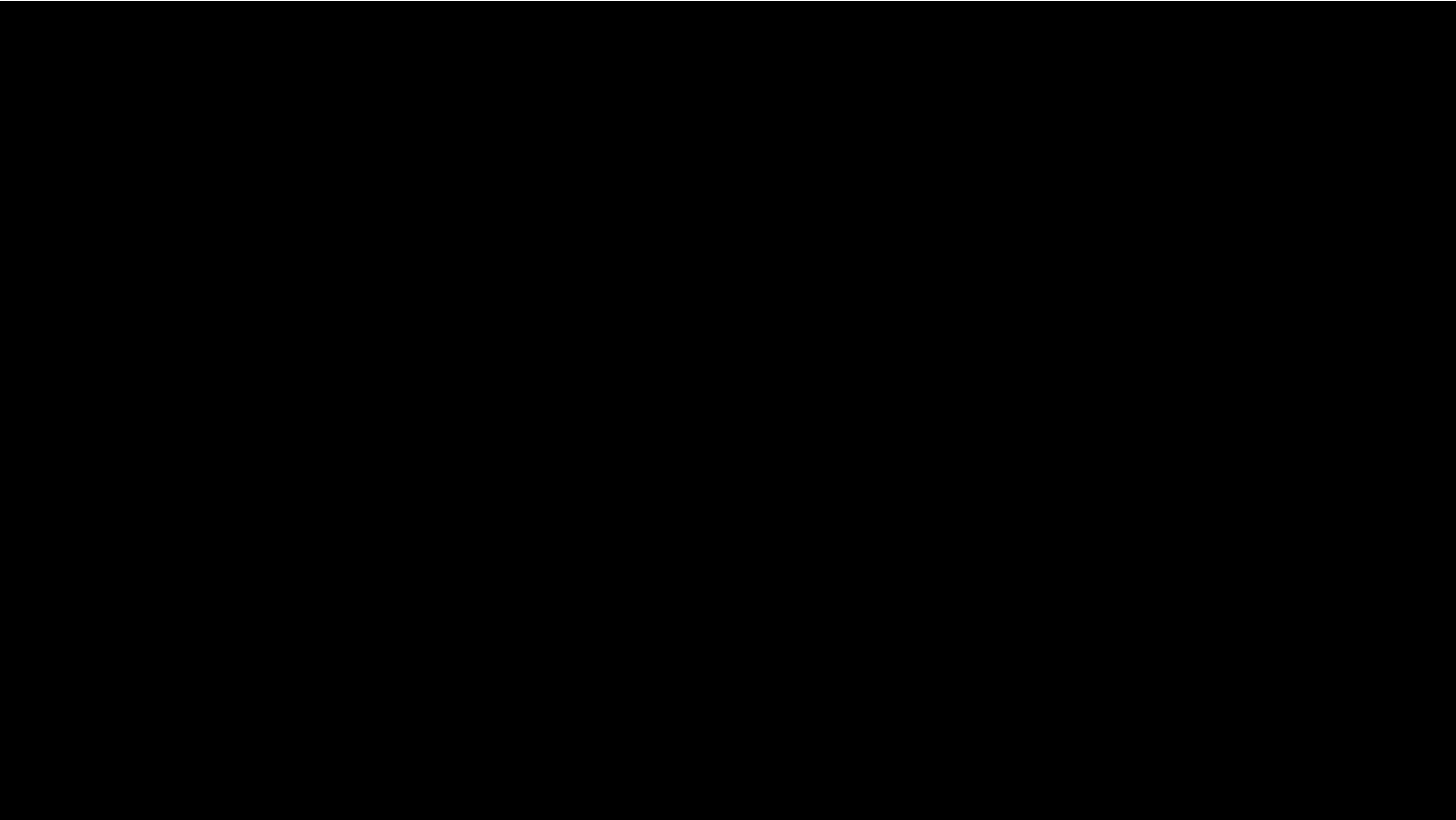




***«Oltre l'interazione umana:
assistenza digitale e tecnologie automatizzate guidano
l'evoluzione dei customer service»***



