

Link: <https://www.digital4.biz/marketing/almawave-marketing-caring-vendite/>

SPONSORED STORY

# Marketing, caring e vendite alla prova della digital innovation: è l'ora della convergenza

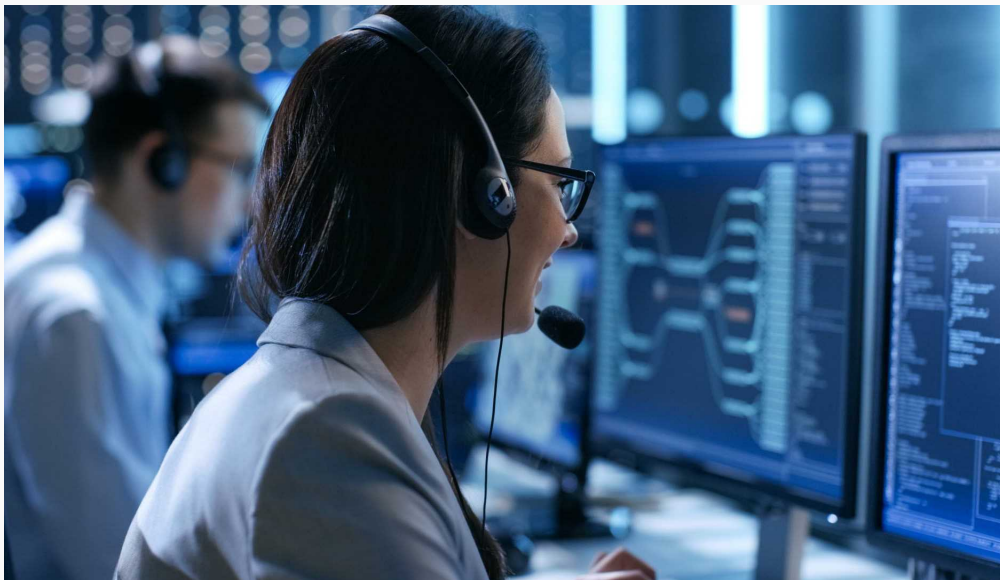
Home > **DIGITAL4MARKETING**

Condividi questo articolo



Analisi dei dati, Intelligenza artificiale, algoritmi per la comprensione del linguaggio naturale e per l'ascolto della voce del cliente: sono le tecnologie digitali di nuova generazione che permettono alle aziende di creare una Customer Experience d'eccellenza, raggiungendo maggiori livelli di efficienza. Ecco come opera la piattaforma Iride di Almawave, tra le più avanzate in Italia

1 giorno fa



La relazione fra un'azienda e i suoi clienti è un aspetto importantissimo che la moltiplicazione dei canali digitali di contatto ha reso ancor più delicato.

Viviamo in un'epoca in cui, più che il prodotto, è l'esperienza a impressionare la memoria e a muovere le intenzioni d'acquisto. In sintesi, la **Customer Experience** è ciò che oggi fa la differenza tra due aziende concorrenti ed è ciò su cui tutti cercano di focalizzare strategie e linee di azione, diventando un "red ocean" in cui è sempre più difficile emergere.

## Argomenti trattati

Personaggi



Aziende



Approfondimenti

- B big data
- C cliente
- C customer centric
- C customer experience
- C customer journey
- D digital marketing
- I intelligenza artificiale
- M multicanalità

## Articoli correlati

### Customer experience

Le fasi del customer journey: come mappare (e migliorare) l'esperienza tra cliente e brand

08 Nov 2019

### nomina

Marco Ciavarella entra in Almawave nell'area Business Development & Alliance

25 Ott 2019

### Assistenza clienti

Digital Marketing e Customer Care: come cambia la relazione azienda-cliente

02 Lug 2019



Cloud

Big Data

Workplace

Come ottenere quindi un'esperienza che sia realmente d'eccellenza e dunque risolutiva, rapida, adattabile alle esigenze? Occorre un mix bilanciato di **umano** e **digitale** che garantisca coerenza e convenienza d'uso, ma occorre anche piena **convergenza sull'informazione** da parte di tutte le strutture aziendali nel portare avanti la propria mission, per evitare distonie e massimizzare le opportunità di contatto.

La competenza, la professionalità e la creatività umana sono ingredienti immancabili nella ricetta di una relazione positiva. Le **piattaforme tecnologiche** d'altro canto consentono oggi di interagire in maniera facile ed efficace, usando il più semplice degli strumenti umani: la **parola**. La stessa parola che può essere oggi alla base dei nuovi strumenti per l'**analisi dei Big Data**. Ma non solo gli algoritmi di **intelligenza artificiale** permettono di cogliere gli emerging topics, di classificare, di ricercare nei contenuti, semplificando i processi e migliorando la qualità nel servizio offerto al cliente, cogliendo le preferenze d'uso ed analizzando costantemente possibili driver di intervento.

