



Virgin active

 INGO

PARTECIPAZIONE
A PREMI CMMC 2024
CATEGORIA PARTNERSHIP

«COLLABORARE
PER INNOVARE»

L'ORIGINE DELLA PARTNERSHIP

Nel 2021 INGO viene selezionato come fornitore per il supporto multilingua nella gestione del servizio di customer care ai soci dei 40 Club presenti su tutto il territorio italiano. L'esigenza di Virgin Active era quella di garantire un servizio di assistenza personalizzato capace di fornire informazioni sui servizi offerti dal brand.

L'attenzione sulla qualità del servizio offerto ai soci è stata sempre elevata, al fine di monitorare e migliorare la customer experience si è scelto di introdurre un sistema di feedback al termine di ogni interazione, capace di valutare la soddisfazione del socio.



Nel 2023 Virgin e INGO, dopo due anni di consolidamento del servizio, decidono di intraprendere un percorso di innovazione volto all'ottimizzazione della customer journey attraverso l'implementazione di servizi basati su **automazione** e **intelligenza artificiale**.

LA NUOVA SFIDA

COME ABBIAMO LAVORATO PER VINCERE LA SFIDA



Il progetto nasce con la creazione di un team cross INGO-Virgin Active il cui scopo era quello di trasformare un servizio di customer care tradizionale in un servizio innovativo che avrebbe utilizzato Intelligenza Artificiale. Nello specifico, il percorso del team ha previsto:

- L'analisi di tutti i need operativi e tecnologici necessari per la costruzione della piattaforma (Informazioni, DB, Integrazioni, ecc..)
- Il redesign della customer journey considerando l'adozione della nuova tecnologia a supporto dell'utente
- L'identificazione di tutte le possibili casistiche che ha previsto un lavoro di mappatura di tutte le interazioni e di conoscenza fisica dei Club. Questa attività ci ha permesso di conoscere l'esigenze dei nostri soci e, quindi, identificare al meglio gli ambiti di implementazione del Voicebot conversazionale dotato di AI
- Una volta implementato, anche il nostro Voicebot è stato sottoposto ad un duro allenamento, per migliorare le proprie performance

Ogni implementazione o modifica al Voicebot è soggetta ad un approccio di miglioramento continuo basato su un ciclo di attività per Identificare, Definire, Implementare e Misurare l'efficacia del cambiamento

GLI OBIETTIVI RAGGIUNTI DA **VIRGIN**
ACTIVE GRAZIE ALLA COLLABORAZIONE CON
INGO

+40%

Chiamate gestite
dal Voicebot 

-40%

Riduzione tempi
di attesa 

+15%

Saving 
economico

«OFFRIRE UN'ESPERIENZA D'ASSISTENZA
ACCESSIBILE **ANYTIME AND ANYWHERE**»

GLI ELEMENTI DEL **SUCCESSO** PER LA PARTNERSHIP



Condivisione degli
obiettivi



Strategia congiunta
per la loro
realizzazione



Modello economico
vincente per
entrambi



Fiducia e
trasparenza



Allenamento
continuo

The logo for Virgin active, featuring the word "Virgin" in a red, cursive script and "active" in a white, lowercase sans-serif font.

Virgin
active

A black and white photograph of gym equipment, including a barbell with weights and a dumbbell, resting on a towel.

**DEDICATI AL TUO
BENESSERE**

The logo for INGO, consisting of a white semi-circle on the left and the word "INGO" in a white, uppercase sans-serif font on the right.

INGO

A graphic of a human head silhouette filled with a circuit board pattern, with the letters "AI" in the center.

**ATTENTI ALLE TUE
ESIGENZE**