si parla di comunicazione, di cultura del servizio e di capacità di ascolto nell'era della digitalizzazione. 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 AI, ML, speech recognition, chatbot, NLP e BigData
- 4) **Infrastrutture di connettività**: impiego di 5G, fibra e IoT



Panel

Michele Gorgoglione

Professore, Politecnico di Bari

Tommaso Di Noia

Professore, Politecnico di Bari

Filippo Ruggiero

Head of Virtual Channels, Enel

Enrica Danese

Responsabile Customer Experience Innovation, TIM



Panel

Marco Borgherese

Vice Presidente, Gruppo Activa

Vincenzo Silvano

Direttore Commerciale, AQP Acquedotto Pugliese

Alessandra Spagnolo

Training Mylia e Business Developer Manager
Education & Long Life Learning, Adecco

Gian Mario Casarola

Account Director, LivePerson

**...il programma continua:
Trasferimento alla
terrazza Datacontact
per il buffet**

**Segue visita alla mostra
di Salvador Dalì**

Ringraziamenti

A tutti Voi per la partecipazione

un «grazie» particolare per il supporto fornito a:

 datacontact

 poly