



LA VIDEO RELAZIONE

Phonetica S.p.A., leader nel design delle relazioni da 18 anni, ha rinnovato il mercato del customer care sviluppando una nuova tipologia di video servizi che coniuga la più avanzata tecnologia con un innovativo approccio Human Inside.

PREMESSA

In un mondo in cui le relazioni sono in costante evoluzione, grazie soprattutto al progresso tecnologico, saper ascoltare, interpretare, soddisfare e valorizzare le esigenze di relazione delle persone è ormai fondamentale per garantire un servizio di qualità. Le aziende che hanno compreso l'importanza di garantire una customer experience di valore investono sulla qualità e sul futuro, prendendosi sempre più cura dei servizi offerti e creando nuove soluzioni per le moderne esigenze di relazione.

È questa la missione di Phonetica, azienda 100% italiana leader nel design delle relazioni, che da 18 anni studia, ricerca e sviluppa servizi innovativi, prendendosi cura delle relazioni delle aziende attraverso voce, volti e parole. Il duplice scopo è quello di offrire un servizio di valore, integrando soluzioni in outsourcing nei processi delle aziende clienti, unitamente alla costante ricerca di nuovi canali di relazione. Know how, tecnologia e servizio sono i fattori chiave per orientare tutti i progetti verso la più elevata qualità, grazie ad un miglioramento continuo delle competenze, degli strumenti e delle tecnologie, ponendo al centro di ogni processo la valorizzazione della persona.

Valorizzare la bellezza delle relazioni è l'impegno quotidiano di Phonetica e per questo se ne prende cura attraverso una nuova modalità: la Video Relazione.

LA VIDEO RELAZIONE: COME NASCE

La **Video Relazione** rappresenta una vera rivoluzione nel campo dei servizi in outsourcing. Tutto nasce dalla volontà di offrire una nuova tipologia di servizio in grado di valorizzare tutte le potenzialità proprie della persona coniugandole con la più evoluta ricerca tecnologica.

Risale al 2011 il nostro primo brevetto per la Video Reception, la prima forma di Video Relazione nella quale abbiamo unito la più avanzata ricerca tecnologica con il consolidato know how nel mondo dell'accoglienza. Da questo brevetto, ci siamo evoluti fino ad arrivare a presentare una nuova tecnologia che ci ha permesso di realizzare una gamma completa di Video Postazioni dedicate a ogni mercato, dal banking alla sanità, dalla PA al mondo dei servizi. Una tecnologia che consente alle aziende di offrire servizi più innovativi ai clienti, ottimizzando i costi e semplificando i processi, per fare la differenza sul mercato.



LA VIDEO RELAZIONE: I VANTAGGI

Se vogliamo parlare dei vantaggi effettivi che questa nuova modalità di comunicazione comporta, dobbiamo sicuramente menzionare un'ottimizzazione dei costi che va a sommarsi alla qualità del servizio erogato. Le

aziende, infatti, hanno il beneficio di poter gestire dei processi che vedono il coinvolgimento dei clienti attraverso un percorso nativamente dematerializzato, in quanto le Video Soluzioni permettono di identificare una persona e di svolgere da remoto delle pratiche raccogliendo i dati necessari e acquisendo documentazione direttamente sul posto.



D'altro canto, i clienti fruitori del servizio ottengono vantaggi in termini di tempo (pensiamo in particolare alla drastica diminuzione delle code) e di qualità, grazie alla possibilità di godere del calore del contatto umano. Ci sono poi dei benefici molto tangibili. Se prendiamo ad esempio il Comune di Cesena, il cittadino ha un gran vantaggio: lo sportello comunale è presente, grazie ad una nostra video postazione, all'interno di un centro commerciale, aperto anche la sera e il sabato. Un'estensione del servizio sia negli spazi frequentati abitualmente dal cittadino, sia negli orari a lui più comodi. Senza spendere di più.

LA VIDEO RELAZIONE: LA TECNOLOGIA

Il nostro è un brevetto per il "Sistema di gestione simultanea di documenti da remoto" che permette di poter lavorare su documenti, condividendo in tempo reale le azioni svolte tra l'operatore in video e l'utente finale che si trova di fronte alla Video Soluzione. Questa tecnologia permette al Video Specialist collegato in video comunicazione di condividere un documento con l'utente che in tempo reale lo visualizza e lo può modificare e firmare con firma grafometrica, legalmente riconosciuta.

