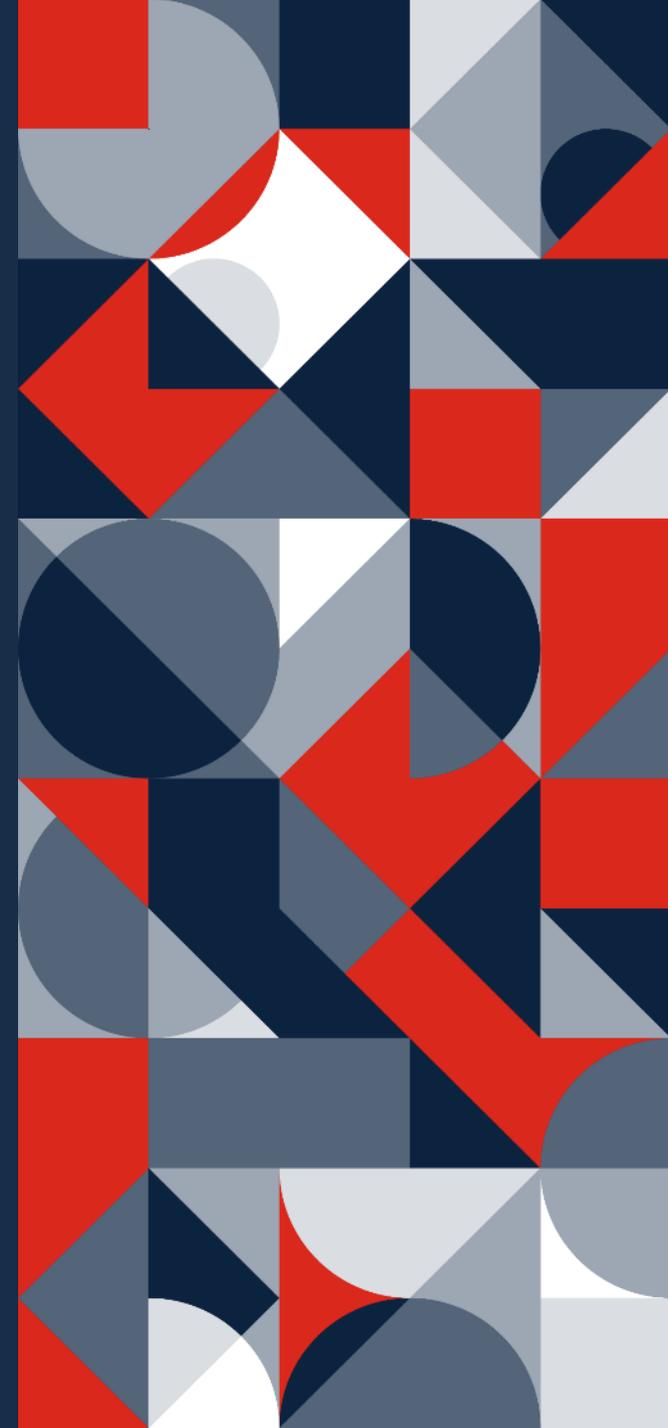




Chatbot multi-lingua: una sfida internazionale



1

La sfida

2

Organizzazione attività

3

Flussi

4

Risultati attesi

Agenda

Contesto

Importante realtà industriale italiana con **presenza globale**, attiva nel settore dei beni di consumo durevoli. Con un'offerta diversificata e orientata all'**innovazione**, ha consolidato la propria **espansione internazionale** attraverso una strategia **multibrand** e una forte attenzione al design e alla qualità, operando oggi in numerosi mercati strategici.

Obiettivo

Migliorare la qualità e l'efficienza del CC, per **aumentare** di conseguenza la **Customer Satisfaction** e massimizzare il valore del servizio clienti di supporto nelle tre aree principali: pre-vendita, vendita e post-vendita.

MVP

BIP ha sviluppato un **MVP** sull'area post-vendita utilizzando la tecnologia AI di Google Cloud Contact Center in lingua italiana ed è attualmente rilasciato in produzione sul sito web.

Approccio Agile

Adottando un approccio modulare, il primo roll-out guiderà lo **scale-up** nei principali Paesi di **lingua inglese** attraverso due fasi: **l'evoluzione dell'attuale MVP** e la successiva **introduzione di nuove funzionalità**. Di conseguenza, il primo roll-out fornirà tutte le capacità abilitanti necessarie per il l'estensione agli altri Paesi.

