



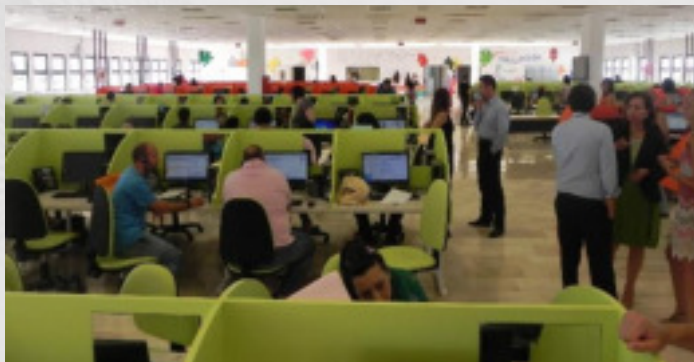
*Integrare AI, BOT ed automazione,
elementi singoli di un'unica strategia di
successo*

Eudata Customer Contact 2018

20 Settembre 2018

Chi è Call & Call

Il Gruppo CALL & CALL è tra i 10 *top player* del mercato Italiano dell'outsourcing con una base clienti molto fidelizzata, una solida reputazione per la qualità del servizio offerto e un'immagine etica legata all'attenzione per il benessere dei propri dipendenti



20+ milioni di chiamate gestite / anno

Oltre 2.000 postazioni attrezzate

2.600+ dipendenti

8 sedi operative (7 in Italia e 1 in Romania)

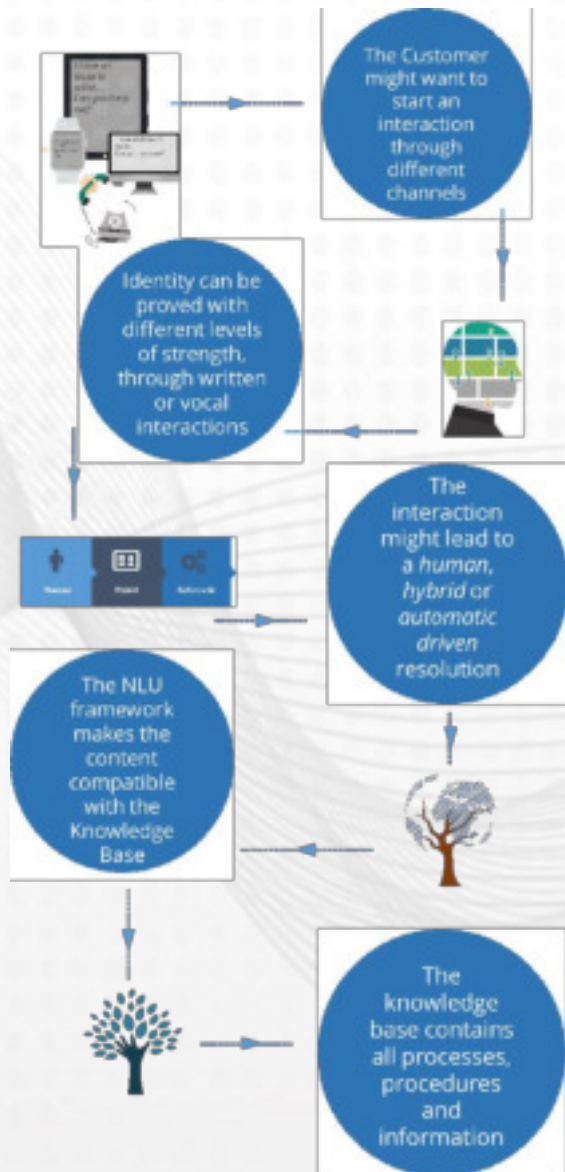
ADVALIA - Servizi Tecnologici Innovativi

ADVALIA è la Business Unit del gruppo CALL&CALL che realizza soluzioni avanzate in ambito Contact Center e Customer Experience. Grazie ad avanzate tecnologie di Riconoscimento del Linguaggio Naturale, ADVALIA mette a disposizione dei propri clienti soluzioni e applicazioni di Speech Analytics e Automazione tramite agenti virtuali, che permettono non solo di migliorare le performance di business e la customer experience, ma anche di ottimizzare e automatizzare alcuni onerosi processi operativi

