

CMMC - Settimana Nazionale

2017

**RELAZIONE
ESPERIENZA
CLIENTE**

Le professioni in evoluzione

Umberto Costamagna
Presidente e Fondatore del Gruppo
CALL & CALL

The logo for CALL & CALL, featuring the text "CALL & CALL" in a serif font with a stylized cluster of dots above the ampersand.

Qual è il vero ruolo di un Contact Center e quale la sua importanza?

Gestire l'asset più importante di un'impresa: i suoi clienti



OBIETTIVI

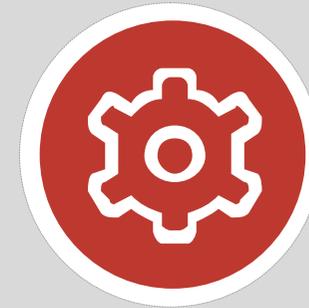
Migliorare la Customer Experience per fidelizzare i clienti e accrescerne il valore

Ottimizzare le attività di Operations per contenerne i costi

La tecnologia digitale consente di realizzare al meglio questi obiettivi...



Omnicanalità



Automazione dei processi

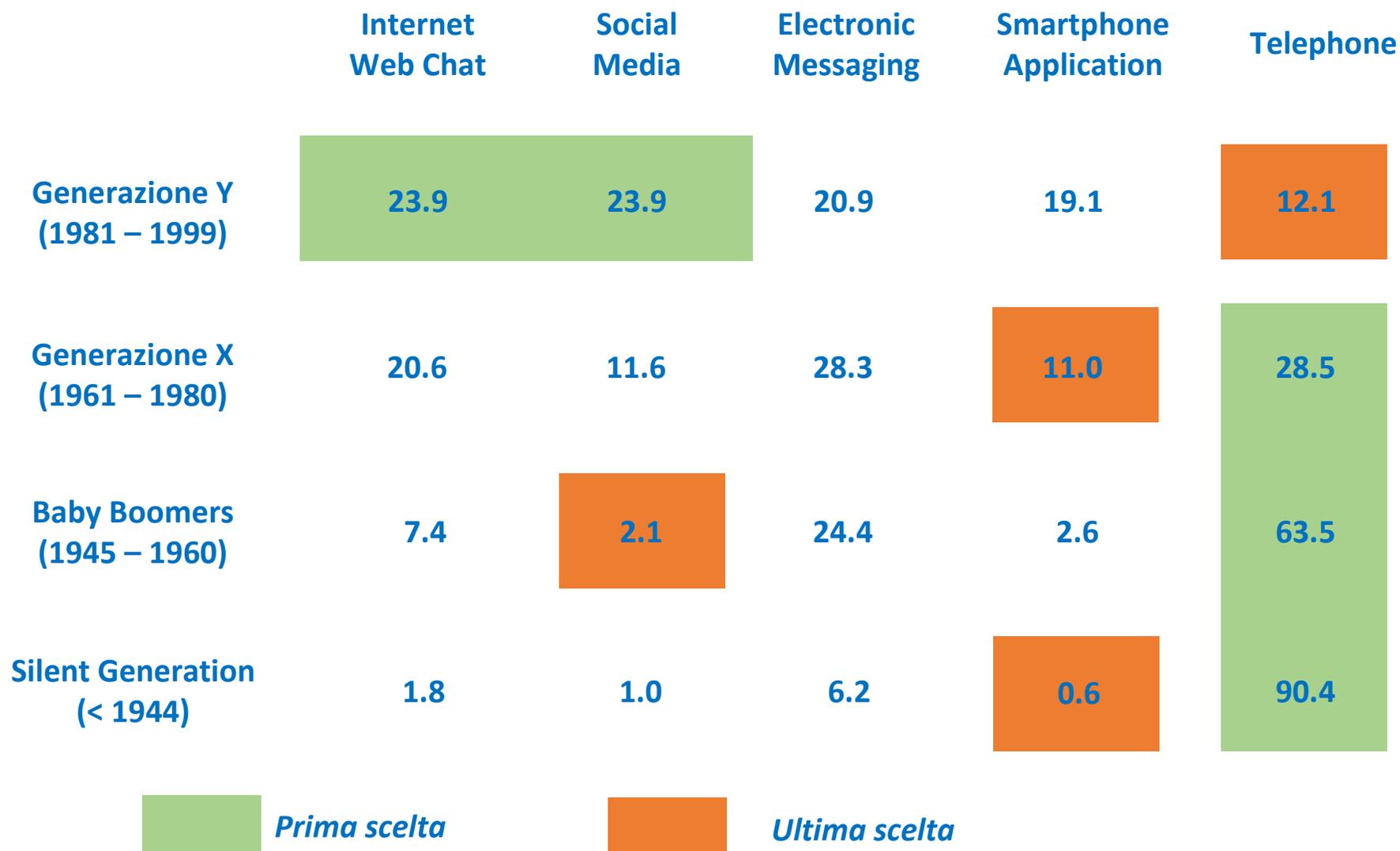


**Riconoscimento del
linguaggio naturale**



Analytics

... anche grazie al passaggio generazionale



Quindi va rifocalizzato il ruolo degli operatori di Contact Center...

Formazione e
aggiornamento

Governo proattivo
della tecnologia



Coinvolgimento di tutti gli
stakeholder

... ed essere pronti a rispondere alle prossime domande!



Gli operatori e le operatrici saranno sostituiti da macchine?

L'innovazione tecnologica: una minaccia per l'occupazione o una grande opportunità?



L'esperienza in CALL & CALL

Già da tempo abbiamo cominciato a sviluppare nuovi processi e nuovi servizi innovativi e a valore aggiunto, da affiancare a quelli “tradizionali”



OBIETTIVI

Migliorare la Customer Experience per fidelizzare i clienti e accrescerne il valore

Fornire alle nostre risorse nuovi strumenti di relazione e nuove capacità professionali



Omnicanalità

- Sistemi di Chat con Assistente Virtuale
- Sistemi di Chat con Instant Messaging (WhatsApp)
- Sistemi di IVR Vocali con Assistente Virtuale



Automazione dei processi

- Automi per processi di FO e BO
