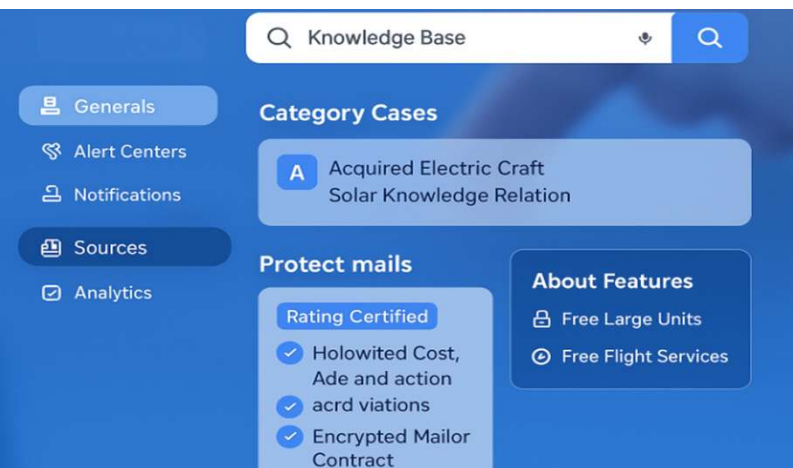




Candidatura GGF Group – Premio CMMC 2025: Innovazione nel Knowledge Management

La nostra esperienza e visione nell'implementazione di un sistema di Knowledge Management innovativo, che ha rivoluzionato il **supporto operativo** e la **gestione della conoscenza aziendale** attraverso **tecnologie all'avanguardia** che hanno portato ad una **nuova organizzazione aziendale** e all'**ottimizzazione dei processi**.

Fabio Di Giulio
Alessandro Ausili



Multichannel Knowledge Base: Il nuovo paradigma della Customer Experience

KB Strutturata

Implementazione di una Knowledge Base strutturata e facilmente accessibile, progettata per ottimizzare l'efficienza operativa delle Risorse, attraverso contenuti organizzati e categorizzati.

Contenuti Ottimizzati

Contenuti aggiornati, categorizzati e ottimizzati per la risoluzione rapida delle richieste, con focus sulla qualità e pertinenza delle informazioni fornite.

Ricerca Semantica

Integrazione con strumenti di ricerca semantica avanzata per migliorare significativamente la reperibilità e l'accuratezza delle informazioni.

La piattaforma integra la **multicanalità a supporto del self caring** e degli operatori con **virtual assistant intelligenti**, creando un ecosistema completo di supporto che risponde alle esigenze moderne del customer service.

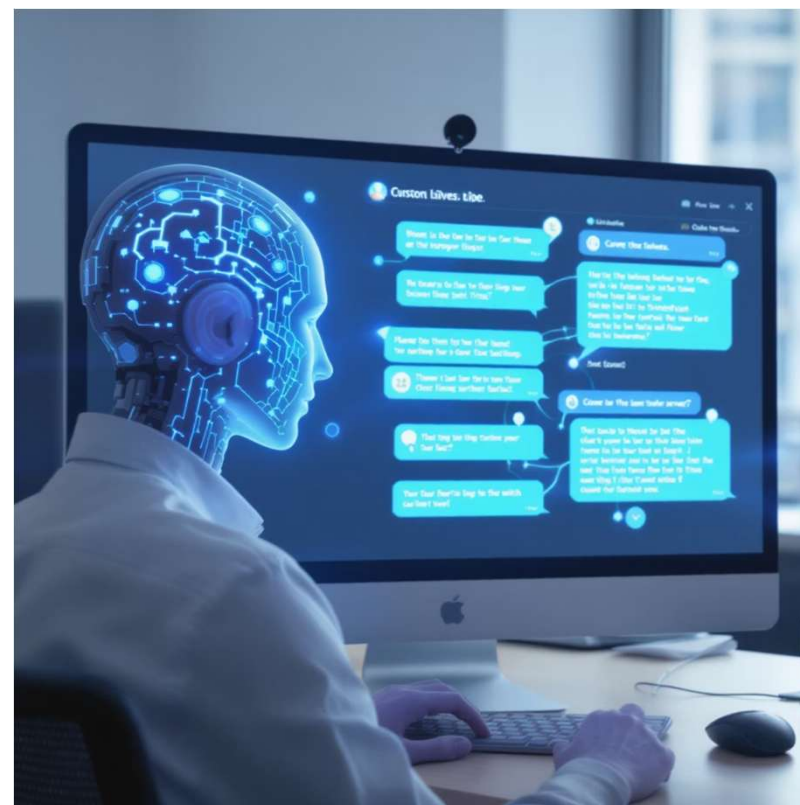
Intelligenza Artificiale: Il Motore dell'Innovazione

