

Candidatura Premi Club CMMC 2025
Categoria **Knowledge Management**

26 Settembre 2025

Un Supporto Clienti
con gli **strumenti giusti...** per
una Customer Experience
d'eccellenza!

Life Is On

Schneider
Electric



Candidatura Premi Club CMMC 2025

Categoria **Knowledge Management**

il «perché»



1. La nostra
missione e visione

il «come»



2. Un ambizioso
progetto di Team

il «cosa»



3. KB accessibile
tramite bot dedicato



Candidatura Premi Club CMMC 2025

Categoria **Knowledge Management**

Il nostro scopo è creare un **impatto tangibile**, consentendo a tutti di sfruttare al meglio l'energia e le risorse disponibili, coniugando **progresso e sostenibilità**. Questo, in Schneider, lo chiamiamo

Life Is On

- 8 sedi commerciali
- 5 siti industriali
- 4 Innovation Hub
- 1 centro assistenza clienti
- 1 centro logistico integrato

Centro Supporto Clienti

FY 2024

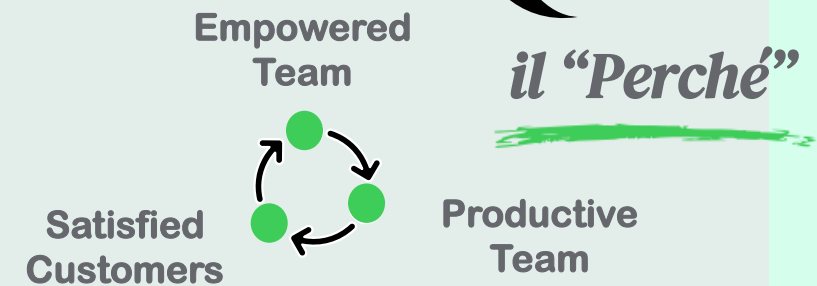
~200K casi gestiti
110k telefonate
6k chat

1. La nostra missione e visione

La Missione del nostro Dipartimento

Garantire la **migliore Customer Experience** fornendo servizi efficaci ed efficienti attraverso una **organizzazione competente**, in grado di sfruttare le potenzialità dell'**innovazione** e del **digitale**

LA VISIONE



Candidatura Premi Club CMMC 2025

Categoria **Knowledge Management**

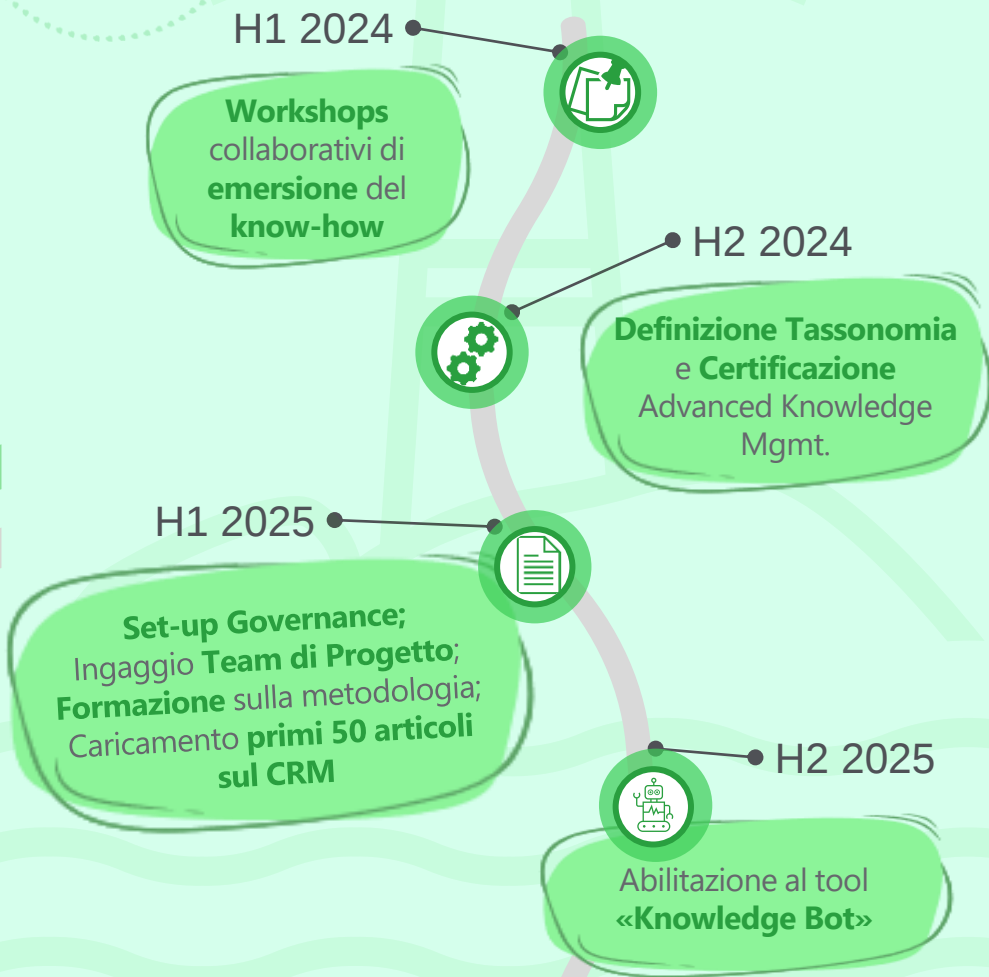
2. Un ambizioso progetto di Team

PRIMA

- Repository OneDrive non integrata
- Bassa adozione, dovuta a:
 - Navigazione complessa
 - Articoli non standardizzati
- Assenza di governance
- Mancanza di un metodo condiviso