- Servizi automatici tramite IVR vocale



Riconoscimento del linguaggio naturale

- IVR Vocali automatici con riconoscimento del linguaggio Naturale
- Chatbot con Riconoscimento del linguaggio
- Sistemi di identificazione con Biometria Vocale



Analytics

- Speech & Interaction Analytics
- Soluzioni di Script Compliance tramite Speech Analytics

Ecco un racconto dell'esperienza di un operatore CALL & CALL:

“Sono in postazione, davanti ho due monitor... seguo con attenzione tre chat che incalzano con richieste tecniche sul servizio mentre sull'altro gestisco una conversazione con un cliente gentile e simpatico.

Mi fermo un secondo, socchiudo gli occhi e ripenso a quando più di 10 anni fa, all'inizio di questa avventura professionale, avevo in dotazione un telefono e un pc: un lavoro per me affascinante che mi permetteva di conoscere tante persone e le loro storie attraverso frammenti di racconti di vita intrisi di sorrisi o di delusioni.

Con il tempol'avvento della tecnologia ha cambiato il mio lavoro ma non il fascino della relazione con gli utenti e la possibilità di risolvere problemi utilizzando strumenti differenti.

Per fare questo, insieme alla tecnologia, anche la mia professionalità è cambiata, almeno per la parte di “esecuzione”.

La mia relazione utilizza oggi non solo il telefono ma tutti i canali “social”: dalla gestione e interazione con i clienti con... un “cinguettio” di twitter o in una chat, oppure attraverso un dialogo su whatsapp oppure su Facebook.

I clienti con i quali mi relaziono sono così in grado di avere molteplici canali per mettersi in contatto con noi e cercare così un'assistenza qualificata o l'intervento risolutivo per un problema o ancora recuperare informazioni per loro importanti... Il tempo delle riflessioni è finito, riapro gli occhi, vedo qualche cliente in attesa, torno alla realtà e riparto...” (Lorenzo)