Potenza dell'AI per l'Ottimizzazione

L'implementazione dell'Intelligenza Artificiale rappresenta il cuore pulsante del nostro sistema, trasformando radicalmente l'approccio alla gestione della conoscenza:

- **Aggiornamento automatico** dei contenuti basato su interazioni e feedback in tempo reale
- **Suggerimento intelligente** di template e risposte predefinite per garantire coerenza e qualità
- **Apprendimento continuo** dalle interazioni per migliorare progressivamente le performance

 **Caso d'uso:** Sperimentazione avanzata di AI per suggerimenti contestuali agli utenti finali (self-caring multicanale) ed agli operatori, dimostrando risultati tangibili nell'efficienza operativa.



Valorizzazione del Know-How: Dalla Competenza alla User Guide personalizzata



Competenze Interne

Competenze consolidate nella documentazione di processi e procedure, accumulate attraverso anni di esperienza operativa e progetti complessi multisettoriali.



Manuali Personalizzati

Produzione di manuali operativi digitali personalizzati per clienti e servizi specifici, disponibili in **lingua inglese e nelle altre lingue presidiate**, garantendo accessibilità globale.



Valorizzazione Know-How

Trasformazione sistematica del know-how maturato su progetti complessi in patrimonio documentale strutturato e facilmente consultabile.

Piattaforma Multilingue "Senza Confini"

Evoluzione della Knowledge Base

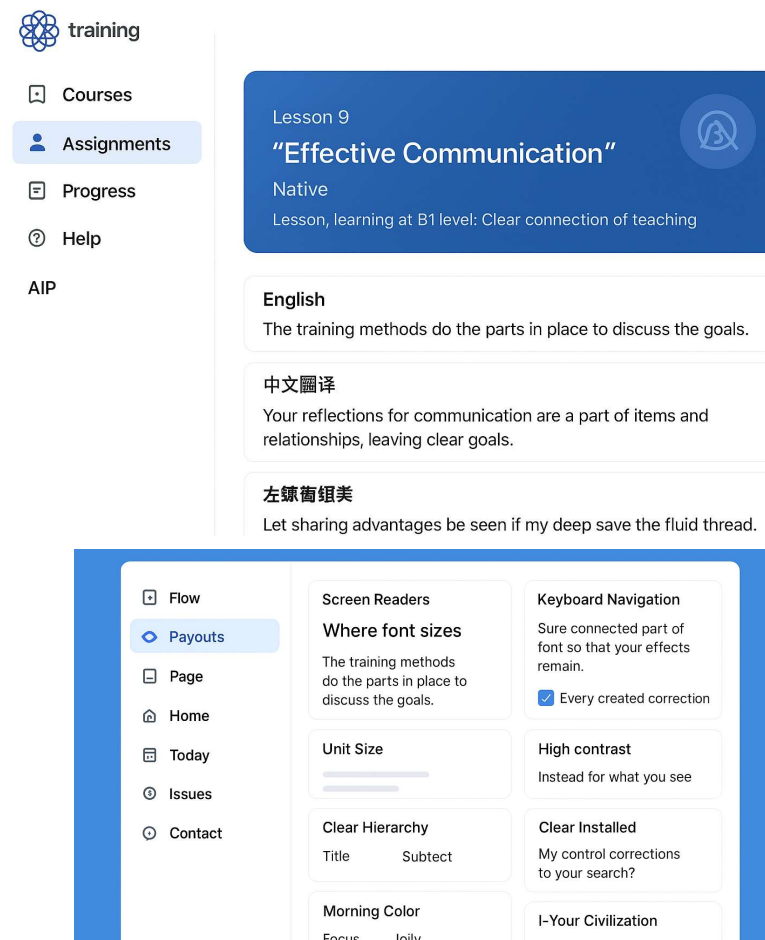
La KB si è evoluta in una **piattaforma multilingue completa**, accessibile sia per la consultazione che per la formazione in modalità autoapprendimento, rivoluzionando l'approccio alla crescita professionale.

