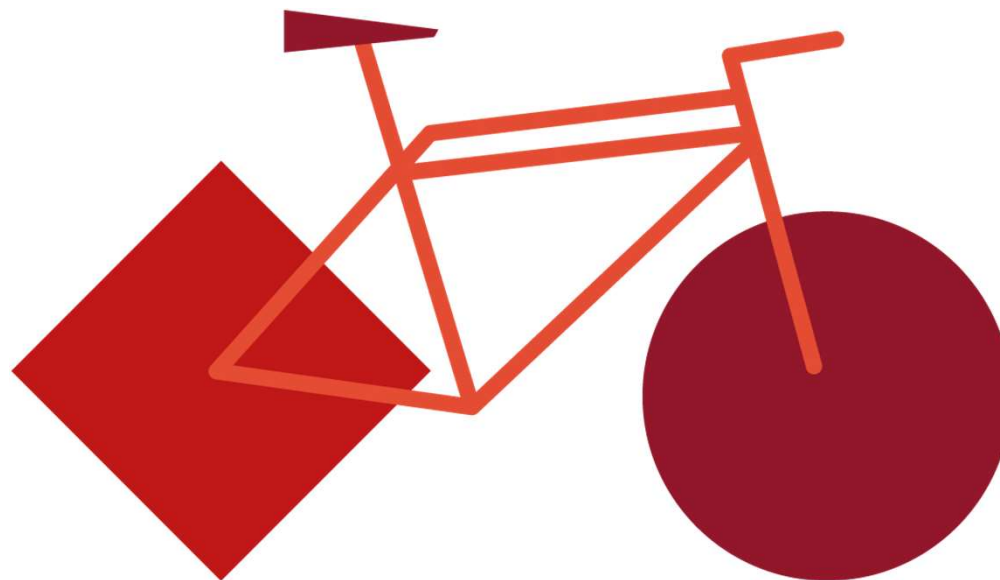


> Contact Center

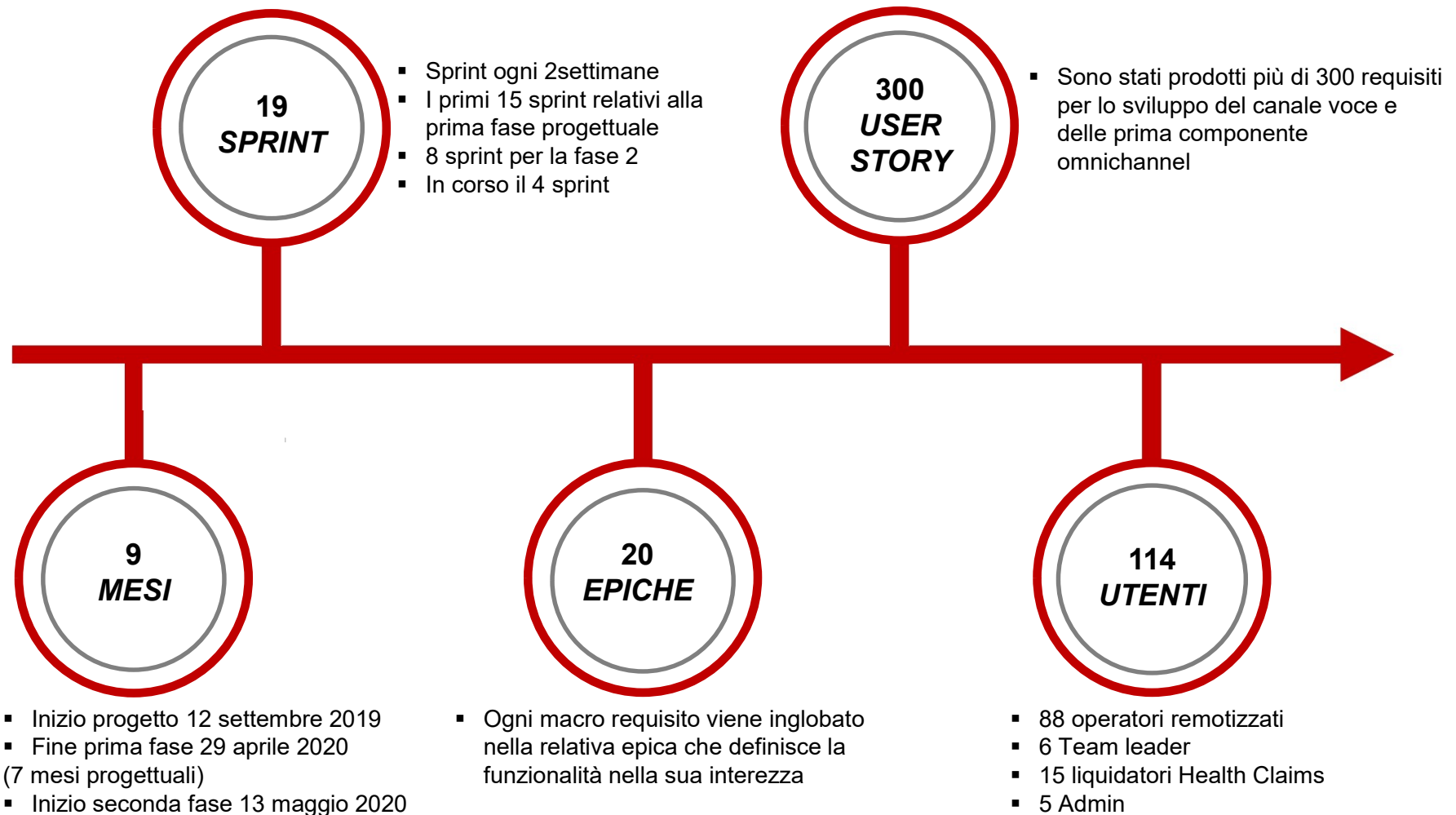


welion

Contact Center Welion

Metodologia progettuale applicata **AGILE**

Approccio basato sulla possibilità di realizzare un prodotto per fasi «sprint» a cui corrisponde una nuova funzionalità
Il sistema iterativo consente di apportare agilmente modifiche di progetto ed evitare effort inutili



Contact Center Welion

PIATTAFORMA CLOUD OMNICHANNEL BENEFICI OPERATIVI dall'avvio della barra telefonica



Usability

- Piattaforma intuitiva e customizzabile
- Utilizzo da remoto dell'intera piattaforma
- Utilizzo quick connect e call conference per gestione della chiamata
- Utilizzo callmeback per gestione ottimale delle necessità dei nostri assicurati
- Collegamento diretto al tool invece che procedura tramite callmaster di Avaya

Autonomia

- Gestione dei routing profile per associazione operatori senza che il Team Leader indichi su quali linee essere collegati
- Gestione della chiamata con evidenza del numero verde e del servizio richiesto dal cliente prima ancora di iniziare la conversazione e in base alla visualizzazione degli accordamenti di servizio richiesto
- Visualizzazione dei dati anagrafici del chiamante se censito o se già presente in db