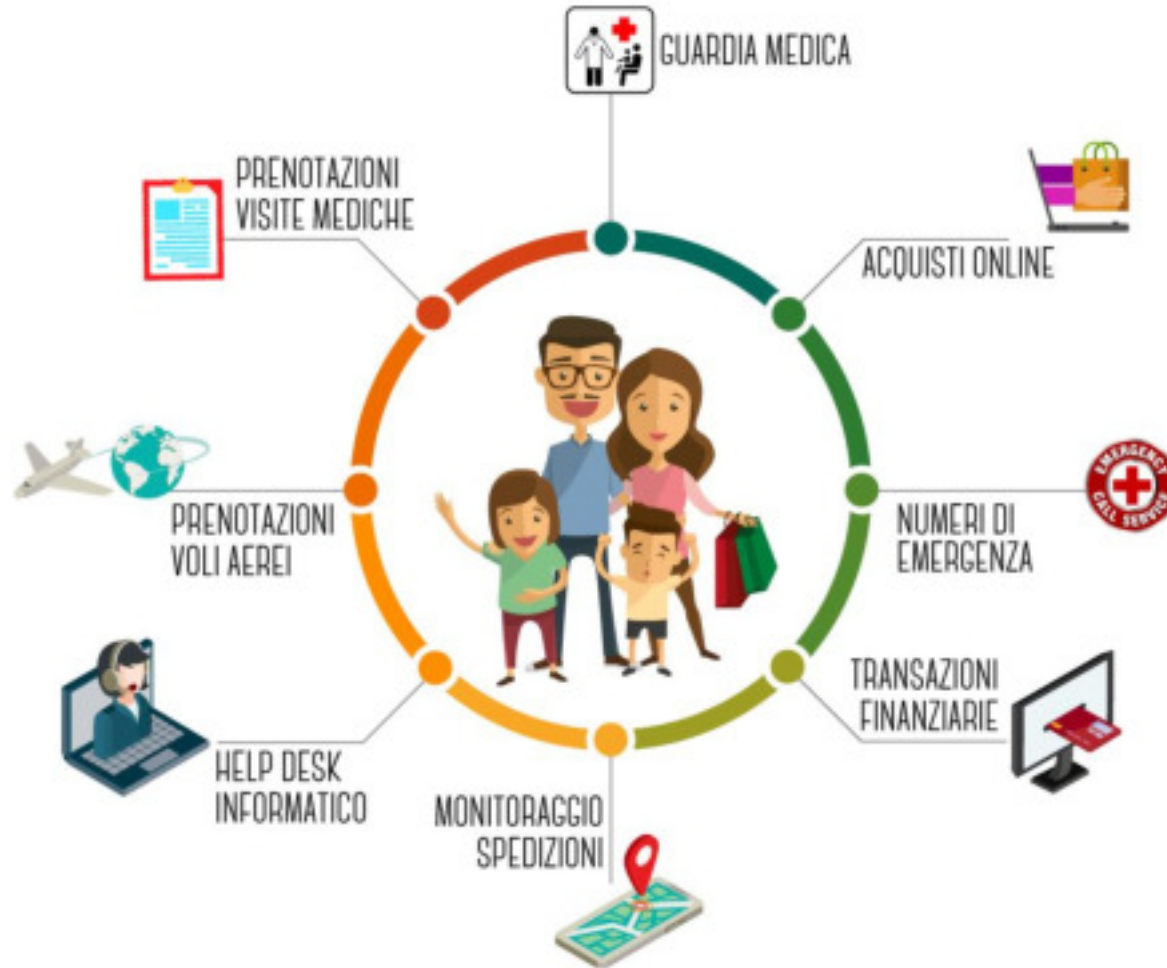
Ellysse, specialisti del contact center dal 2002



Certificazioni e partnership



Tecnologie a supporto degli utenti nelle loro attività quotidiane...



...OVUNQUE SIA NECESSARIA UNA **CUSTOMER EXPERIENCE DI QUALITA'!**

Qual è il legame tra operatore umano e BOT?

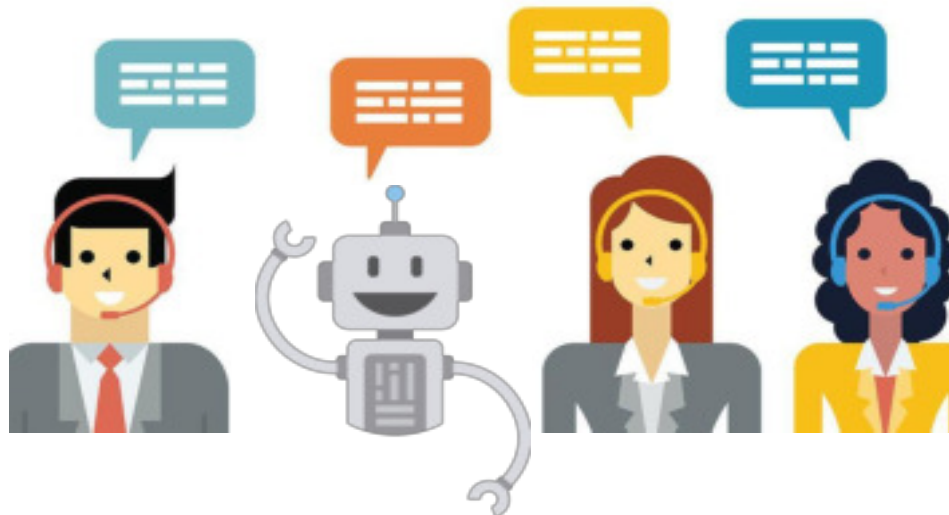
Operatore Umano...



BOT...



... o entrambi?