Caso di studio Implementazione pionieristica dell'AI per traduzione automatica, progettazione intelligente ed erogazione ottimizzata dei contenuti multilingua.

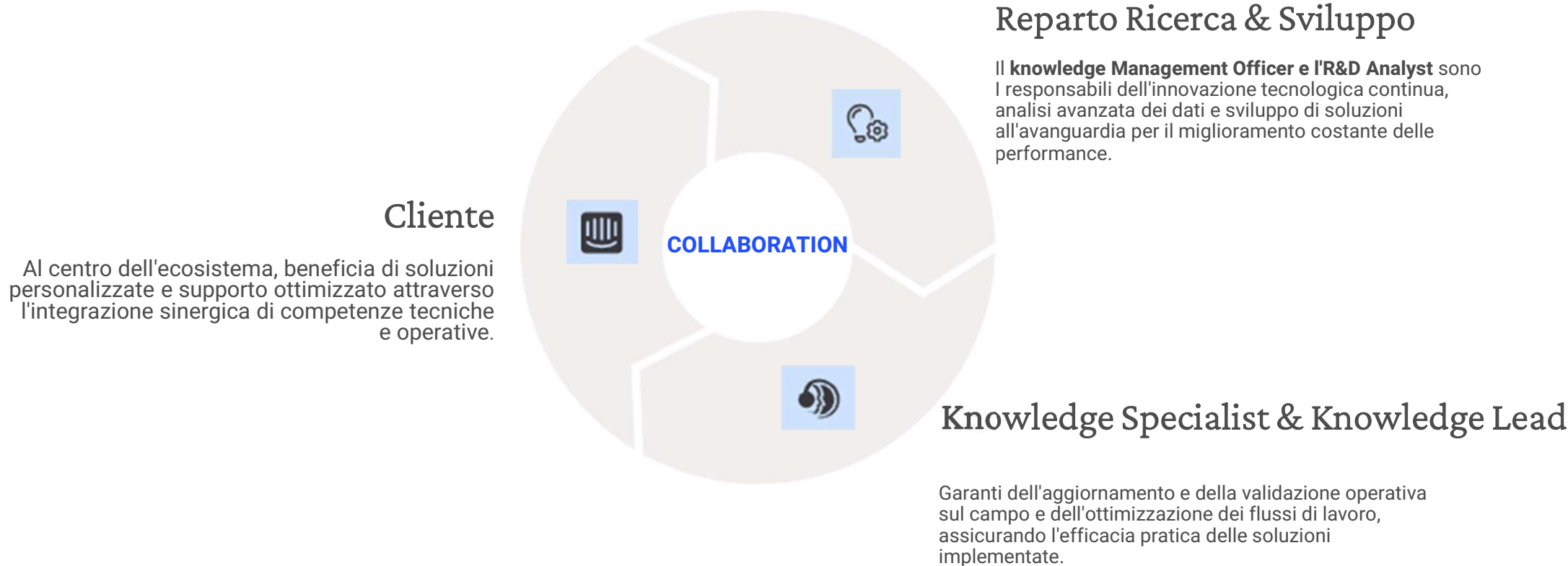
Accessibilità e Inclusività Integrate

- **Interfaccia semplificata** con design intuitivo universale
- **Supporto vocale** per lettura e comandi vocali
- **Contenuti multimediali** per massima comprensione
- **Compatibilità** con diverse abilità e background linguistici

La piattaforma supporta efficacemente anche la **formazione continua** e l'**onboarding** accelerato di nuove risorse interne, garantendo standard qualitativi elevati e uniformi.