Roll-out 1



Roll-out 2



Roll-out 3



The Ask

Our Solution



A **DESIGN**



Accordo sull'ambito e approfondimento dei journey previsti per finalizzare il design dell'applicazione.

B **IMPLEMENTATION**



Sviluppo e collaudo tecnico di un pool di agenti virtuali per la gestione dei flussi in ambito per ciascun brand.

C **TESTING & DEPLOYMENT**



Approvazione da parte del business della soluzione sviluppata per ogni flusso. Rilascio secondo il piano di roll-out definito durante la fase di progettazione e consegna tecnica.

D **HYPERCARE AND APPLICATION & MAINTENANCE**



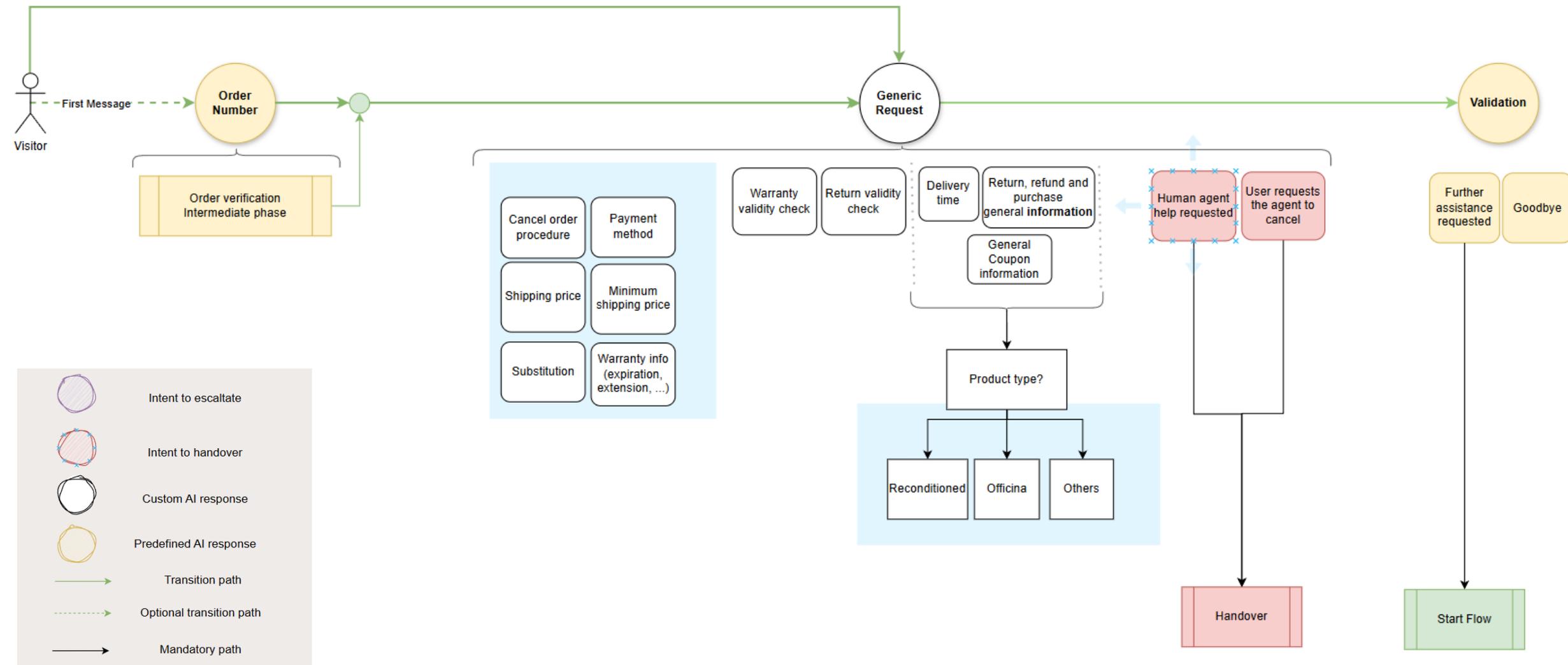
Grace period di 1 mese e inizio dei servizi BIP AM



