DATA STAMPA
MONITORAGGIO MEDIA, ANALISI E REPUTAZIONE

AI4BUSINESS.IT
Link al Sito Web

Data pubblicazione: 28/05/2020

Link: https://www.ai4business.it/intelligenza-artificiale/machine-learning/universo-iride-la-piattaforma-che-cambia-la-customer-experience/

L'universo "Iride": la piattaforma che cambia la customer experience

La soluzione di Almawave offre una serie completa di funzionalità per approfondire la conoscenza del cliente e ottimizzare le interazioni multicanale

28 Maggio 2020 Chatbot, Machine Learning

La capacità di creare esperienze personalizzate e coinvolgenti è la prima regola per la soddisfazione, nonché fidelizzazione del cliente. Iride è la piattaforma di **customer engagement** sviluppata da **Almawave** che permette di sfruttare le potenzialità del **linguaggio naturale** per offrire servizi puntuali ed efficaci, in linea con le aspettative dell'utenza.

Indice degli argomenti:

1 Customer experience personalizzata e multicanale
2 Gestire le informazioni per migliorare i processi
3 Interazioni smart per la soddisfazione del cliente

Customer experience personalizzata e multicanale

Oggi qualsiasi brand deve essere in grado di sviluppare con la clientela **interazioni multi-channel** (su diversi canali, dal negozio fisico ai social media) e una **comunicazione omni-channel** (coerente su tutti i touch-point). I messaggi devono essere sempre personalizzati (studiati sui gusti e sulle esigenze del consumatore), rilevanti (in linea con i suoi interessi), puntuali (forniti al momento e sul canale giusti).

Basata su tecniche di advanced analytics, **machine learning** e natural language processing la piattaforma modulare Iride raggruppa una serie completa di funzionalità per la gestione del cliente

CERCA ...

SULLO STESSO ARGOMENTO

Intelligenza Artificiale e film: i più bei film cinematografici con Robot e IA
Racconto sul futuro dell'intelligenza artificiale: "Panopticon[1] (ovvero del Giudizio)"
Intelligenza Artificiale (AI): cos'è, come funziona e applicazioni 2020
Cosa sono i droni, come funzionano e quali droni scegliere
Computer quantistico (o computer quantico): cos'è, come funziona e qual è il suo futuro
Realtà virtuale e realtà aumentata: cosa sono, che differenze hanno, a cosa servono
Racconto sul futuro dell'intelligenza artificiale: "La vita che ti ho dato"
Racconto sul futuro dell'intelligenza artificiale: Esodo dalla Terra Promessa (ovvero dell'Inferno)
Cos'è l'eXplainabile AI e perché non possiamo farne a meno
Python: cos'è, a cosa serve e come programmare con Python

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI ALMAVIVA

a 360°. L'insieme dei moduli è stato pensato per rispondere sostanzialmente a due necessità aziendali: l'**information governance** ovvero la gestione efficiente dei dati per ampliare la conoscenza del cliente, e la **smart interaction,** cioè lo sviluppo di esperienze e comunicazioni efficaci secondo le aspettative dell'utente.

L'obiettivo finale è l'**engagement** (l'affezione al brand e ai suoi valori), grazie alla capacità di legare emotivamente il consumatore attraverso l'offerta di esperienze appaganti (servizi di customer care efficienti, processi di acquisto veloci e sicuri, promozioni su misura, organizzazione di eventi social e così via).

Gestire le informazioni per migliorare i processi

Relativamente alla gestione della conoscenza, Iride mette a disposizione tecnologie di **analisi testuale e classificazione dei contenuti** in oltre trenta lingue, per identificare rapidamente i topic delle chiamate, delle e-mail o delle richieste di contatto. Il cliente sarà quindi indirizzato alla struttura competente, ottenendo subito risposte pertinenti.

Iride include anche funzionalità di **speech analytics**, per esaminare le conversazioni sul canale vocale (attraverso la registrazione della voce resa anonima e irriconoscibile, la trascrizione automatica e la successiva analisi dei contenuti).

La piattaforma offre infine moduli analitici per il rilevamento degli **insights sul cliente dai canali social** (ad esempio, Facebook, Instagram, Twitter o Youtube), l'**automazione di campagne** personalizzate dirette all'utente, la **registrazione degli ordini verbali** (le transazioni economiche e i contratti stipulati tramite telefonata) per ridurre drasticamente gli errori ed eliminare costosi e inefficaci controlli a campione.

Interazioni smart per la soddisfazione del cliente

Se la conoscenza del cliente permette il disegno di servizi ad hoc, la soddisfazione e fidelizzazione del consumatore passano attraverso l'efficienza e la personalizzazione delle esperienze.

Iride permette agli operatori del contact center di **accedere da un unico cruscotto a tutte le informazioni multi-source e agli strumenti cross-channel** per gestire le richieste degli utenti con efficacia. Secondo Almawave è così possibile ridurre drasticamente i tempi di gestione e migliorare la qualità dell'assistenza (numero di richieste risolte al primo contatto), rispettivamente del 20% e 10%.

La gestione delle interazioni attraverso i diversi canali, sfruttando dati di varia provenienza, è un'altra caratteristica della piattaforma che consente di sviluppare un'esperienza omogenea e continuativa sui diversi touch-point, massimizzando le **attività di engagement** (ad esempio, grazie all'instradamento automatico verso sistemi esterni di shopping online) sia tramite l'operatore sia tramite il canale automatico.

I **chatbot** e i natural language IVR sono funzionalità preziose per migliorare la gestione end-to-end delle richieste (+30% secondo Almawave), automatizzando e accelerando i processi di risposta, quindi pianificando con maggiore efficacia le richiamate (+80%) sul canale e all'orario preferito. Questa esperienza evoluta e automatizzata può essere applicata ai canali testo e voce, utilizzando logiche convergenti che rendono ancora più efficace l'esperienza "naturale" del cliente.

Iride mette a disposizione un **motore di ricerca basato sul linguaggio naturale** che abilita il reperimento veloce delle informazioni e una navigazione concettuale dei contenuti.

Completano il quadro le funzionalità per l'**automazione delle operations di back-office**, con sistema di alert e monitoraggio dei KPI, oltre al **portale per la formazione** e il reskilling degli operatori.

Il boom dell'intelligenza artificiale e la maturità delle tecnologie di Natural Language Processing rappresentano oggi una preziosa opportunità per qualsiasi impresa che intenda recuperare efficienza e innovare i processi aziendali, con particolare riferimento alle attività di gestione dei contatti e all'erogazione dei servizi di Customer Care.

Iride offre una serie completa di applicazioni e strumenti per le **strategie customer-centric** delle aziende, che permette sia di gestire la conoscenza sul cliente sia di ottimizzare le interazioni multicanale. Il tutto teso all'**ascolto della "voice of the customer"** (secondo il motto di Almawave) e quindi alla resa di esperienze ottimali per aumentare l'engagement e la fidelizzazione.

ASSISTENTI VIRTUALI | CHATBOT | MACHINE LEARNING

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI ALMAVIVA