

**YOUR VOICE** *Dai voce alla tua comunicazione*

**Contatti  
profittevoli**

**MEMBER OF**  
**CMMO**  
Customer Management  
Multimedia Callcenter

paolo.vitali@yourvoice.com  
Milano, 25 gennaio 2002

[www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)

**YOUR VOICE** *Dai voce alla tua comunicazione*

**"CONTATTARE" significa:**

Informare

Attrarre

Rispondere

Mantenere il rapporto

Proporre nuovi servizi / prodotti

Suscitare nuove esigenze

**Individui**

Cliente  
Utile  
Mega  
Partner

[www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)

## “CONTATTARE” implica :

Aver trovato la chiave per conquistare e mantenere  
una presenza sul mercato.

Garantirsi quella  
“Customer Intimacy”  
che si riassume in

- continuità del rapporto
- interattività del contatto
- personalizzazione del dialogo



## “CONTATTARE” permette(rebbe) :

**C3. R. M.**  
**Customer, Citizen, Contact**  
**Relationships Management**

In un'implementazione ideale un sistema di C.R.M.  
può, e deve, essere alimentato da input derivanti da  
ogni singolo contatto tra

**organizzazione e interlocutore**

Che si parli di inbound o outbound, qualunque momento  
di contatto ci dà informazioni che dobbiamo sfruttare



## “CONTATTARE” o “ESSERE CONTATTATI” ?

I Call Center sono nati pensando all'esigenza di  
“rispondere” a delle domande ed essere piu' vicini agli  
**interlocutori**

Da Call C. a Contact C. : ma come sarebbe bello se  
fossimo occupati al 100% come ... Call!

E quindi dovessimo automatizzare tutto ciò che è  
outbound...



## “CONTATTARE” o “ESSERE CONTATTATI” ?

### **Outbound informativo :**

il contenuto della comunicazione è lo stesso per tutti i  
destinatari e l'informazione è fine a sè stessa

### **Outbound esortativo :**

il contenuto della comunicazione è lo stesso per tutti i  
destinatari ma contiene una “call to action” che genera  
traffico inbound in tempo reale o differito

### **Outbound interrogativo :**

il contenuto della comunicazione è lo stesso per tutti ma è  
teso a recuperare informazioni da parte dei destinatari










## **PROFITTEVOLI?**

- **Ciò che è di routine deve costare poco**
- **Bassa redemption = demotivazione degli operatori**
- **Comunicare la possibilità di comunicare**
- **Diminuire il traffico agli sportelli**
- **Operazioni piu'efficaci su target profilati**



## **E' outbound:**

-  **Direct Marketing**
-  **Campagne informative**
-  **Customer Care**
-  **Sondaggi d'opinione**
-  **Analisi di mercato**
-  **Raccolta automatizzata di dati**
-  **Avvisi di scadenze**





Dai voce alla tua comunicazione

## Missione

### Rendere facile e immediato il dialogo tra l'organizzazione e la sua rete di relazioni

Your Voice offre, in totale outsourcing, la tecnologia per sviluppare in tempi rapidissimi applicazioni dedicate a contattare migliaia di individui contemporaneamente attraverso il mezzo di comunicazione piú appropriato

- offrendo la possibilità di personalizzare ogni singolo contatto,
- permettendo l'interazione con l'interlocutore,
- limitando i costi di esecuzione,
- garantendo velocità ed efficienza.



[www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)



Dai voce alla tua comunicazione

## I servizi Your Voice

- Your Voice è un **Communication Service Provider**, che permette alle **organizzazioni** di contattare in maniera automatizzata **grandi comunità di interlocutori**
- E' possibile comunicare un **messaggio pre-definito interagendo** con il destinatario secondo **le preferenze espresse**.  
Il messaggio può essere **vocale**, su telefono fisso o mobile, **fax, e-mail, SMS**.
- Il messaggio vocale può essere **preregistrato** oppure ottenuto tramite **T2S**



[www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)

## A chi serve il servizio YourVoice ?

A tutte le **organizzazioni** che devono comunicare o richiedere **informazioni** e che necessitano del canale vocale telefonico, o lo prediligono, per raggiungere i loro **interlocutori**.

