

PROGETTO

Automazione della validazione vendite telefoniche

Angelo Asciano

Direttore Customer Operations & Innovation

ENERCOM LUCE & GAS

Mail: angelo.asciano@enercomsrl.it





Enercom Luce e Gas è parte del Gruppo Enercom, un gruppo strutturato in 3 principali aree di business: distribuzione, vendita e nuovi servizi.

Enercom vuole essere il tuo brand energetico che, attraverso un elevato livello di servizio, con un'offerta chiara e con una costante vicinanza a te cliente – la quale si esprime con una capillare presenza di punti fisici sul territorio e una forte e sinergica presenza online – porta **innovazione** e idee per **sostenere lo sviluppo e il rilancio del territorio e delle comunità!**



PIÙ DI 70
ANNI DI STORIA



80
DIPENDENTI



20
NEGOZI DIRETTI



25
PARTNER SUL
TERRITORIO



165K
CLIENTI



250 MLN
FATTURATO



250 MLN
SMC DI METANO



210 MLN
KWH DI ENERGIA



Automazione della validazione vendite telefoniche

Il progetto

Perchè è nato il progetto?

CONTESTO

Anno 2020, periodo covid, chiusure e limitazione di accesso presso i punti fisici.

NECESSITÀ

Potenziare la capacità produttività tramite canali a distanza.

AMBITI DI POTENZIAMENTO INDIVIDUATI IN ENERCOM

- Potenziamento Canale Telefonico
- Sviluppo soluzioni full digital (web-app)
- Videosportello

Il processo di vendita telefonica





- ▶ HQ a Zurigo
- ▶ Fondata nel 2014
- ▶ Presenza globale
- ▶ Sede a Milano (dal 2016)

**Il partner
Tecnologico**

MISSION

Erogare accurate soluzioni di Natural Language Processing, quale parte dell'intelligenza artificiale, per migliorare la customer experience e ridurre i costi.

VISION

Tecnologie vocali all'avanguardia che permettono alle aziende di identificare, comprendere e servire automaticamente i propri clienti.

Soluzioni basate su IA

Tecnologie proprietarie

Rapido Time to Market

Multi-lingua

Customer Centric

Insieme di strumenti per autosufficienza Parter & Clienti

Soluzioni in tempo reale, altamente scalabili, On-premises / Cloud

Assistente virtuale per la Speech Analytics

La soluzione

Trascrizione ricercabile delle conversazioni

Navigazione attraverso la forma d'onda della registrazione

Parole chiave, marcatori ed entità nominate in evidenza

Parametri quantitativi e temporali nella griglia

Filtraggio basato sulle funzioni e sulle parole chiave

Denormalizzazione/punteggiatura

Aspetto personalizzabile

Semplice interfaccia integrata con la possibilità di controllare e modificare i risultati automatizzati



Speech-to-text?

Comprensione automatizzata del linguaggio naturale speech-to-text e voice-to-intent

Neurobot e analisi

AI (NLP), (NLU), machine learning (ML), semantica e sentiment analysis, Named Entity Recognition e Slots Filling per un flusso di dialogo fluido

Conformità

Monitoraggio delle comunicazioni, incluse voce e testo, e monitoraggio e garanzia automatizzata della conformità normativa

Record number	File name	Duration	Start	End	Speech type	Agent	Customer	Phone number	Date
Record_number_0_1	029697099.wav	1600.68	11.2	0	Kalin_Kostadinov	0	none	927829697099	18/11/2019, 16:24:27
Record_number_0_1	504804586.wav	1490.2	7.72	0	Unknown	0	none	1000	12/11/2020, 20:22:28
Record_number_0_1	528868.wav	1082.76	4.26	0	John_Cheong	0	none	960162628868	31/01/2020, 09:50:26

Record number	File name	Duration	Start	End	Speech type	Agent	Customer	Phone number	Date
Record_number_0_7_27_2020_4_55_36_PM_Irina_Lukasheva_6662_9441865591390.wav		1334.72	23.24	0	Irina_Lukasheva	0	none	9441865591390	27/07/2020, 16:55:36
Record_number_0_4_22_2020_11_04_23_AM_Irina_Lukasheva_6662_9971528975885.wav		1811.66	49.63	0	Irina_Lukasheva	0	none	9971528975885	22/04/2020, 12:04:23
Record_number_0_11_11_2019_11_58_46_AM_Irina_Lukasheva_6662_9971509338430.wav		1705.14	89.42	0	Irina_Lukasheva	0	none	9971509338430	11/11/2019, 11:58:46
Record_number_0_6_3_2020_5_00_42_PM_Cosmin_Aurel_Bogdan_6648_9260975553031.wav		1212.94	9.2	0	Cosmin_Aurel_Bogdan	0	none	9260975553031	03/06/2020, 18:00:42
Record_number_0_6_8_2020_10_07_37_AM_Cosmin_Aurel_Bogdan_6648_9971506333648.wav		953.66	12.9	0	Cosmin_Aurel_Bogdan	0	none	9971506333648	08/06/2020, 11:07:37
Record_number_0_4_29_2020_4_51_32_PM_Irina_Lukasheva_6662_996678149159.wav		1132.14	31.06	0	Irina_Lukasheva	0	none	996678149159	29/04/2020, 17:51:32
Record_number_0_6_26_2020_7_30_03_AM_Alexander_Illutochkin_6685_961468299322.wav		1842.58	20.65	0	Alexander_Illutochkin	0	none	961468299322	28/08/2020, 08:30:03
Record_number_0_8_3_2020_1_15_12_PM_Irina_Lukasheva_6662_9971506632604.wav		885.5	3.44	0	Irina_Lukasheva	0	none	9971506632604	03/08/2020, 14:15:12
Record_number_0_5_16_2020_6_39_58_PM_Irina_Lukasheva_6662_9447476000296.wav		999.36	4.38	0	Irina_Lukasheva	0	none	9447476000296	18/05/2020, 19:39:58
Record_number_0_11_21_2019_4_58_50_PM_Irina_Lukasheva_6662_9302152159851.wav		1856.94	12.8	0	Irina_Lukasheva	0	none	9302152159851	21/11/2019, 16:58:50

Vantaggi Aziendali

- Aumento dei livelli di qualità e di compliance normativi.
- Riduzione dei tempi di verifica e validazione richieste.
- Riduzione dei costi operativi (70%).
- Aumento della capacità produttiva (*attuale 20% del potenziale*).
- Migliorare CX e aumentare il livello di soddisfazione rilevando automaticamente i contenuti nel discorso del cliente e analizzando automaticamente la gestione degli operatori.

