



# Migliorare la CX con Ver.A

Partecipazione a premi Club CMMC 2024  
Categoria Customer Experience

# Chi è Veritas.

Veritas è una multiutility a capitale interamente pubblico, la prima del Veneto e una delle maggiori d'Italia per dimensioni e fatturato



Servizi Idrici



Servizi Ambientali



Servizi Collettivi ed Energetici

51 comuni del Veneto

> 2.300Km<sup>2</sup>  
940.000 abitanti

>40 milioni di  
Turisti

511 milioni €  
Fatturato

3.430 Dipendenti  
di Gruppo

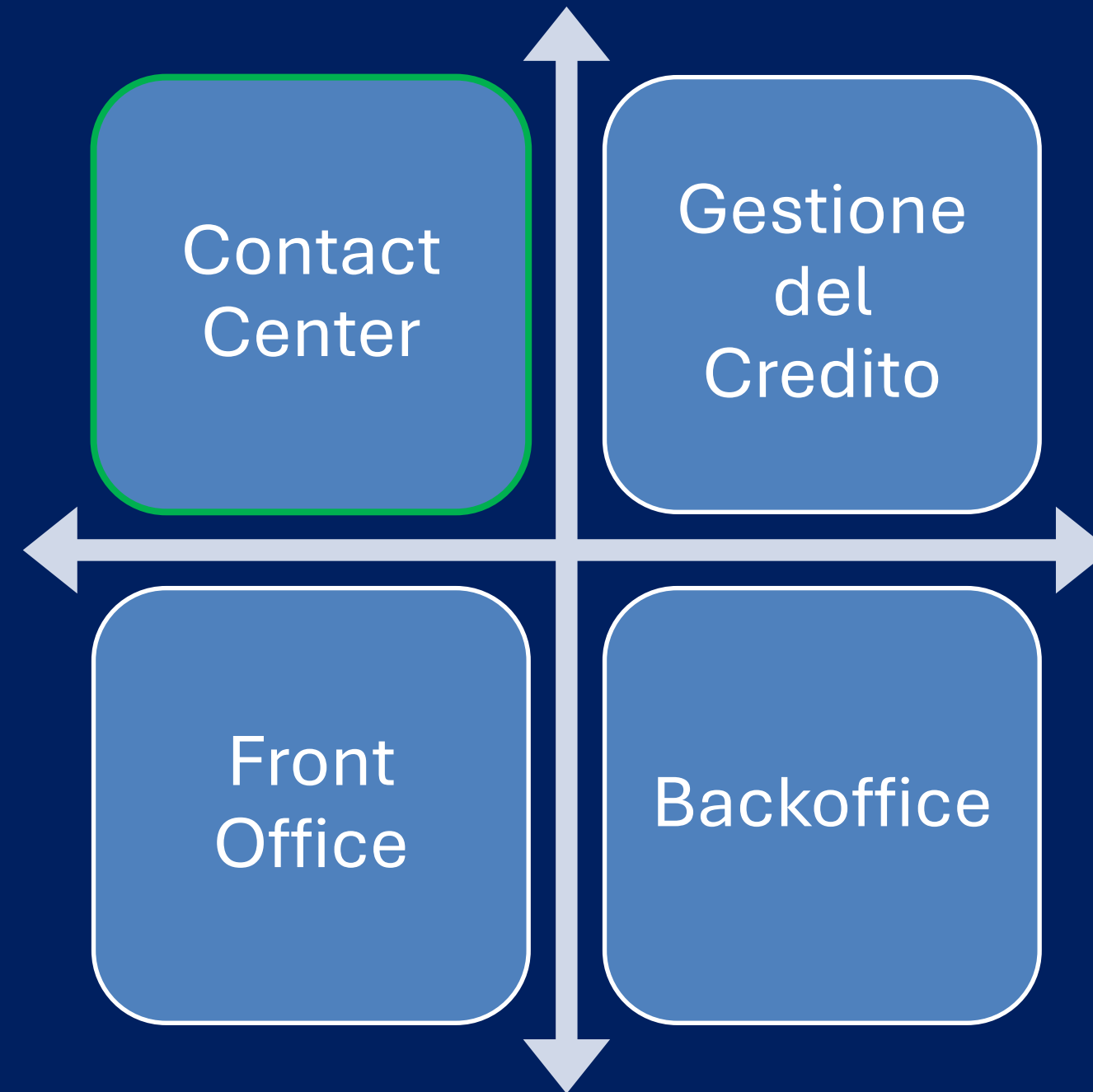
664 mezzi  
stradali 155  
natanti

>6.000 Km  
Rete Idrica

>500.000 t  
Rifiuti Raccolti



# Il Customer Care Veritas



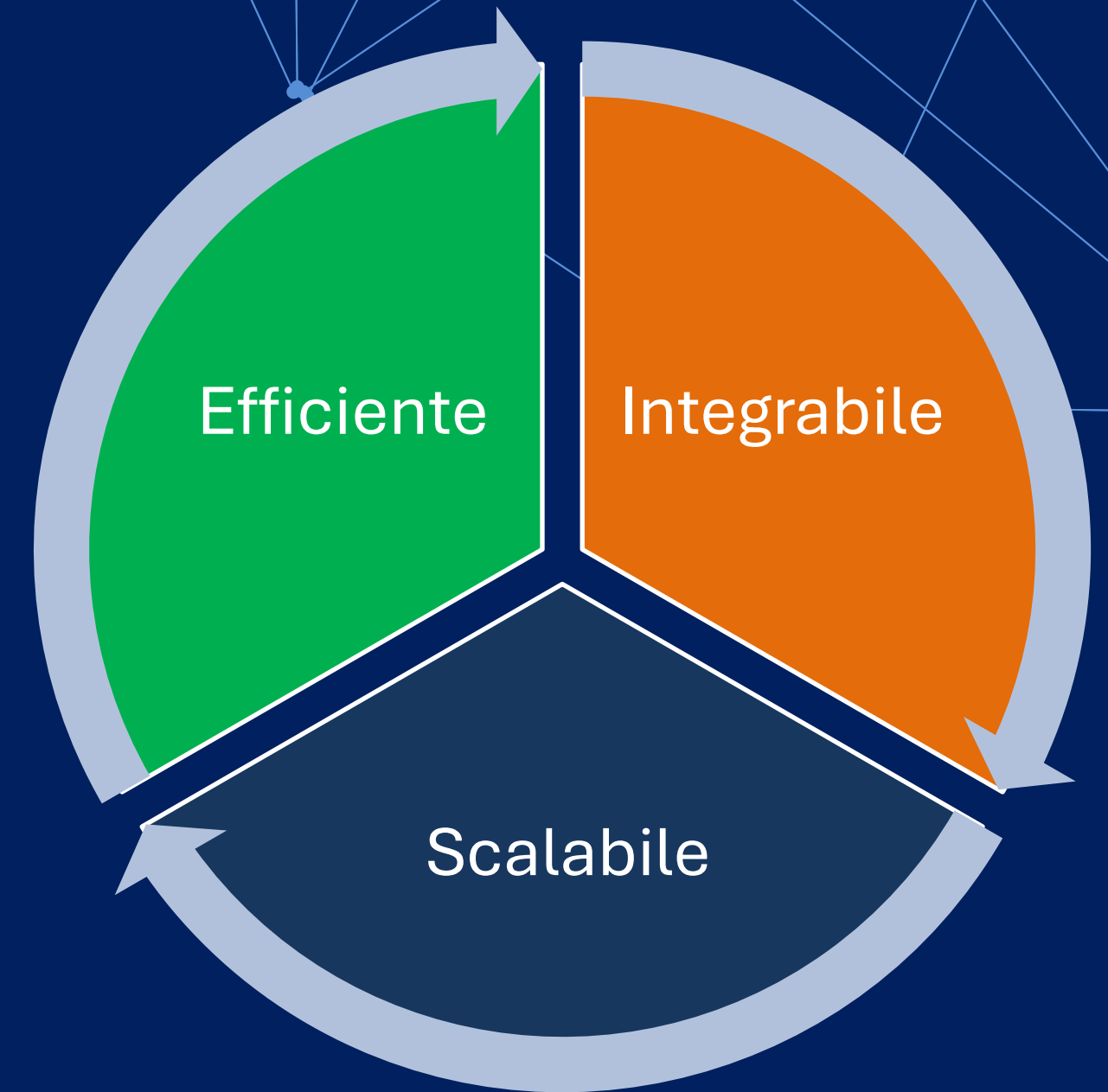
