

Agenda  **Digitale** EU

Citizen Relationship Management, ecco come la tecnologia trasforma il rapporto con la PA

I trend digitali contribuiscono all'evoluzione della comunicazione tra cittadino e Pubblica Amministrazione, portando maggiore scambio da una parte e all'ottimizzazione dei processi dall'altro. Ne emerge una visione del servizio pubblico più efficiente, con benefici in termini di semplicità e velocità

Valeria Sandei

CEO Almawave



L'affermazione della multicanalità, degli assistenti virtuali e dei nuovi strumenti di analisi, fa vivere oggi al mondo dei contact center una delle sue più significative trasformazioni, **offrendo grandi opportunità nell'interazione col cittadino**. La customer experience può infatti essere reinterpretata grazie ad evolute modalità di gestione dei contatti con cittadini e imprese in un'ottica di **Citizen Relationship Management (CRM)**, adottata già da alcune organizzazioni pubbliche, per aumentare la qualità e la quantità dei servizi erogati, per offrire semplicità e velocità, coinvolgendo attivamente gli utenti nello sviluppo e personalizzazione dei servizi offerti.

Questo processo di trasformazione culturale, oltre che digitale, imperniato su trasparenza e accessibilità è già in atto. Il continuo evolvere delle tecnologie, gli sviluppi crescenti nel campo [dell'Intelligenza Artificiale](#) (AI) e della messaggistica istantanea offrono opportunità nuove e sfidanti, introducendo leve importanti di accelerazione capaci di abilitare **politiche pubbliche** realmente inclusive ed efficienti in modo sistemico. Le potenzialità innovative, da veicolare attraverso una visione strategica ampia, possono diffondere una impostazione *customer oriented* e un nuovo approccio nell'offerta dei servizi pubblici al cittadino.

L'impatto della tecnologia sul customer service

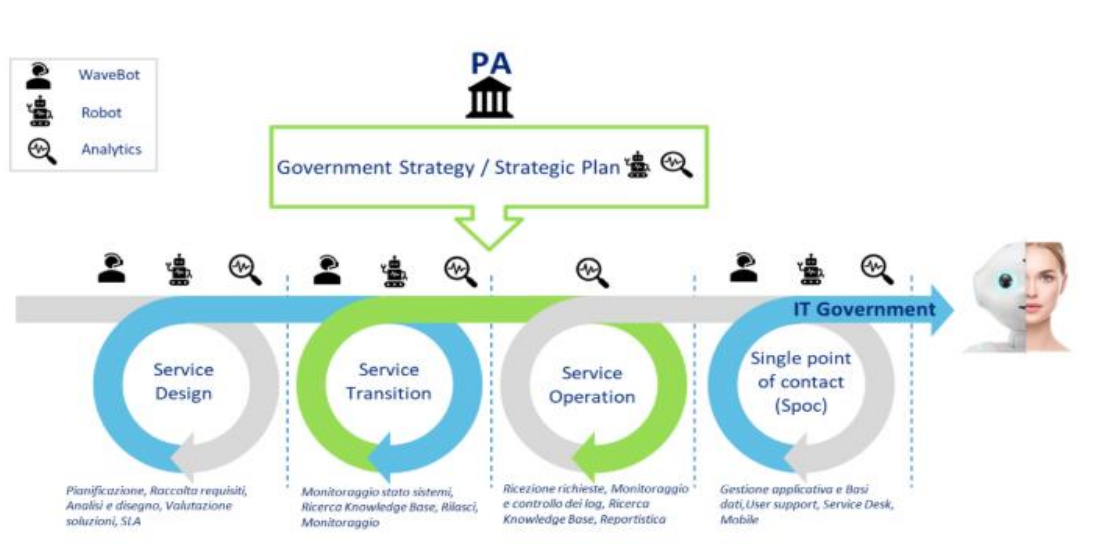
I nuovi trend digitali, i Big Data e in particolare l'evoluzione dell'AI, permettono oggi di potenziare la **capacità di ascolto**, interpretare e prendere decisioni, classificare i contenuti, aumentare e misurare i risultati, creando un rapporto di fiducia con l'utente ed interpretando in modo coerente tutte le informazioni sui diversi touch point. Inoltre, gli algoritmi di machine learning possono utilizzare i dati e le informazioni anche in ottica predittiva, poiché "imparano" costantemente nel rapporto col cittadino. Le evidenze estrapolate dai dati storici consentono una migliore gestione, selezionando automaticamente l'interlocutore ideale, i livelli di priorità da dare alle comunicazioni, gli uffici di competenza a cui indirizzare ciascuna richiesta. Un percorso virtuoso in cui **l'aumento di qualità è accompagnato dall'efficientamento della macchina operativa**.