Omnichannel

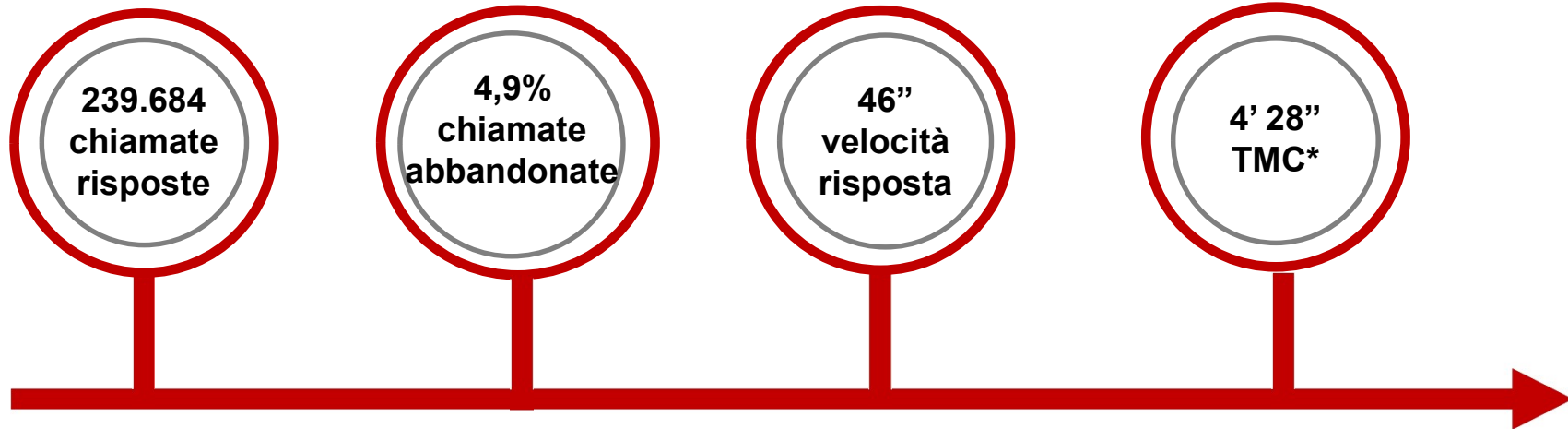
- Implementazione WCS video advisor per gestione richieste rimborso Covid completamente digitale
- Implementazione WCS Whatsapp per assistenza

Altre funzionalità

- Contact history implementata per il recupero dei contatti e dei motivi di contatto
- Gestione dell'anagrafica dei contatti
- Monitoraggio real time, storico e holidays
- Voicebot per identificazione automatica del cliente e attività di apertura di una presa in carico e gestione delle informazioni generiche
- Virtual Agent per supportare l'operatore nella ricerca delle informazioni presenti nei sistemi interni alla Compagni e fornire delle risposte chiare e precise in poco tempo

Contact Center Welion

Performance (al 22 settembre 2021)



Evidenze – Performance utilizzo Virtual Agent:

Da ottobre a dicembre 2020, sulle sei linee interessate vi è stata una diminuzione del tempo medio di conversazione pari al -13% (da 5'30'' a 4'47'').

BENEFICI OPERATIVI Voicebot e Virtual Agent

1

Virtual Agent

- **Semplificazione** gestione attività di **formazione da remoto** (ad es. per i nuovi assunti)
- **Supporto all'attività telefonica e di back-office** del consulente telefonico, sia senior che junior
- **Velocità nel recupero delle informazioni** come ad esempio le richieste di informazioni su condizioni di polizza e processi
- Possibile impiego del virtual agent sia su processi assicurativi che nella miriade di servizi offerti dalla Compagnia
- Possibilità di dedicare gli **operatori a più servizi contemporaneamente**
- Riduzione del tempo medio di chiamate

