

Nome Azienda Candidata: Infobip

Nome e cognome referente: Diego Lapegna

Titolo Progetto: Digitalizzare la relazione con il cliente, migliorando la customer experience. Il caso di successo Salmoiraghi & Viganò

Descrizione della problematica o del bisogno.

Per Salmoiraghi & Viganò il periodo pandemico aveva allontanato l'azienda dai consumatori. Il brand era quindi alla ricerca di un modo per mettersi in contatto anche a distanza con i clienti. Cercava un sistema che mantenesse la qualità del servizio offerto, garantisse efficienza interna dei processi IT e customer experience, ma soprattutto che fosse implementabile in tempi brevi.

Descrizione della soluzione tecnologica.

La soluzione è stata la piattaforma di comunicazione omnicanale di Infobip, disponibile su cloud e customizzabile secondo le esigenze del cliente. I moduli attivati sono stati:

- **Cloud contact center**
 - o Gestione tramite interfaccia unica dell'assistenza clienti
- **Canale CPaaS**
 - o Canale di comunicazione **WhatsApp API**
- **Chatbot building platform**
 - o Soluzione per costruire, modificare ed utilizzare chatbot all'interno di qualsiasi canale conversazionale. Il chatbot è integrato all'interno del contact center digitale e accessibile dallo stesso ambiente di lavoro

I contatti al customer service dell'azienda avvengono ora su WhatsApp, dove un chatbot costruito su parole chiave qualifica velocemente la richiesta arrivata. Il chatbot riflette la totalità dei servizi presenti sul sito. Da qui le possibilità sono due:

- L'utente risolve in self-service la richiesta
- Se la problematica non è risolta o vi è necessità di maggiore assistenza avviene l'handover automatico ad un agente che interviene nello stesso ambiente, continuando la conversazione e gestendo servizi aggiuntivi (gestione appuntamenti, valutazione fotografica stato usura lenti, ecc.)

Dal punto di vista delle integrazioni con l'infrastruttura esistente vi è **un'esportazione automatica dei logs e dei dati del chatbot**, tramite FTP, nei sistemi di Luxottica, utilizzati per fini statistici e di reportistica al fine di analizzare l'efficacia del bot ed eventualmente modificare l'alberatura.

Descrizione del progetto di implementazione.

Le tempistiche di implementazione sono state di ca. **2 mesi** dal primo ok all'effettivo go live. Per seguire il progetto è stato costituito un team di 3 persone, che tuttora seguono il

progetto.

La complessità è stata di tipo **strategico**, perché ad essere cambiati sono stati i processi interni e l'intera modalità d'interazione con il cliente. Mentre in precedenza una parte (voice) di call center era gestita in outsourcing ed una (email) internamente, ma in maniera prettamente passiva, ora il tutto è gestito da un team interno di più di 30 agenti (7 all'inizio del progetto), che offrono servizi aggiuntivi tramite il canale WhatsApp, di customer management attivo.

La parte d'integrazione ha principalmente interessato il dipartimento IT, il marketing e il customer service.

I costi del progetto sono di ca. 35-40k €/anno.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

I benefici esterni sono stati tangibili e misurabili, in termini di maggiori servizi offerti, velocità dell'interazione e customer satisfaction. I KPIs principali sono:

- **Distribuzione contatti, per canale:** in media il 46% dei contatti avvengono su WA, con picchi settimanali di oltre il 65%
- **CSAT score:** 100%
- **Numero assoluto contatti su WA:** 40K+ in 1 anno

Tra i benefici interni aziendali rientrano:

- Accresciute capacità di analytics, reporting e di monitoraggio delle interazioni
- Maggiore efficienza operativa degli operatori, grazie alla risoluzione in self-service tramite chatbot delle questioni più routinarie e di un'interfaccia operatore che dà la possibilità di continuare il dialogo con il cliente in maniera semplice e con evidenza delle richieste effettuate dal cliente nella fase di dialogo con il chatbot
- Passaggio da un call center passivo e on-premise ad un contact center proattivo e su cloud, che è in grado di fornire servizi aggiuntivi e interagire a distanza con il cliente e digitalizzarne la relazione.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

La soluzione consente di gestire la relazione con il cliente sui canali digitali in ottica omnicanale, orchestrando le richieste provenienti dai diversi canali di contatto e integrando le funzionalità del chatbot che supporta gli agenti nella prequalifica della richiesta e sgrava gli agenti dalla risoluzione di richieste routinarie.

La soluzione è scalabile sia orizzontalmente consentendo l'aggiunta di canali e funzionalità della piattaforma, che verticalmente grazie alla semplice aggiunta di agenti e all'incremento delle sessioni del chatbot per gestire incrementi di traffico o picchi di volumi.