# La necessità



# Gli Obiettivi



# La sfida tecnologica



# Soluzione

Adozione di un IVR conversazionale con Virtual Agent a domanda aperta

## Ver.A - Veritas Easy Relationship Agent



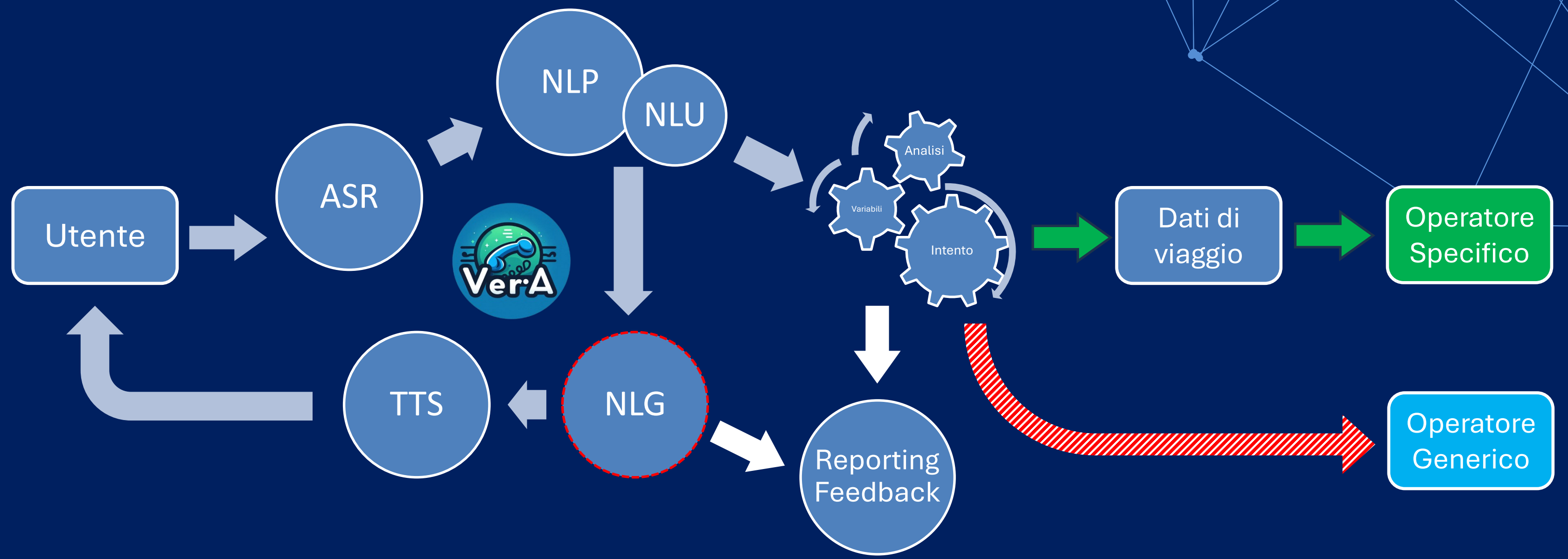


# Il processo di sviluppo

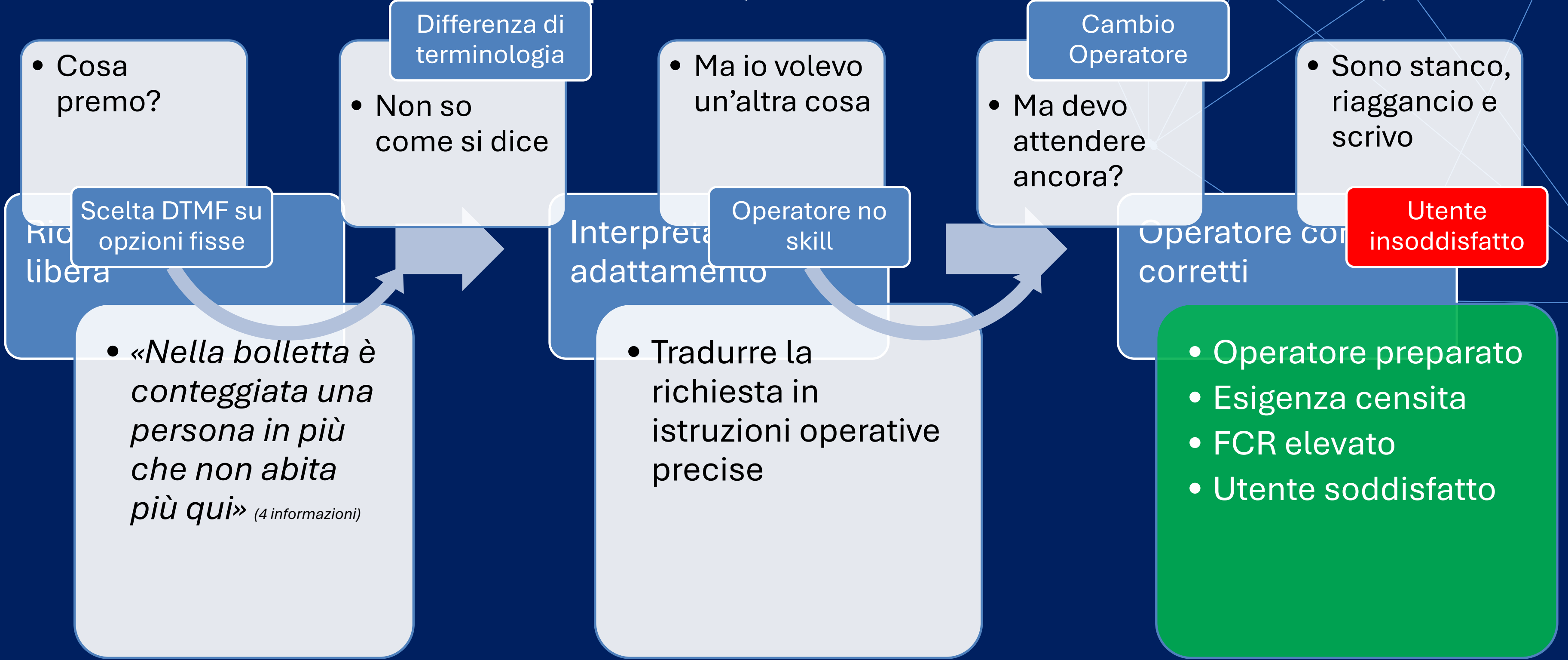




# L'architettura



# L'esperienza utente



- Cosa premo?

Differenza di terminologia

- Non so come si dice

- Ma io volevo un'altra cosa

Cambio Operatore

- Ma devo attendere ancora?

- Sono stanco, riaggancio e scrivo

Utente insoddisfatto

Scelta DTMF su opzioni fisse

Ricerca libera

Operatore no skill

Interpretazione e adattamento

Operatore con skill