DOPO

- KB in sezione dedicata del CRM
- Accesso rapido alle informazioni tramite interfaccia K-Bot
- Team di progetto e governance definiti
- Articoli chiari, leggibili e aggiornati
- Metodologia strutturata e condivisa



La Governance

Ruoli definiti

«**Knowledge Specialist**» *new!*

Formatore, Supervisore e Coordinatore di tutte le attività legate alla Knowledge Base;

«**Technical Reviewers**» (SMEs) 10x Agenti CC specializzati e formati, *owners* della scrittura e aggiornamento degli Articoli;

«**Publishers**» 4x

Team Leaders, garanti della qualità dell'Articolo, responsabili dello step finale di validazione, prima della pubblicazione online

Processo di gestione Articoli

Scadenza e *Owners* personalizzabili;

Notifica automatica alla scadenza;

Aggiornamento e validazione a cura degli *Owners*;

Tracciabilità delle modifiche

Linee Guida Editoriali condivise

Standard di qualità, tono e formato degli Articoli; anche in ottica di ricerca da parte A.I.

Candidatura Premi Club CMMC 2025

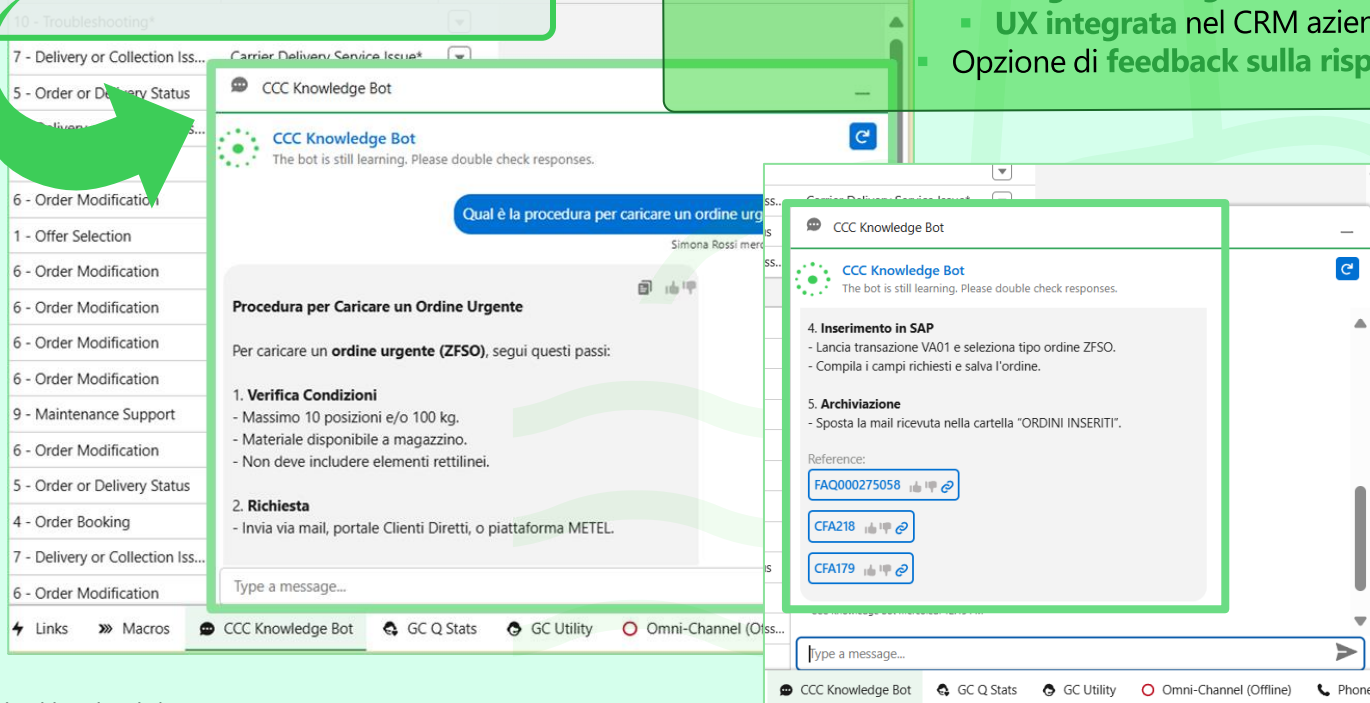
Categoria **Knowledge Management**

Knowledge Bot

Un **chatbot** corporate basato su **Generative A.I.**, che supporta gli Agenti «dietro le quinte», alleggerendoli del carico mnemonico legato a procedure operative e facilitando l'accesso rapido alle informazioni

FEATURES

- Tecnologia **Gen A.I.** basata su GPT-3/4
- **Chatbot conversazionale** disponibile in **ENG, ITA**
- Maggiore **accuratezza** nella ricerca dei documenti
- **Risposte precise** basate sul contesto, con **collegamento agli Articoli di KB**
- **UX integrata** nel CRM aziendale
- Opzione di **feedback sulla risposta**



3. KB accessibile tramite bot dedicato

Impatto finora

Misurato durante l'MPV
CSC NAM & Philippines, FY'24

-10% Case Resolution Time
65% Response Accuracy
65% User Engagement Rate

Misurato al CSC Italia,
Employee Engagement Survey '25

77% (+13 pts YoY) "promoter" alla
domanda sulle opportunità/
strumenti di "learning &
development"

Candidatura Premi Club CMMC 2025

Categoria **Knowledge Management**



Grazie!