Per creare un'esperienza positiva le aziende devono infatti essere in grado di fornire informazioni puntuali e risposte ai problemi attraverso ogni punto di contatto del **Customer Journey**, dal telefono ai canali digitali e fisici (mail, chat, siti web, app, negozi...). Devono essere in grado di adattare la propria offerta e value proposition ai trend emergenti ed offrire con facilità ed efficacia messaggi e proposte personalizzati e devono saper "giocare d'anticipo" nel migliorare servizi e prodotti.

La Customer Experience è da sempre al centro della strategia di **Almawave**, la società guidata dall'**AD Valeria Sandei** che è dietro le quinte del **customer care** e del **digital marketing** di molte grandi organizzazioni in Italia e all'estero, fra cui varie Telco, Media e Istituzioni finanziarie, PA centrali e locali. Negli anni, la società ha effettuato massicci investimenti per la continua innovazione delle proprie piattaforme e avviato prestigiose collaborazioni con vendor e centri di ricerca, diventando uno dei principali player italiani nelle tecnologie di comprensione del linguaggio naturale e della voce del cliente (**speech & text recognition**), oltre che nell'analisi avanzata dei Big Data, grazie alle forti competenze acquisite in ambito **Data Science**.

Un importante riconoscimento del ruolo di eccellenza di Almawave è arrivato a settembre, quando è stata nominata National Winner per l'anno 2019 negli **European Business Awards**, una delle più grandi competizioni di business, vincitrice nella categoria Digital Technology: rappresenterà quindi l'Italia nella fase finale della competizione. Negli ultimi mesi Almawave ha ricevuto diversi riconoscimenti internazionali, tra i quali, l'**"Enabling Technology Leadership Award"** per il settore Customer Management BPO Industry da Frost & Sullivan a



Londra, e a Bruxelles si è aggiudicata l'LT-Innovate Award 2019, per la categoria Outstanding Innovation & Technological Excellence, mentre lo scorso giugno si è aggiudicata il Prêmio CIC Brasil ClienteSA 2019 "Melhor Projecto de contribuição tecnológica" riconoscimento che seleziona le migliori pratiche delle aziende di CRM in America Latina.



**Valeria Sandei**

AD, Almaxwave

## Indice degli argomenti

### Almaxwave Iride: una piattaforma olistica per una Customer Experience d'eccellenza

La piattaforma di Almaxwave per la gestione dell'interazione multicanale fra cliente e azienda si chiama **Iride**. Opera in oltre **30 lingue** lavorando con il linguaggio naturale su voce e testo e affronta in modo sinergico e olistico le nuove esigenze tecnologiche sia sul fronte dell'engagement sia degli analytics, con un approccio che garantisce piena convergenza d'azione alle diverse aree aziendali, perché basato sulla comprensione dell'elemento centrale del rapporto cliente e azienda: la parola, la vera voce del cliente.

La piattaforma si declina in una serie di moduli che sfruttano le più avanzate tecnologie di Artificial Intelligence, **multicanalità** e data management per trasformare la relazione con i clienti e mettere fattori comuni di tutti, all'interno dell'azienda, una unica visione non solo del dato, ma dell'informazione, realmente customer centric, da usare nell'esecuzione della mission di ciascuna divisione, marketing, vendite o caring.

Nel dettaglio, Iride Voice permette di esaminare i contenuti e i processi di contatto del canale vocale (Speech Analytics), mentre IrideText Analytics offre supporto nella classificazione automatica multilivello dei contenuti testuali e vocali delle conversazioni non strutturate e nella detection degli emerging topics. La specifica componente Verbal Order permette alle aziende di implementare un sistema di validazione e automatica degli ordini acquisiti telefonicamente, superando le inefficienti e imprecise analisi a campione.

Il modulo dedicato all'analisi del "**sentiment**" dei clienti è Iride Aware, che analizza gli enormi volumi di dati strutturati e non provenienti dalle fonti online per rilevare le opinioni e i contenuti provenienti da siti web e social media, mentre Iride Call è la soluzione integrata di **Marketing Automation** per gestire le campagne via SMS,

eMail o voce, o rilevare la customer satisfaction in linguaggio naturale.

Iride include anche una soluzione completa di engagement human-self. In particolare, IrideWave **bot**, è la piattaforma di Conversation intelligence, convergente testo voce, che **dialoga con gli utenti** attraverso il linguaggio naturale, e IrideKM un motore di gestione della conoscenza che abilita il facile reperimento e la navigazione di contenuti, grazie a tecniche avanzate di interpretazione dei Big Data, che si affiancano ai modelli di BI tradizionali.

Iride Channel Hub invece risponde alle necessità di centralizzare e ottimizzare i processi di customer care, offrendo un'esperienza multicanale coerente, integrandosi con IrideWavebot, mentre IrideCM è un front end integrato user friendly – già operativo su oltre **10.000 postazioni** – che dialoga con i sistemi di back end aiutando gli operatori nella gestione ottimale del contatto attraverso automation, semantica, **KPI** come il “sentimometro”, nonché dashboard chiamati “scientific coaching” che permettono una visione real time di nuova generazione di dati e contenuti.