### Organizzazioni

Associazioni  
Aziende  
Enti  
Istituzioni  
P.A.

### Informazioni

Avvisi>  
Notifiche>  
Offerte>  
<Opinioni  
<Dati

### Interlocutori

Cittadini  
Clienti  
Collegli  
Soci  
Utenti



## Quando il servizio YourVoice ?

### **Necessità di comunicazione **massiva****

Attuale capacità, scalabile: 4.000 chiamate / ora per server  
Capacità modulabile in funzione delle esigenze e dei tempi

### **Necessità di **interazione** e di **registrazione dati****

Flessibilità nella gestione del processo di comunicazione  
Piu' livelli di interazione

### **Necessità di comunicazione **urgente**, **interattiva** o meno, anche su piccoli volumi (100 – 1000)**

Text to speech gestito via web



## Perchè il servizio YourVoice ?

### Non si affrontano investimenti nè costi ricorrenti

\$\$\$

- Il costo è limitato all'utilizzo reale del servizio (Pay Per Use)
- Il servizio può essere utilizzato anche per operazioni spot
- Non è necessario alcun training

### Il feedback dal mercato è dettagliato e veloce

MKTG

- Il dettaglio è relativo a ogni contatto e le possibili risposte o reazioni sono analizzabili secondo le diverse esigenze

- Semplicità di impostazione e automazione non pongono limiti teorici nella rapidità di esecuzione: i risultati sono disponibili in tempi rapidissimi anche per operazioni su grandi volumi

### La comunicazione personalizzata avvicina al cliente

CRM

- Il permission message bilancia la relativa intrusività
- Il feedback via tastiera facilita la gestione dei dati









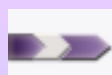
## La voce come "differenza"

- **pianificazione in tempi rapidissimi** di una campagna automatizzata
- **personalizzazione del messaggio** e garanzia della sua qualità  
(preregistrato o digitale)
- **attivazione di campagne interattive** per ottenere informazioni in tempo reale
- **inoltro di migliaia di messaggi all'ora** grazie alla scalabilità della piattaforma tecnologica
- **certezza** circa l'esito dell'invio della comunicazione
- **integrazione e combinazione** dei canali voce/SMS/E-Mail



## **Alcune applicazioni Voice**

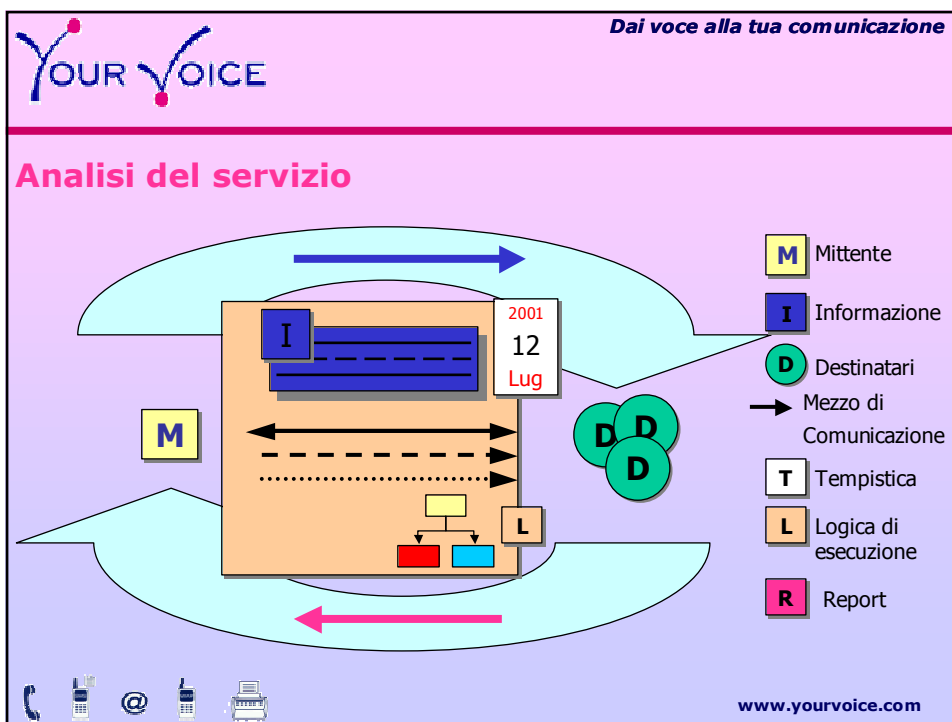
- 
**Avvisi scadenze,**  
 Una assicurazione comunica l'imminente scadenza di una polizza
- 
**Campagne informative su comunità,**  
 Un ente comunica l'attivazione di un numero verde
- 
**Questionari di customer satisfaction,**  
 Vengono intervistate le persone che hanno chiamato l'800
- 
**Campagne di benvenuto (welcome calls),**  
 Un operatore telefonico comunica la copertura di una nuova zona
- 
**Raccolta dati,**  
 Viene chiesto di digitare la lettura di un contatore
- 
**Campagne promozionali su base clienti,**  
 Viene proposta l'adozione di una nuova Carta di Credito