- *«Nella bolletta è conteggiata una persona in più che non abita più qui» (4 informazioni)*

- Tradurre la richiesta in istruzioni operative precise

- Operatore preparato
- Esigenza censita
- FCR elevato
- Utente soddisfatto

**Interpretare i termini d'uso abituali dell'utente per definire le istruzioni operative migliori**

**Rendere invisibile la complessità dei processi interni**

**Adattare la comunicazione**

# Specifiche



>850.000\*  
chiamate  
gestite

>80 intenti

>9.000  
match  
training

>3.000.000\*  
transazioni  
AI

80 operatori

2  
Outsourcer

# Risultati

## Performances

- **-22%** Tempo medio di attesa\*
- **-39%** Tasso di abbandono\*
- **-12%** Tempo medio di gestione\*
- **+12%** First Call Resolution\*
- **-80%** Transfer Rate
- **>95%** Match intento\*\*
- **8%** Gestite *end to end* dall'AV\*\*

## Operatività

- Operatori più **efficienti**
- **Dati di viaggio** verso Outsourcer
- Dissuasione **call non pertinenti**
- Training Operatore **specifico**
- Comunicazione utente **specifica**
- Gestione **informazioni ripetitive**



\*Periodo analizzato: luglio-agosto-settembre 2023 vs luglio-agosto-settembre 2024

\*\* Periodo analizzato: settembre 2024

# Evoluzione



Omnicanalità sincronizzata



Real Time Analytics



Profilazione utenti



Real Time KB



Inclusività





**Grazie per l'attenzione**