Nello specifico il documento è condiviso sui rispettivi monitor (utente – Video Specialist) e su entrambi sono resi disponibili degli strumenti di editing e data entry che permettono di personalizzare i contenuti della documentazione che si sta producendo, fino all'apposizione della firma grafometrica da parte dell'utente, che di fatto conclude il processo con una convalida di quanto condiviso con l'operatore, rendendo imm modificabile quanto firmato.

Con le stesse dinamiche di collaboration, il Video Specialist può rilasciare una copia di tutta la documentazione trattata, attraverso l'invio alla casella di posta elettronica del cliente, oppure, per chi ne richiede una copia cartacea, può provvedere a produrre una stampa utilizzando le periferiche a bordo della Video Postazione.

IL VIDEO SPECIALIST: UNA NUOVA PROFESSIONE

I clienti sono sempre più esigenti e oggi non si accontentano più di un customer care solo vis-a-vis o solo digitale, ma pretendono un servizio multi-canale che comprenda telefono, live-chat e social, con tutta la componente relazionale che solo “la persona” è in grado di dedicare loro: dialogo, empatia, immediatezza di risposte, specializzazione e umanità.

È per questo motivo che abbiamo dato vita a un nuovo mercato, quello della Video Relazione, e a una nuova figura professionale: il **Video Specialist**, una figura appositamente formata che risponde in video e in tempo reale da remoto, attraverso i nostri kiosk, alle esigenze di clienti e cittadini.



I Video Specialist sono professionisti di alta specializzazione sui servizi che erogano in modalità video, a richiesta multilingue.

Lavorando a diretto contatto con i clienti, sono in grado di instaurare con il cliente che assistono una relazione empatica gestita con la massima cura e attenzione personale.

È proprio la presenza di una persona reale con la quale poter dialogare che fa la differenza nei nostri servizi di Video Relazione, per questo l’aspetto umano è molto importante.

Inoltre i Video Specialist sono veri e propri specialisti formati per dare consigli e offrire assistenza specifica, a seconda della tipologia di servizio offerto, per una customer experience di alta qualità.

Sono anche addetti molto efficaci per le attività di vendita. Spesso i servizi che gestiamo richiedono intraprendenza e abilità nella proposizione commerciale.

IL VIDEO SPECIALIST: LA FORMAZIONE

Phonetica crede fortemente nella formazione. Per questo si impegna a sviluppare percorsi di crescita per i Video Specialist attraverso una formazione esperienziale e continua per andare incontro alle esigenze di un mestiere sempre più complesso e innovativo e per valorizzare le potenzialità di una professione sempre più complessa.

I Video Specialist Phonetica partecipano costantemente a percorsi formativi specializzati sia per tipologia di servizio da gestire, sia per valorizzare la loro presenza in video. In questo modo sviluppano le competenze specifiche necessarie a curare le relazioni con clienti provenienti da svariati settori come sanità, pubblica amministrazione e banking.

Inoltre, allenando competenze trasversali, coltivano un approccio multiskill che garantisce loro versatilità nella gestione dei diversi canali di relazione. In Phonetica investiamo molto nella formazione proprio perché crediamo siano le persone a fare la differenza nei servizi.

CASE STUDY 1: COMUNE DI VERONA

Lo scorso marzo Phonetica e il Comune di Verona hanno presentato l'innovativa soluzione **Sportello Facile 2.0** dedicata al servizio anagrafe e stato civile del Comune di Verona.



Abbiamo presentato, insieme al Comune di Verona, per i cittadini veronesi la nostra tecnologia brevettata a livello europeo: la **Video Relazione**.

Grazie al nostro kiosk, il cittadino può svolgere diverse pratiche grazie al supporto in video assistenza di un operatore collegato in remoto. I veronesi possono oggi saltare la coda dello sportello comunale tradizionale e mettersi in contatto video con una persona fisica del Comune o con un operatore Phonetica appositamente formato, in grado di assisterli nel portare a termine operazioni riguardanti la richiesta di un certificato anagrafico, in particolare certificati singoli della sezione anagrafe e stato civile e i certificati contestuali anagrafici.