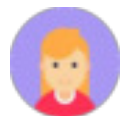


- **DISPONIBILE H 24 7 / 7**
- **VELOCITA' DI RISPOSTA**
- **RIDUCE IL CARICO DI LAVORO DELL'AGENTE**
- **GESTIONE DI PIU' UTENTI CONTEMPORANEAMENTE SENZA AGGIUNGERE PERSONALE**
- **RIDUCE LA CODA IN ATTESA DELL'AGENTE**

Conversando con il BOT...

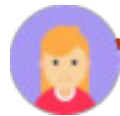
I BOT sono in gradi di svolgere semplici attività:

fissare appuntamenti - pianificare un richiamo - recitare saldo punti – fornire informazioni su orari e prenotazioni



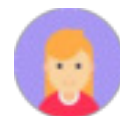
Buongiorno, vorrei prenotare una camera

Quale periodo ti interessa?



15/08/18 – 20/08/18

Quanti adulti?



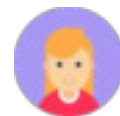
2

Quanti bambini?



2

Quale età hanno i bambini?



4, 10

Scrivi il tuo indirizzo email e ti invieremo
il preventivo al più presto



Conversando con il BOT...

Ciao sono il tuo assistente digitale, come posso aiutarti?



Voglio diventare cliente xxx

Che tipo di offerte ti interessano?



Promozioni per cellulari

Hai già un numero XXX?



No

Ecco una panoramica delle tariffe che puoi attivare sul tuo smartphone



Posso attivarla in un negozio XXX?

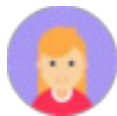
Hai già un numero XXX?



No

Che tipo di offerte ti interessano?





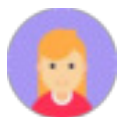
Posso cancellarmi dal ricevere notifiche?

Qui puoi modificare le tue impostazioni



Che modifiche posso fare?

Temo di non aver capito.. Potresti riformulare la richiesta?

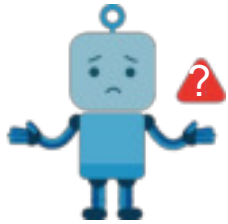


Posso cancellare la mia iscrizione?

Mmh... potresti provare a utilizzare parole chiave diverse?



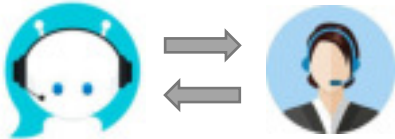
Perché il BOT non dica mai ... “non ho capito”



- Bot non comprende e coinvolge l'operatore umano come supporto complementare



- La trascrizione dell'interazione viene inviata all'agente



- L'agente può ri-trasferire il contatto al BOT per fargli completare l'attività



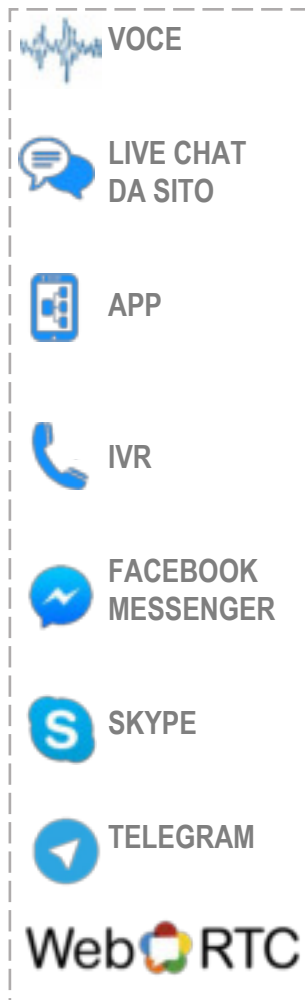
- Al termine del contatto l'agente può istruire il BOT per aumentarne la conoscenza



Sinergia e Collaborazione per:

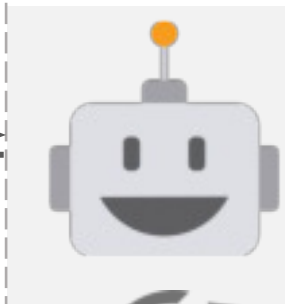
- **Nobilitare l'agente**
- **Solleverare l'operatore umano dal compiere operazioni banali e ripetitive permettendogli di concentrarsi su richieste più complesse**
- **Ridurre i costi**

CANALE DI CONTATTO



CONTACT CENTER

TTS E ASR



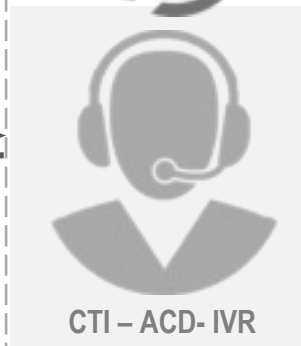
KNOWLEDGE BASE



CRM



DATABASE AZIENDALI



NUOVI DATI / INFO



CTI - ACD - IVR

WebRTC



Solo trovando il giusto equilibrio tra artificiale e umano,
si potrà raggiungere una situazione
«WIN – WIN» !

**Grazie per
l'attenzione!**