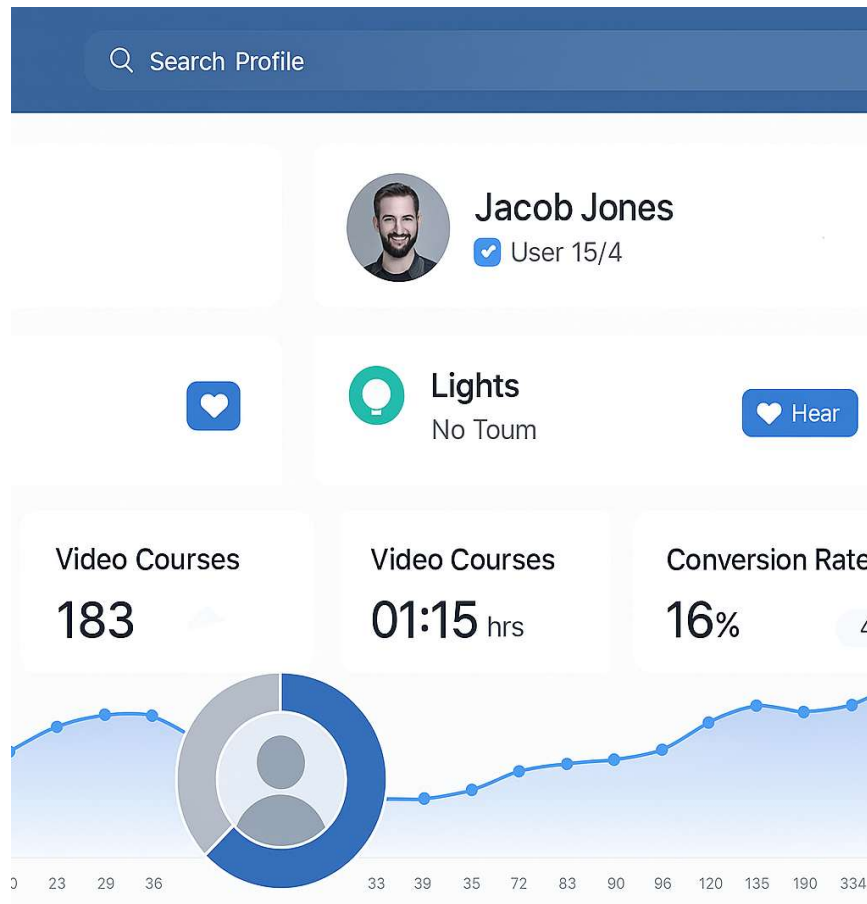


Nuovo Modello Organizzativo: Sinergia Perfetta



Questo **nuovo modello organizzativo** ha creato un ciclo virtuoso più veloce e puntuale, basato sulla memoria storica aziendale e sul coinvolgimento attivo di clienti e risorse interne. La piattaforma, sviluppata internamente su framework opensource, garantisce flessibilità e controllo totale sull'evoluzione tecnologica.

Personalizzazione Dinamica: KB Adattiva e Intelligente



Adattamento in Tempo Reale

La Knowledge Base si trasforma in uno strumento **dinamico e personalizzato**, adattandosi in tempo reale alle skills specifiche di ogni risorsa interna, per massimizzare l'efficienza e la rilevanza delle informazioni.



Cronologia Interazioni

Analisi delle interazioni passate per anticipare le esigenze future e ottimizzare la presentazione dei contenuti.



Servizio Gestito

Contenuti specifici e contestualizzati in base al tipo di servizio attualmente in gestione dall'operatore.



Livello Competenza

Adattamento della complessità e del dettaglio delle informazioni in base al livello di expertise dell'utilizzatore.



Feedback Loop continuo: Miglioramento Partecipativo

01

Segnalazione Proattiva

Gli operatori possono segnalare facilmente contenuti obsoleti, imprecisi o migliorabili attraverso interfacce intuitive integrate nel flusso di lavoro quotidiano.

02

Proposta di Miglioramento

L'operatore propone attivamente aggiornamenti, modifiche o integrazioni del contenuto, contribuendo direttamente all'evoluzione della Knowledge Base.

03

Processo di Validazione

Il contenuto proposto viene sottoposto a validazione da parte del Team Leader competente, garantendo qualità e coerenza prima della pubblicazione.

Questo approccio garantisce il **coinvolgimento attivo del team operativo** nell'aggiornamento e nella revisione continua dei contenuti, creando un ecosistema auto-migliorante e sempre aggiornato che riflette la realtà operativa quotidiana.

