

Tutto diventa chiaro

'Tutto diventa chiaro se sai come guardarlo': è il payoff di Iride, un'innovativa piattaforma semantica per gestire la conoscenza proveniente da qualsiasi fonte e, per esempio, sapere cosa si dice di un'azienda sul Web. E intorno ad Iride il '4CRM': un modello di interazione per Comprendere, Coinvolgere, Comunicare e Collaborare con il cliente.

IL GRUPPO AlmavivA è leader italiano nel mercato degli Information & Communication Services, che nasce dall'integrazione di competenze IT, CRM, Consulting & Innovation. Al suo interno, **AlmavivA Consulting** è la società dedicata allo sviluppo di soluzioni di innovazione e di servizi di consulenza, e che attraverso i suoi laboratori specializzati, Avat Lab e Semantic Enterprise Lab, ha ideato nuovi modelli di gestione del contatto e delle relazioni fra aziende e clienti. **Daniele Lombardo**, responsabile dell'area Innovazione, definisce tali modelli, "Un mix di idee e soluzioni che si basano su tecnologie e forme di interazione digitale particolarmente innovative, le cui finalità sono comprendere e coinvolgere gli utenti per comunicare e collaborare meglio con loro".

Partiamo dal Semantic Enterprise Lab e in particolare dalla piattaforma Iride: di cosa si tratta esattamente?

Attraverso partnership strategiche e scientifiche nazionali e internazionali di rilievo, il laboratorio studia e realizza soluzioni basate su tecnologie semantiche di ultima generazione dedicate alla gestione, valorizzazione e 'finalizzazione' della conoscenza e dell'informazione in azienda attraverso la piattaforma 'Iride', il cui payoff è 'tutto diventa chiaro se sai come vederlo'. Le tecnologie semantiche, infatti, comprendono il linguaggio naturale, classificano informazioni di ogni tipo e provenienti da tutte le fonti (dai sistemi



informativi aziendali, dal web, ecc.), rendono agevole e immediata la ricerca e la condivisione delle conoscenze, per lavorare meglio, riducendo i costi e creando vantaggio competitivo.

Può fare qualche esempio?

Una possibile applicazione riguarda l'Analisi Reputazionale a diretto supporto dei processi di marketing: la soluzione consente di raccogliere e classificare tutte le informazioni generate 'al di fuori' dell'azienda e disponibili sulla rete, per monitorare e comprendere concettualmente il 'sentiment' e gli orientamenti diffusi verso brand, prodotti e servizi. Per sapere, ad esempio, dove/come sta andando il proprio settore, cosa

pensano consumatori e competitor e così via. Un'altra applicazione di rilievo è nell'ambito dei servizi di Contact Center, a supporto dei processi di interpretazione e classificazione delle richieste degli utenti. La soluzione 'CRM Semantic Discovery', applicabile ai campi note compilati dagli operatori di call center durante la gestione del contatto, consente la comprensione del testo libero, la corretta classificazione in real time della richiesta, e il tempestivo indirizzamento verso i pool di competenza. In questo modo si comprendono e si soddisfano meglio le esigenze dei clienti, risparmiando tempo (e denaro) prezioso.

Un'altra delle vostre soluzioni riguarda l'assistenza virtuale...

Con il modello '4Crm', AvatLab ha messo a punto diverse soluzioni che utilizzano tecnologie evolute di intelligenza artificiale, caratterizzate anche da una forte innovazione del progetto creativo-grafico e dalla qualità della risoluzione e delle modalità di interazione (fotografie, video e speech). Soluzioni che aiutano le aziende a 'fare relazione' e 'costruire fiducia' con i propri clienti attraverso nuove modalità e canali, semplificano l'interazione sul web, avvicinano gli utenti più restii e progressivamente riducono il ricorso ai canali

ALMAVIVA CONSULTING

Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma
Tel. 06 39935439; Fax 06 64256006
www.almavivaitalia.it

Board di direzione. Antonio Chiveri, presidente; Valeria Sandei, amministratore delegato

Numeri. Anno di fondazione: 2006. Addetti: 60. Fatturato 2008: 5 milioni di euro

Servizi offerti. Servizi di Business Consulting (consulenza direzionale e organizzativa/processi, compliance e risk management, CRM, etc.), servizi/soluzioni di innovazione del contatto (Avatar e Semantic Enterprise).

Clienci. INPS, Poste Italiane, Consip, MEF, Inpdap, Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, Ministero della Difesa, Ministero dell'Interno, UBI Banca, Wind, Telecom, ENI, Edison, Unicredit Banca, Allianz, CartaSi, etc...

tradizionali a maggior costo. In pratica, gli 'assistenti virtuali' di Almaviva Consulting utilizzano il linguaggio naturale guidando e accompagnando l'utente nella fruizione di informazioni e servizi in modo personalizzato, portando sulla rete la semplicità dell'interazione quotidiana grazie a strumenti di realtà virtuale.