- ✓ Automazione tramite Riconoscimento del Linguaggio Naturale
- ✓ Omnicanalità, Chat, Social, Instant Messaging
- ✓ ChatBot
- ✓ Speech & Interaction Analytics
- ✓ Biometria Vocale
- ✓ Knowledge mgmt & collaboration

Principali Clienti





Il framework è un modello concettuale che si compone di un insieme di soluzioni per gestire interazioni omni-canale, sincrone ed asincrone, human e automatiche

La tipologia di servizio può richiedere una autenticazione dell'utente progressivamente più forte, realizzata tramite interazioni scritte oppure vocali

Le richieste dell'utente possono essere soddisfatte tramite erogazione di servizi automatici, avvalendosi del supporto umano solo in caso di eccezioni di processo

Le funzionalità NLU consentono all'utente di interagire in linguaggio naturale

Le informazioni disponibili nel sistema di Knowledge Management sono a disposizione degli operatori e dei robot/agenti virtuali

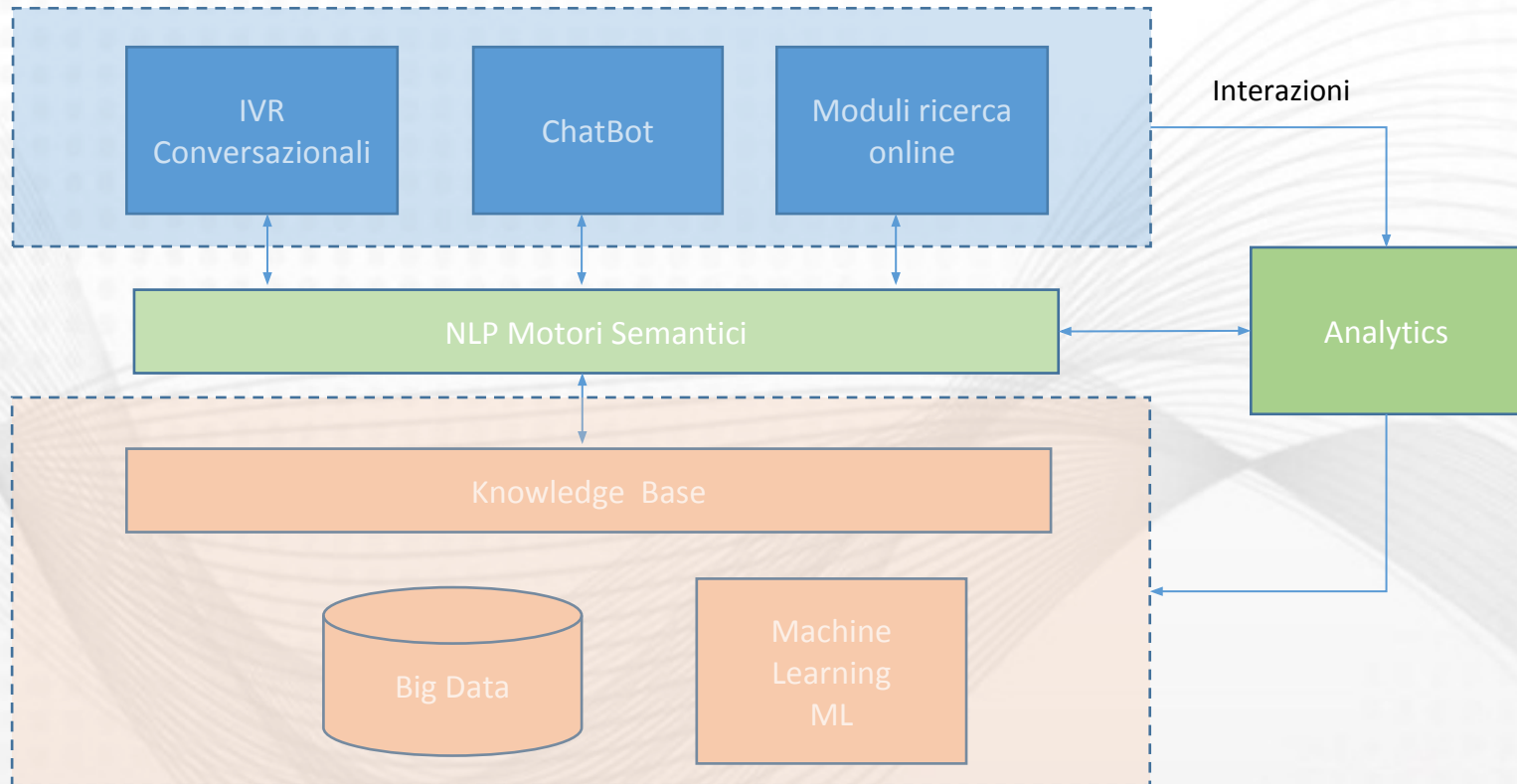
Seguire un approccio come quello tracciato dal Framework, consente di disegnare e realizzare soluzioni innovative che possono veramente fare la differenza nel migliorare la customer experience e trovare linee di ottimizzazione, efficienza e saving.