Gamification: Motivazione e Coinvolgimento Attivo

Sistema di Incentivazione Intelligente

L'introduzione di elementi di **gamification avanzata** trasforma l'utilizzo della KB da "Obbligo operativo" ad esperienza coinvolgente e motivante:

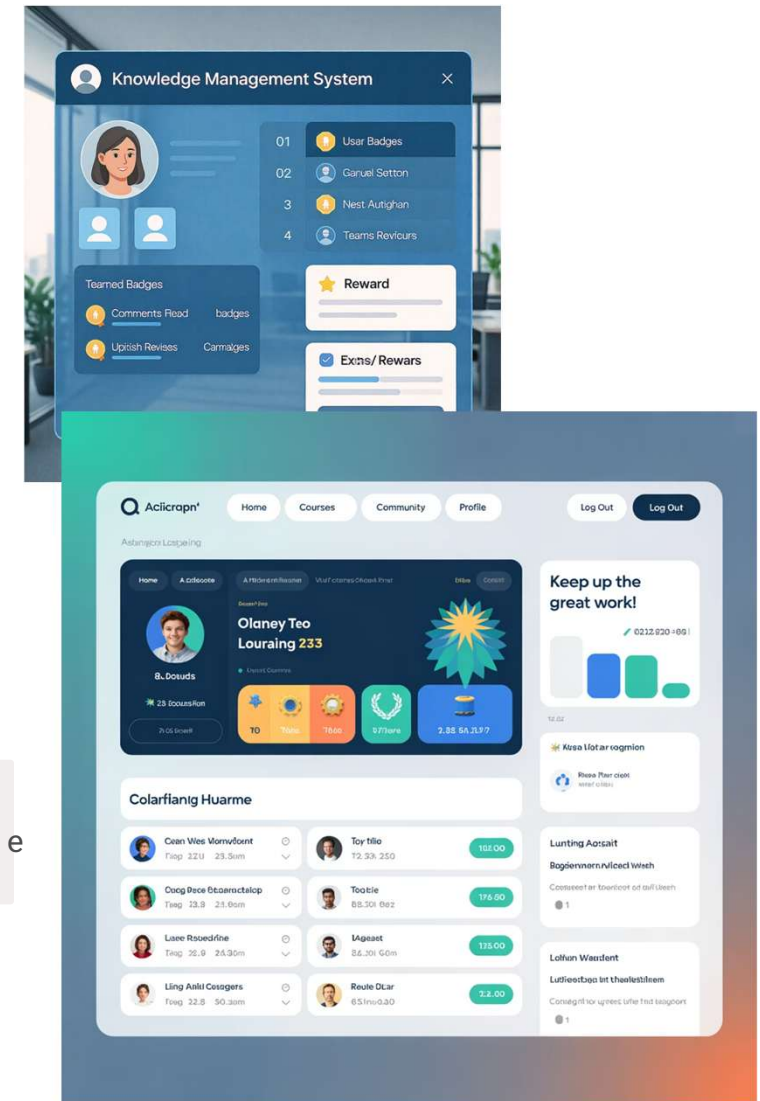
Badge Missionali

Sistema di **badge personalizzati** al raggiungimento di specifiche missioni assegnate alla risorsa, riconoscendo competenze e risultati raggiunti.

