

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



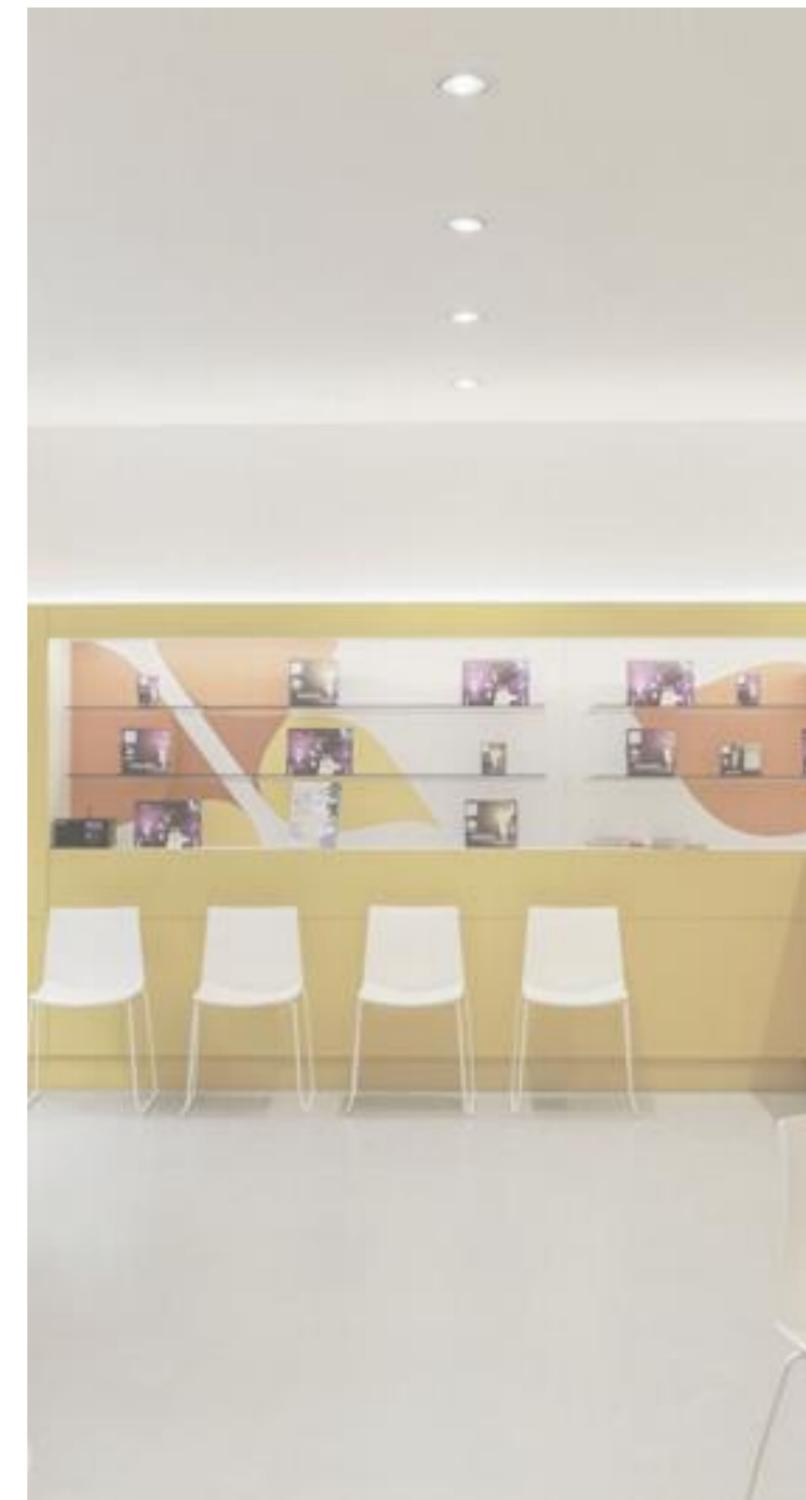
250 MLN
FATTURATO



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



Il **processo di verifica di conformità**, attività completamente svolta dall'uomo, è stata identificata come pain point operativo ed antieconomico.

Facendo emergere la necessità di intervenire in modo consistente attraverso la ricerca e l'attivazione di un processo automatizzato in grado di sfruttare le tecnologie esistenti (*Ai, machine learning*).



- ▶ 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	Duration	Speech type	Speaker	Phone number	Date
Record_number_0_1	1600.68	11.2	0	Kalin_Kostadinov	18/11/2019, 16:24:27
Record_number_0_1	1490.2	7.72	0	Unknown	12/11/2020, 20:22:28
Record_number_0_1	1082.76	4.26	0	John_Cheong	31/01/2020, 09:50:26

Record number	Duration	Speech type	Speaker	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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.