## **Il servizio YourVoice**







**YOUR VOICE** *Dai voce alla tua comunicazione*

## Outsourcing

**CLIENTE**

**Destinatari:**  
Text file contenente numeri di telefono anonimi

**Informazione:**  
File formato WAV

**Logica di esecuzione:**  
Flow chart definito con la delivery di Y.V.

**Reportistica:**  
Definizione contenuti e formato

**YOUR VOICE**

**Contact Manager Platform**

www.yourvoice.com

☎ 📞 @ 📞 🖨

**YOUR VOICE** *Dai voce alla tua comunicazione*

## Configurazione ed esecuzione

Preparazione del flusso

Esecuzione

Report

**CLIENTE**

www.yourvoice.com

☎ 📞 @ 📞 🖨

**YOUR VOICE** *Dai voce alla tua comunicazione*

## I servizi Voice

Soluzioni per comunicare in modo automatizzato e interattivo attraverso il canale voce su telefono fisso o cellulare.

Rivolte alle aziende che necessitano di raggiungere grandi volumi di clienti in breve tempo.

**Voice base**  
*messaggio vocale interattivo*  
 Voice 60 / 1 interazione  
 Voice 90 / + interazioni

**Voice Multichannel!**  
*comunicazione vocale + SMS o email al termine della telefonata*  
 Voice 60 Plus  
 Voice 90 Plus

 [www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)

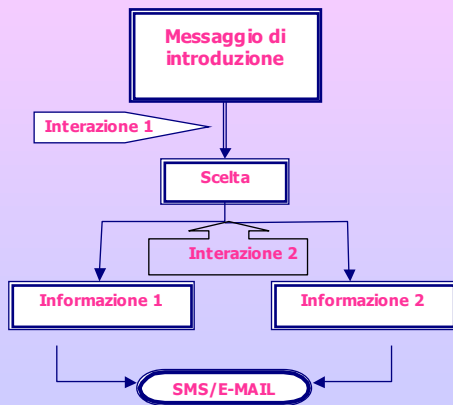
**YOUR VOICE** *Dai voce alla tua comunicazione*

## I servizi Voice

**Voice 60**


**Voice 90**

**Voice 60/90 +**



```

graph TD
    A[Messaggio di introduzione] --> B[Interazione 1]
    B --> C[Scelta]
    C --> D[Informazione 1]
    C --> E[Informazione 2]
    D --> F[SMS/E-MAIL]
    E --> F
  
```

 [www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)



Dai voce alla tua comunicazione

## Your Voice è:

## Business model

### ➤ ASP, Application Service Provider

- Limitatamente al proprio Software
- Il Software non è venduto nè noleggiato al cliente
- Il cliente utilizza l'infrastruttura, computer + connettività, di Y.V.

### ➤ PPU, Pay Per Use

- Viene fatturato un valore X per transazione sul totale dei contatti da effettuare
- Viene inoltre fatturato il reale utilizzo delle linee telefoniche **sulla base del numero di contatti effettuati**
- Il cliente non affronta investimenti iniziali significativi e non è comunque vincolato all'utilizzo della tecnologia

### ➤ Revenue Sharing

- Fatturazione di un servizio PPU tramite intermediari virtuali, es portali.
- Erogazione della soluzione tramite ASP, **in fase di implementazione**



[www.yourvoice.com](http://www.yourvoice.com)