Una ulteriore novità in casa Almaxwave, che sta avendo grande risalto all'estero – Almaxwave è stata premiata il 10 ottobre a San Paolo, con il premio ABT relativo al caso Vivo Telefonia – è IrideSpeechRT, la prima soluzione sul mercato che consente di comprendere in tempo reale la **Voice of the Customer** e supportare la customer experience.

Nella piattaforma Almaxwave, l'ascolto della voce del cliente si spinge oltre e diventa anche APP e permette di comprendere i contenuti e condividere le linee di azione attraverso un digital asset manager semantico multimediale unico sul mercato.

Chiaramente, un tema di grande importanza nell'implementazione di nuove soluzioni è la capacità di compliance normativa, ad esempio relativamente alla **privacy**. Almaxwave, nell'ambito dei servizi SaaS offerti, ha negli anni strutturato e implementato solidi modelli che permettono di affrontare questo centrale obiettivo in modo completo.

## Ascoltare il cliente porta grandi benefici

---

Gli ambiti di applicazione e i **benefici** della piattaforma sono molteplici, come testimoniano i tanti clienti di Iride. Ad esempio, nel customer care è possibile **diminuire i tempi di gestione di chiamate e aumentare la one call resolution**, ridurre e ottimizzare la gestione dei reclami, prevenire il **churn**, rendere proattiva la macchina di vendita, trasformare i processi di assistenza tecnica, incrementare l'uso di conversational agents e sistemi automatici, e aumentare la customer

satisfacton dei clienti, comprendendo le reali esigenze su cui intervenire.


In ambito marketing, l'analisi dei social e il calcolo del sentiment, permettono di comprendere ed anticipare esigenze e trend del mercato per allineare le strategie e migliorare la comunicazione, andando a cogliere bisogni che in altri modi non sarebbe possibile far emergere.

In sintesi, creare una esperienza "cognitiva", ovvero umana ma anche supportata da tecnologie "intelligenti" che potenzi gli investimenti già sostenuti in CRM e marketing, attraverso l'introduzione di nuove leve di valorizzazione del contatto. ■

@RIPRODUZIONE RISERVATA

Articolo 1 di 4

**DIGITAL4**

Seguici 



About

Tags

Rss Feed

Privacy

Cookie

## NETWORK **DIGITAL** 360

NetworkDigital360 è il più grande network in Italia di testate e portali B2B dedicati ai temi della Trasformazione Digitale e dell'Innovazione Imprenditoriale. Ha la missione di diffondere la cultura digitale e imprenditoriale nelle imprese e pubbliche amministrazioni italiane.

### TUTTE LE TESTATE

#### Applicazioni e Tecnologie

AI4BUSINESS  
BIGDATA4INNOVATION  
BIG DATA & ANALITYCS ZEROUNO  
BLOCKCHAIN4INNOVATION  
CLOUD COMPUTING ZEROUNO  
CYBERSECURITY CORCOM  
CYBERSECURITY360  
DOCUMENTI AGENDADIGITALE.EU  
ECOMMERCE AGENDADIGITALE.EU  
FATTURAZIONE AGENDADIGITALE.EU  
INDUSTRIA 4.0 CORCOM  
INDUSTRY 4.0 AGENDADIGITALE.EU  
INFRASTRUTTURE AGENDADIGITALE.EU  
INDUSTRY4BUSINESS  
INTERNET4THINGS  
PAGAMENTIDIGITALI  
RISKMANAGEMENT360  
SEARCHDATACENTER ZEROUNO  
SEARCHSECURITY ZEROUNO  
SICUREZZA AGENDADIGITALE.EU  
SMART CITY AGENDADIGITALE.EU  
SMART MOBILITY ECONOMYUP

#### PA

CITTADINANZA AGENDADIGITALE.EU  
FORUMPA  
PA DIGITALE CORCOM  
SANITÀ AGENDADIGITALE.EU  
SCUOLA AGENDADIGITALE.EU

#### Digital Transformation

AGENDADIGITALE.EU  
CORCOM  
DIGITAL4EXECUTIVE  
DIGITAL4PMI  
TECHCOMPANY360  
ZEROUNO  
**Funzioni di Business**  
DIGITAL4FINANCE  
DIGITAL4HR  
DIGITAL4LEGAL  
DIGITAL4MARKETING  
DIGITAL4PROCUREMENT  
DIGITAL4SUPPLYCHAIN  
PROCUREMENT AGENDADIGITALE.EU

#### Startup e Open Innovation

ECONOMYUP  
STARTUP AGENDADIGITALE.EU  
STARTUPBUSINESS

#### Industry

AGRIFOOD.TECH  
AUTOMOTIVEUP  
BANKINGUP  
INDUSTRY4BUSINESS  
INSURANCEUP  
MEDIA CORCOM  
RETAILUP  
SANITÀ AGENDADIGITALE.EU  
SCUOLA AGENDADIGITALE.EU  
TELCO CORCOM  
TURISMO AGENDADIGITALE.EU

#### Studenti

UNIVERSITY2BUSINESS

#### Indirizzo

Via Copernico, 38  
Milano - Italia

#### Contatti

INFO@DIGITAL360.IT