2

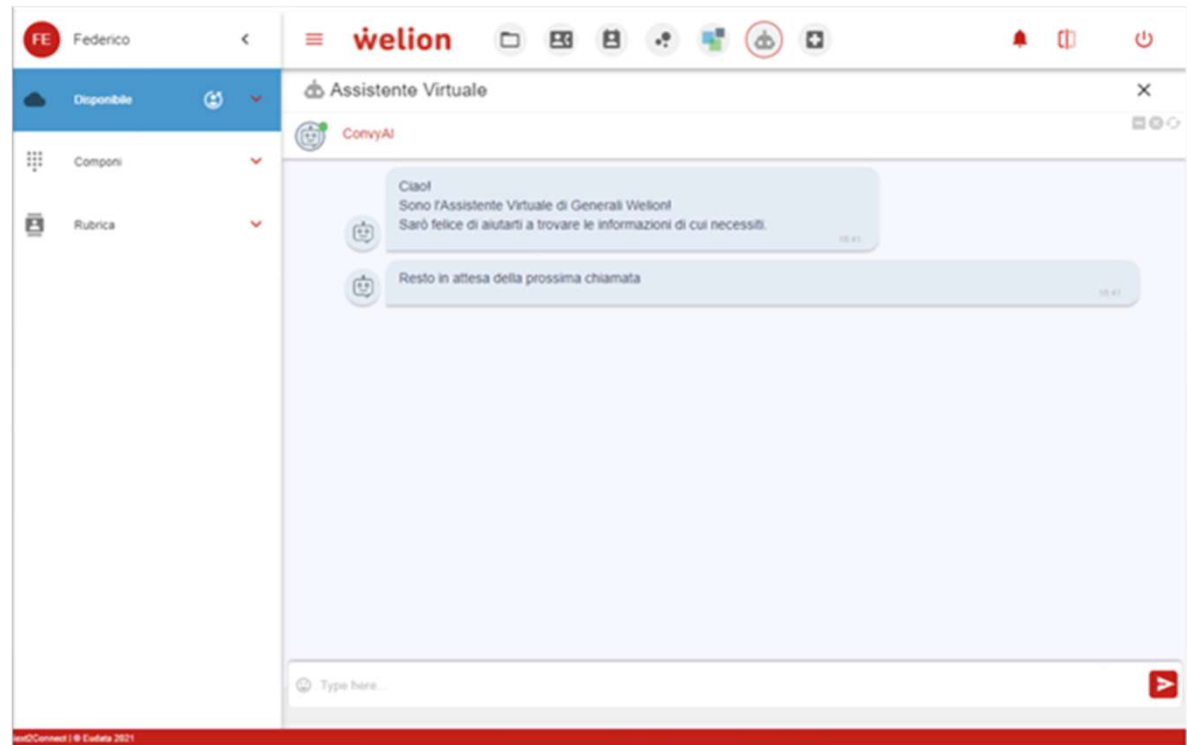
Voicebot

- Destinare gli operatori ad attività di maggior valore aggiunto
- Gestione automatica delle richieste di presa in carico
- Gestione automatica delle richieste di informazioni
- Gestione automatica del censimento e del riconoscimento del chiamante

Contact center Welion – Virtual Agent: attivazione gadget

5

- ▶ Il Virtual Agent è attivato tramite il gadget dedicato e viene utilizzato su servizi dedicati
- ▶ L'operatore durante la chiamata ha possibilità di cliccare sul gadget Convy e può iniziare ad interagire con il bot e chiederli le informazioni di cui necessita



Contact center Welion – Virtual Agent: gestione informazioni

- ▶ Durante la conversazione ci sono due possibilità per recuperare le informazioni:
 - ▶ Seguire il carosello proposto e cliccare sui vari box visualizzati
 - ▶ Utilizzare le parole chiave che reindirizzano direttamente verso l'informazione richiesta
- ▶ Con il Virtual Agent siamo in grado di recuperare le informazioni sulle polizze e su servizi dedicati in unico punto di accesso, facilitando l'operatività degli operatori

The image displays two screenshots of the Welion Virtual Agent interface, illustrating the user's interaction with the system.

Top Screenshot: The interface shows a chat window with the virtual agent 'ConvyAI'. The agent has sent a message: "Resto in attesa della prossima chiamata" (10:44). The user has responded: "Scegli l'opzione di polizza" (10:44). The agent has then presented a carousel of options: "Piano Unico" (10:45) and "Posso aiutarti sui seguenti argomenti" (10:45). The carousel includes three buttons: "Condizioni di polizza" (Vai), "Denuncia Online" (Vai), and "Richieste amministrative" (Vai). A yellow circle highlights the "visite" button at the bottom of the carousel.

Bottom Screenshot: The interface shows the same chat window. The user has typed "visite" (10:45). The agent has responded with a message: "PRESTAZIONI SPECIALISTICHE" and "Se vuoi vedere un estratto del documento 'Clicca qui'" (10:45). Below this, the agent has provided a list of options: "Adesso puoi:" (10:45) with four buttons: "Tornare al menù principale", "Tornare al menù precedente", "Consultare l'intero manuale", and "Chiudere la chiamata".