Soprattutto disegnare le singole soluzioni, senza pensare alla visione complessiva tracciata dal Framework, può portare facilmente al fallimento di una o più iniziative di innovazione nel Customer Care. O semplicemente potrebbe richiedere maggiori sforzi (e costi) di integrazione e manutenzione nel medio termine.

Principali Vantaggi e benefici:

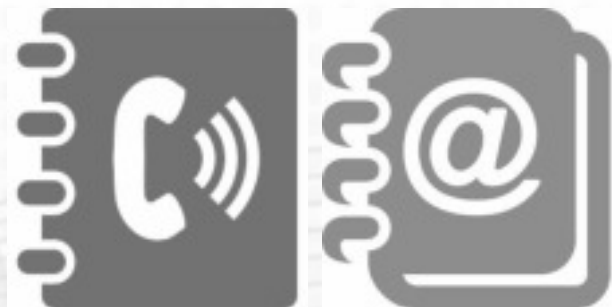
- **Modularità orizzontale** (nei componenti). Consente un approccio graduale e non un big bang di innovazione. Introdurre gradualmente le singole componenti, ma con una iniziale veduta complessiva è il primo step verso una innovazione di successo;
- **Modularità verticale**, nella profondità dei contenuti e nella sicurezza delle transazioni. Più si accede a contenuti di dettaglio e personali più sarà necessario introdurre moduli aggiuntivi (es. da modulo di identificazione a modulo autenticazione...);
- **Multicanalità e multimodalità** per l'accesso sicuro alle informazioni. Consente ai consumatori/utenti di accedere come e dove preferiscono con accresciuta usabilità e percezione di sicurezza;
- **Hybrid**. Human vs Robot. Integrare nel giusto mix interazione umana con assistente virtuale, se ben progettata e realizzata incrementa la percezione di qualità, di usabilità ed estende le possibilità di contatto mantenendo bassi i costi (es interazioni extra orario);
- **Coerenza di informazione**. Clienti, Robot e Agenti umani accedono alla stessa **Knowledge Base**, anche se in modalità diverse e su canali diversi, mantenendo unica e coerente l'esperienza e l'informazione;
- **Efficienza di manutenzione** della **Knowledge Base**. Essendo unica per tutti i canali e utilizzatori, è più facile ed efficiente mantenerla.

Canali/Strumenti



Per domande, approfondimenti e demo, siamo a vostra disposizione....

Contatti



Direzione Generale e Commerciale ADVALIA

Via Massimo Gorki, 30/32
20092 Cinisello Balsamo (MI)
Tel. +39 02 8967 4621
Cell. +39 334 6011912
Email: info@advalia.com
Web: www.advalia.com

Marco Lombari
Direttore Generale

Cell. +39 334 6011912
Email: marco.lombari@advalia.com

Elena Cocchi
Senior PM & Presale

Cell. +39 320 2320025
Email: elena.cocchi@advalia.com

Emilio Di Maria
Senior PM & Presale

Cell. +39 345 3039789
Email: emilio.dimaria@advalia.com