Flusso Informativo

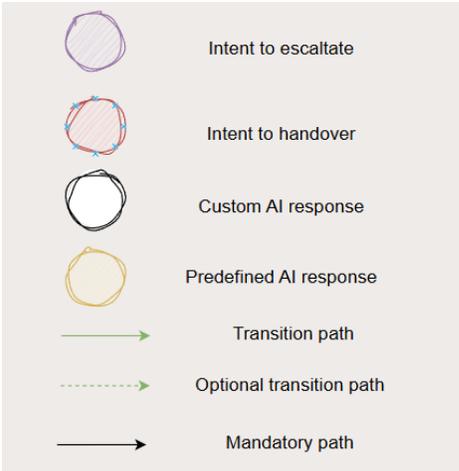
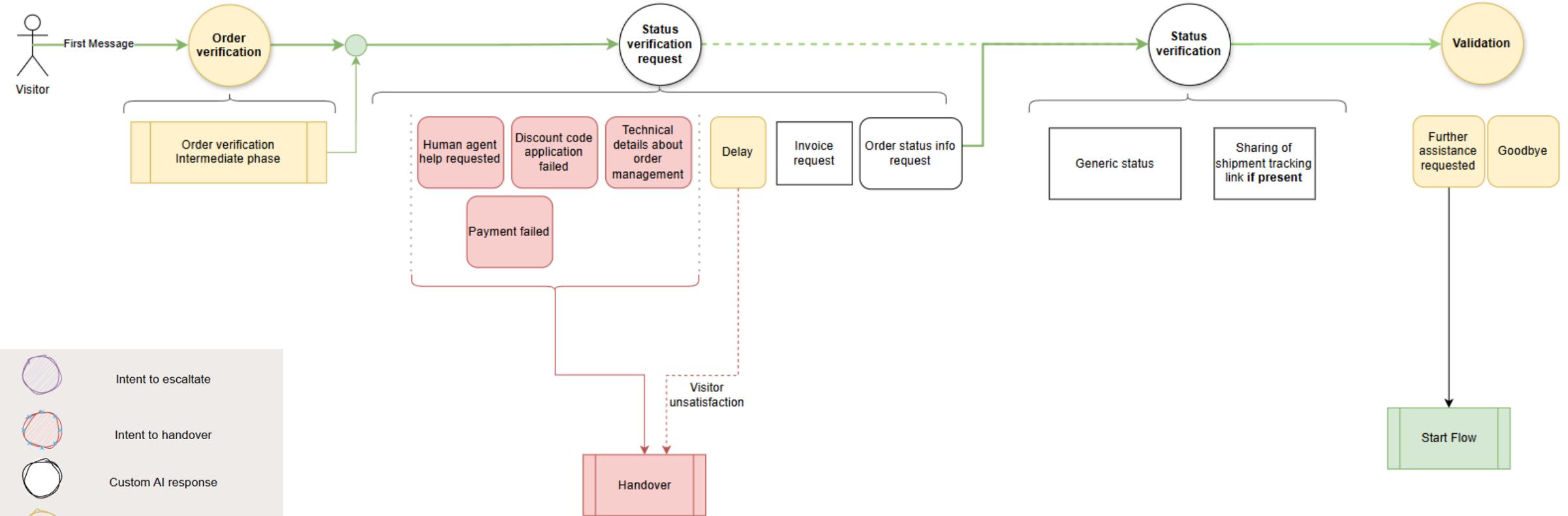
Examples of First message:

- Good morning, is it possible to cancel an order?
- Is it possible to pay in instalments?
- How do I cancel an order?
- What are the shipping times?
- What are the payment methods?



Examples of First message:

- I would like information about the delivery of our order.
- Hello, on Sunday I placed order <order number>, at what stage is the shipment?



Obiettivi di Performance e Risultati Iniziali

- Maggiore **automazione** nella gestione dei contatti con i clienti
- **Riduzione del numero di passaggi** di agente e/o di ricontatto dell'utente
- Operatori umani dedicati a **compiti più importanti**
- Riduzione dei **tempi di attesa** e miglioramento dell'**esperienza** dell'utente
- Agenti virtuali replicati e messi a punto per ogni brand e Paese, mantenendo la **coerenza nel comportamento** degli agenti (anche tra i canali, chat e voce)



64%

% Conversazioni in ambito

Percentuale delle conversazioni per le quali gli intenti degli utenti erano gestibili dal Chatbot

30%

% Handover in ambito

Percentuale delle conversazioni gestite da Chatbot per le quali è stato previsto Handover verso operatore umano

45%

% Riduzione traffico verso operatore

Percentuale di conversazioni che, grazie al Chatbot, non hanno richiesto l'intervento di un operatore umano rispetto allo scenario senza automazione

70%

% Conversazioni gestite da Chatbot

Percentuale delle conversazioni gestite per intero dal Chatbot senza Handover verso operatore umano



Thank you

Roberto Perduca
Partner

+39 342 941 3778
Roberto.Perduca@bip-group.com

Website

Social Media