La novità è che, oltre a saltare la fila, il servizio è disponibile anche in inglese. Se in un primo momento di sperimentazione lo Sportello Facile 2.0 affiancherà

quello tradizionale, in un secondo momento la richiesta certificati sarà erogata solamente dalla Video Struttura, così da permettere code più snelle agli uffici tradizionali e quindi maggior velocità nel servizio al cittadino, senza perdere la relazione umana cliente – sportellista.

Questo tipo di soluzione rende quindi più snella, efficiente ed economica la burocrazia del Comune. *“Si tratta di un bellissimo esempio di come la collaborazione tra pubblico e privato possa portare benefici ai cittadini in maniera efficiente ed economica, eliminando così alcuni luoghi comuni come l’arretratezza tecnologica della pubblica amministrazione”*, ha commentato **Marco Durante, CEO di Phonetica**. *“Numerose ricerche hanno sottolineato l’importanza di offrire al cliente/cittadino un servizio di customer service a 360 gradi in cui si possa passare rapidamente dal digitale ad un operatore in carne ed ossa e viceversa. Siamo molto felici che, dopo il Comune di Cesena, anche il Comune di Verona voglia sperimentare questo nuovo servizio tecnologico e umano allo stesso tempo e speriamo che la PA in Italia e nel mondo si accorga di come la tecnologia possa aiutarla ad avvicinarsi ai propri cittadini”*.





“Verona è il secondo Comune in Italia ad attivare questa tipologia di servizio” ha dichiarato l'Assessore ai Servizi Demografici del Comune di Verona Alberto Bozza “per questo non possiamo che essere orgogliosi di fornire ai nostri cittadini una prestazione così all'avanguardia che, per la sua semplicità di utilizzo, potrà essere adoperata da tutti, non per forza solo dai più avvezzi alla tecnologia. L'intervento dell'operatore in videoconferenza, infatti, assicurerà la possibilità di una relazione personale con l'utente, volta a fugare qualsiasi difficoltà o dubbio, consentendo ai cittadini di risparmiare tempo e al personale degli sportelli di occuparsi di altre pratiche”.

Questo tipo di servizio, già attivo presso il Comune di Cesena, sarà presto attivo anche presso l'anagrafe del Comune di Milano per offrire servizi simili a quelli che oggi offre a Cesena e Verona e presto verrà presentato alla stampa.

CASE STUDY 2: ACQUEDOTTO MONFERRATO

L'Acquedotto del Monferrato è un esempio di come la PA sia in grado di modernizzarsi grazie all'aiuto di tecnologie e di servizi all'avanguardia per andare incontro ad un cittadino moderno, sempre più tecnologico ed esigente.

Per adempiere agli obblighi del regolamento attuativo 655/15, infatti, l'Acquedotto del Monferrato ha deciso di avvalersi dei servizi Phonetica per migliorare i processi con i propri clienti, estendendo orari, presidio e ottimizzando i costi.

Hanno così deciso di adottare le innovative Video Soluzioni gestite in remoto che, grazie alla tecnologia della Video Relazione, garantiscono una presenza di sportello continuativa con costi ridotti.



Attraverso il kiosk l'utente ha la possibilità di svolgere tutte le operazioni che generalmente svolge presso lo sportello fisico come volture, cessazioni, nuovi allacciamenti, una dilazione di pagamento e qualsiasi altra cosa che legghi il rapporto tra acquedotto ed utente.

Quasi 200 utenti, molti dei quali non di giovane età, hanno già sperimentato questa nuova tecnologia definendola divertente ma allo stesso tempo facile e pratica nell'utilizzo. Grazie alla Video Relazione, infatti, gli utenti possono dialogare in video comunicazione con un'operatrice specializzata che è in grado di soddisfare tutte le richieste in tempo reale.

LA STAMPA

Lo dice Phonetica, società di ricerca di sistemi innovativi

Acquedotto Monferrato
"Esempio di tecnologia"

"È un sistema di Video reception agevolato da scanner e stampante inseriti nel totem che mette a proprio agio l'utente consentendogli in poco tempo di relazionarsi in modo semplice e completo - spiega Carlo Alberto Oddone, responsabile dei sistemi informativi dell'Acquedotto del Monferrato - Ci si vede e ci si sente con una segretaria specializzata in pratiche di sistema che opera da un ufficio di Paderno Dugnano e con la quale non si può solo completare l'operazione con una stretta di mano". - da La Stampa, 5 Maggio 2017