Nell'ambito della trasformazione digitale e dell'open innovation, l'attenzione è oggi volta a posizionare l'Amministrazione pubblica su tematiche e tecnologie di frontiera, che consentono ad esempio **di disporre costantemente delle notizie di importanza strategica** e delle tematiche emergenti, utilizzando classificatori semantici real time, o che abilitino la gestione efficace delle conversazioni con gli utenti attraverso agenti virtuali, con un cambio radicale del rapporto della PA col cittadino, basato su nuove soluzioni che perfezionano l'azione e la capacità di intervento ed introducono semplicità ed immediatezza nelle relazioni. **L'obiettivo è una PA "amica"** che elimini i freni e le barriere, offrendo sempre più servizi, facilitando l'esecuzione delle operazioni, collaborando attivamente con il cittadino. La trasformazione digitale trova nella evoluzione della Customer Experience la più alta forma di espressione, portando benefici immediatamente percepibili a ciascuno di noi e rendendo la PA trasparente ed accessibile a tutti.

L'intersezione tra comunicazione "smart" e analisi non più dei soli dati, ma delle informazioni e della **"voce del cittadino"**, aprono la strada al modello di **information-driven creativity** che consente di massimizzare gli impatti delle attività lungo tutto il *customer journey* migliorando l'esperienza percepita dall'utente e la capacità di governance dell'amministrazione. Non stiamo parlando semplicemente di un trend per i contact center, bensì di un cambiamento generale del modo di comunicare, gestire le relazioni, interpretare con velocità le dinamiche in atto, ridisegnare i processi in funzione di esse. Gestire al meglio il customer service è diventata peraltro una priorità strategica urgente, che richiede la messa in campo di nuove competenze oltre alle tecnologie, per accompagnare una crescente e ormai ampiamente consolidata aspettativa da parte dei cittadini, ormai abituati a nuove logiche di interazione. Gli stakeholder infatti hanno caratteristiche diverse: alcuni si **muovono in logiche multicanale su diversi touch point fisici e digitali**, altri accedono ai canali più tradizionali, altri ancora prediligono operare in modalità "self-service". Tutti, indistintamente, si aspettano una esperienza semplice, coerente, risolutiva. "Everywhere, anytime, seamless" sono le parole d'ordine che accomunano i modelli di servizio di qualità in cui l'aspettativa del singolo è soddisfatta con l'iter prescelto.

L'ottimizzazione dei processi

Il contact center evoluto porta anche a scenari di ottimizzazione dei processi di **IT Service Management** attraverso l'analisi delle linee di business e delle attività svolte mediante l'introduzione di tecnologie innovative di AI quali la **Robotic Process Automation (RPA)**, le **tecniche di Machine Learning**, **l'utilizzo delle conversational platform** su vari servizi di Gestione.



Il successo di queste soluzioni dipende sia dalla capacità di rispondere 24 ore su 24 alle richieste dei clienti, sia dagli algoritmi di machine learning grazie ai quali i chatbot sono in grado di apprendere continuamente dall'interazione con gli utenti, riuscendo anche a **comprendere la loro voce tramite i sistemi di elaborazione del linguaggio naturale o NLP** (Natural Language Processing). Dalla elaborazione del linguaggio naturale deriva anche la possibilità di trascrizione immediata delle conversazioni in testo (speech-to-text) con la conseguente funzionalità di archiviazione e indicizzazione a fini di analisi.

Ma quali sono gli elementi di innovazione che possono davvero migliorare l'esperienza del cittadino in termini di efficienza e di efficacia? L'ottimizzazione di questi processi deve passare attraverso:

- **Tecnologia abilitante per la gestione dei contatti multicanale** di nuova generazione inbound ed outbound integrate: voce, app, chat, social network, IoT, ...
- **Digital end to end engagement:** interazione immediata e maggiore soddisfazione del cliente abilitata su tutti canali anche via **conversational platform voce e testo, per assistenza clienti istantanea ed efficace in linguaggio naturale**, con integrazione seamless dei canali tradizionali e process automation delle attività selezionate. Queste soluzioni, grazie alla AI, offrono anche l'importante vantaggio di operare con testo e voce in **modalità multi-lingua** garantendo un nuovo livello di accessibilità ai servizi ad esempio per persone straniere. Inoltre, le **nuove tecnologie digital e visual** consentono di navigare via smartphone e in modalità visuale contenuti, procedure e processi, acquisire i documenti, le firme, effettuare pagamenti, rendendo **l'esperienza semplice ed end to end**.
- **Interactive AI Decision Tree, RPA, advanced knowledge management:** automazioni di processo, realizzazione di algoritmi decisionali, che integrano le informazioni producendo un albero delle decisioni, strumenti di ricerca e classificazione avanzati in linguaggio naturale.
- **Modelli evoluti di operation, workforce management. Training e real time coaching:** Soluzioni per la programmazione e la gestione dei turni di lavoro, connessi ai flussi di contatto ma anche agli skill più indicati rispetto a call reason e tipologia. La tecnologia introduce inoltre nuove frontiere di interattività e dinamismo nel training delle risorse grazie a **strumenti di simulazione dinamici, gamification. e-learning** one to one, e **real time coaching**, che con l'AI permette di supportare in modo dedicato ciascun agente rispetto ai casi gestiti.

- **New control room e advanced analytics:** nuovi modelli di SLA basati su performance e voice of the citizen (testo e voce), analitiche per KPI e a navigazione per interpretare in modo integrato i fenomeni emergenti, adattare i processi ed i servizi. Notifiche push e real time alerting sui fenomeni emergenti.

Il ruolo dell'intelligenza artificiale

Le tecnologie di intelligenza artificiale sono un complemento essenziale per creare automazioni a supporto degli operatori, liberandoli da compiti ripetitivi e consentendo loro di dedicarsi a ruoli di maggior valore e soddisfazione. Si pensi, ad esempio, alla fase “verbal order” durante la quale l'operatore è tenuto a leggere un'informativa al fine di raccogliere l'esplicito consenso del cittadino. Oggi è possibile affidare questo processo ad un assistente virtuale, facendo risparmiare tempo all'addetto che può, invece, concentrarsi su aspetti più complessi. È la funzione del text-to-speech: non è la voce a essere convertita in testo, ma è lo script che solitamente l'operatore ha davanti agli occhi a mutarsi in parole recitate da un assistente virtuale.

L'ultima frontiera su cui l'IA incrocia le esigenze di una customer experience ottimale è quella del **routing intelligente**, dettato dalle richieste del cittadino. Proprio in virtù delle caratteristiche di interpretazione del linguaggio parlato, si potrà instradare automaticamente un utente verso un operatore che meglio risponda alle sue attese, permettendo anche una maggiore focalizzazione delle skill operative. Questo abbinamento è il frutto di algoritmi in grado di combinare efficacemente molteplici parametri quali ad esempio i contenuti della richiesta, il tono di voce, gli skill, le interazioni precedenti, in funzione del contesto. L'evoluzione infatti è sempre più orientata verso un'integrazione efficace tra uomo e “robot” che migliori l'esperienza garantendo rapida e completa risoluzione ad ogni caso. I tradizionali IVR o risponditori automatici divengono agenti conversazionali intelligenti, anche supportati da **componenti “visual”, integrati in flussi digitali su App che consentono l'integrazione di strumenti quali OCR per l'acquisizione di documenti, firma digitale**, pagamenti integrati. Tutti questi strumenti di facile realizzazione possono rendere la PA più vicina al cittadino e semplificare la vita alle persone.

L'uso delle **ontologie nel disegno dei modelli di interazione**, inoltre, può essere un'ulteriore accelerazione alla trasformazione “semantica” della PA. Le ontologie sono entrate da tempo in uso nel campo dell'intelligenza artificiale e del Natural Language Processing, sono un modo strutturato di rappresentare la conoscenza, che abilita la navigazione concettuale. Il progetto Ontopia, sviluppato da [AGID](#), è una famiglia di ontologie che vuole rappresentare in modo strutturato i vari domini delle pubbliche amministrazioni. I contact center di nuova generazione possono sfruttare meglio le ontologie, in linea con il progetto Ontopia per realizzare una vera interoperabilità a livello di amministrazioni pubbliche.

Conclusione

Tutte le innovazioni menzionate sono una leva strategica essenziale di **digital transformation** a livello centrale e locale che, opportunamente declinate, abilitano trasparenza e consistenza dei servizi sul territorio, concretizzando nella pratica l'aspettativa di **semplicità** che è alla base di una amministrazione moderna.