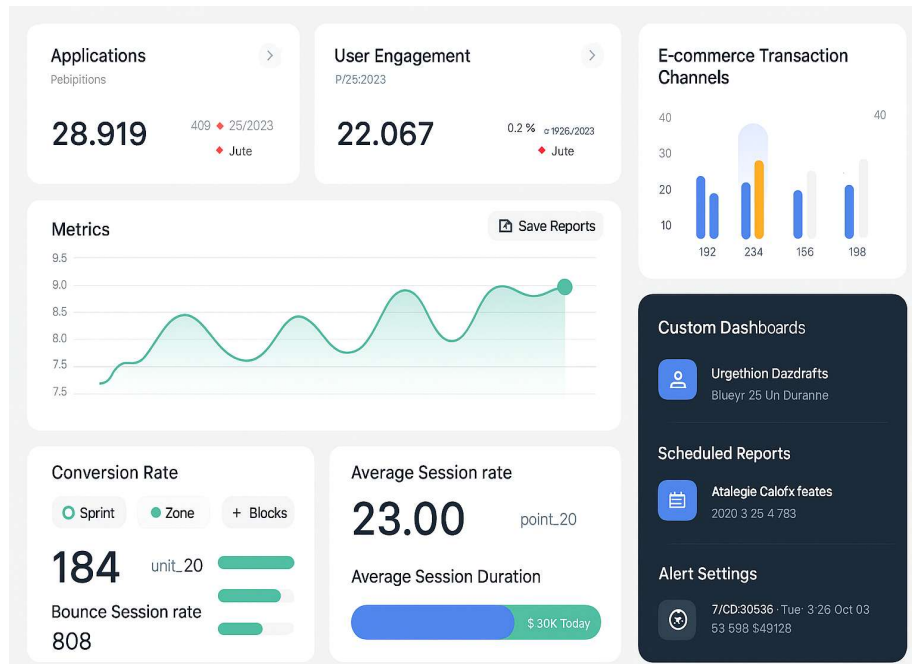
Classifiche Contributive

Classifiche dinamiche che valorizzano i contributori maggiori, stimolando la partecipazione attiva e il miglioramento continuo dei contenuti.

Questo sistema crea un circolo virtuoso di partecipazione e miglioramento continuo, trasformando ogni operatore in un contributore attivo dell'ecosistema di conoscenza aziendale.



Monitoraggio Avanzato: KPI e Performance Analytics



85%

Incremento della CS

Aumento significativo della Customer Satisfaction misurato attraverso feedback diretti e analisi comportamentali.

35%

Riduzione Tempi

Diminuzione dei tempi di risoluzione delle richieste grazie all'accesso ottimizzato alle informazioni.

92%

Accuratezza Risposte

Miglioramento della qualità e precisione delle risposte fornite agli utenti finali.

Il sistema integra un **monitoraggio NPS continuo** con correlazione diretta tra KPI operativi e incremento della Customer Satisfaction, fornendo insight preziosi per l'ottimizzazione costante delle performance e la strategia di miglioramento a lungo termine.



Concludendo:

Il modello di Knowledge Management di GGF Group, oltre ad ottimizzare la gestione e la fruibilità delle informazioni ha permesso di poter:

- Definire un **nuovo modello organizzativo**
- Implementare un **nuovo modello dinamico di gestione e condivisione della conoscenza e dei processi**
- Sviluppare **nuove competenze**
- Creare **nuove figure professionali, coinvolgere attivamente e motivare tutte le risorse aziendali** (*massimo engagement*)
- Potenziare il **self- caring multicanale e multimodale**
- Rafforzare la **partnership** con i Clienti



Implementazioni in atto per la valutazione dell'efficacia del KM

Analisi Sentiment: Intelligence Emotiva Applicata al KM

Analisi Sentiment

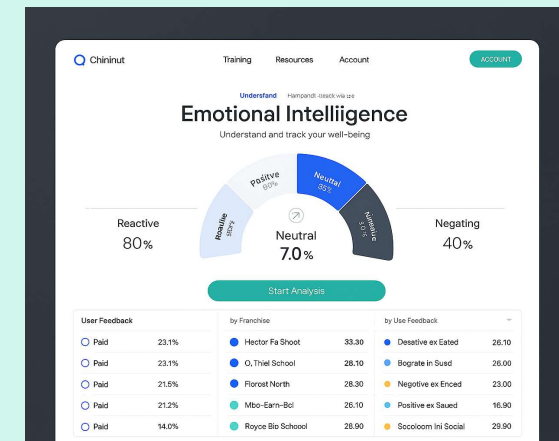
Monitoraggio avanzato tramite AI del sentiment di **clienti ed operatori** durante le conversazioni per identificare pattern emotivi e opportunità di miglioramento.

Ottimizzazione Comunicativa

Ridefinizione scientifica della **terminologia**, del **tone of voice** e delle **strategie comunicative** basata su dati empirici.

Impact sulla CX

Impatto diretto e misurabile sulla **customer experience** e sulla qualità percepita del servizio attraverso comunicazione ottimizzata.



Grazie per l'attenzione!

Copyright

Tutto ciò che è riportato nel presente documento è di proprietà della GGF GROUP srl. E' protetto dal diritto d'autore nonché dal diritto di proprietà intellettuale. Sarà quindi assolutamente vietato copiare, appropriarsi, ridistribuire, riprodurre qualsiasi frase, contenuto o processo presente all'interno del presente documento frutto del lavoro e dell'intelletto della GGF GROUP srl.

É vietata la copia e la riproduzione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma.

É vietata la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini non autorizzata espressamente dall'autore.



Via Albertini, 36
Gross Ancona Blocco I1 - 60131 Ancona

[+39] 071 2850 - [+39] 071 28 69 888
info@ggfgroup.it

www.ggfgroup.it