

# La Customer Experience nell'era della Digital Trasformation:

Innovazione tecnologica  
guidata dall'Intelligenza  
Artificiale

**Jean-François Cabie**  
Chief Commercial Officer

 **UNINDUSTRIA**  
UNIONE DEGLI INDUSTRIALI E DELLE IMPRESE  
ROMA • FROSINONE • LATINA • RIETI • VITERBO



# Agenda

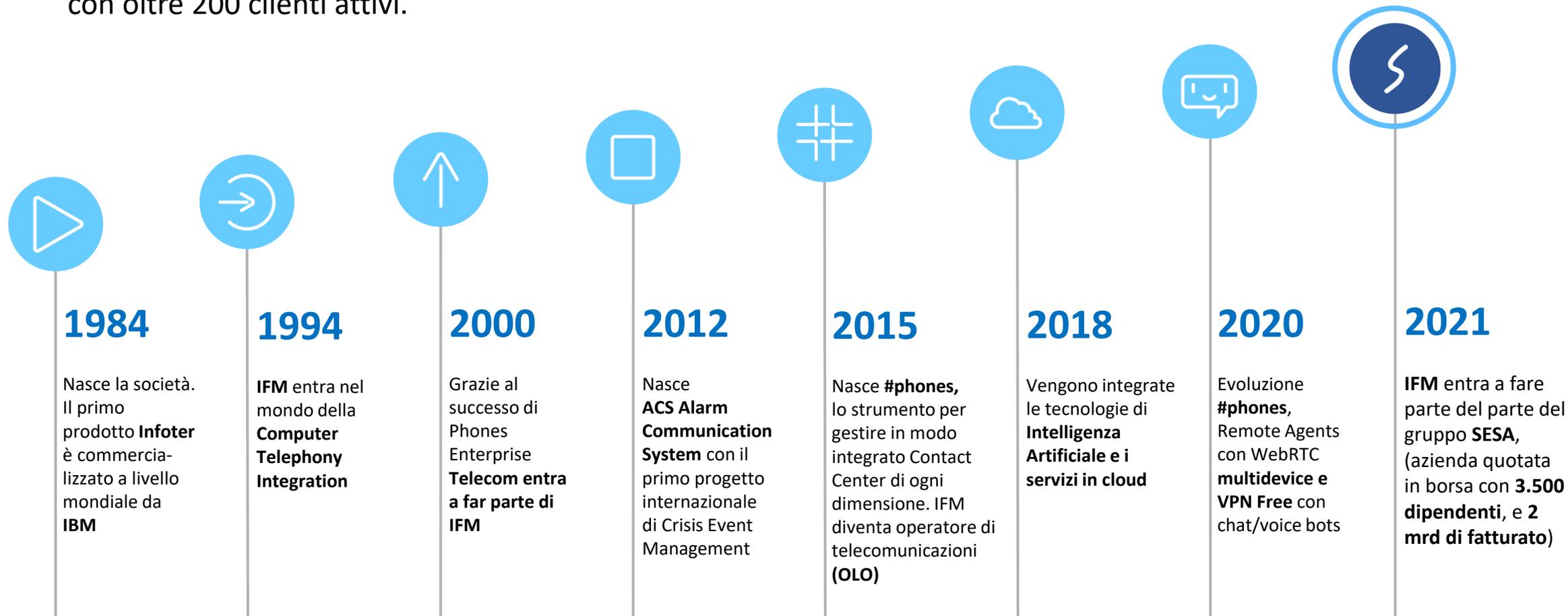


- IFM chi siamo?
- Customer Experience: Cos'è cambiato nel 2020?
- Verso l'Omnichanalità
- Il ruolo del Contact Center nella Customer Experience
- L'intelligenza Artificiale nella Customer Experience



# IFM Ieri e Oggi

Da oltre 25 anni nel mercato delle soluzioni per contact center con oltre 200 clienti attivi.



# 2020: cos'è cambiato

Il **2020** ha ridisegnato la mappa delle relazioni tra cliente e azienda accelerando **la Digital Transformation**

- Adozione rapida di nuove tecnologie e strumenti digitali
- **Video chiamate** come nuovo canale di comunicazione
- **Smart working** comune denominatore dei settori produttivi

## IFM

Nei primi mesi del 2020 abbiamo supportato i nostri clienti a compiere questa trasformazione grazie a:

- Velocità di implementazione
- Soluzioni full web VPN Free (WebRTC)
- Full Cloud
- **Pay per Use**



Più di  
**10.000**  
postazioni remotizzate  
in poco meno di 2 mesi

# Verso l'Omnicanalità



Negli ultimi anni la **Digital Transformation** aveva spinto le aziende ad affrontare la sfida dell'**Omnichannel** in modo da garantire un Customer Journey omogeneo attraverso tutti i **touchpoint**.

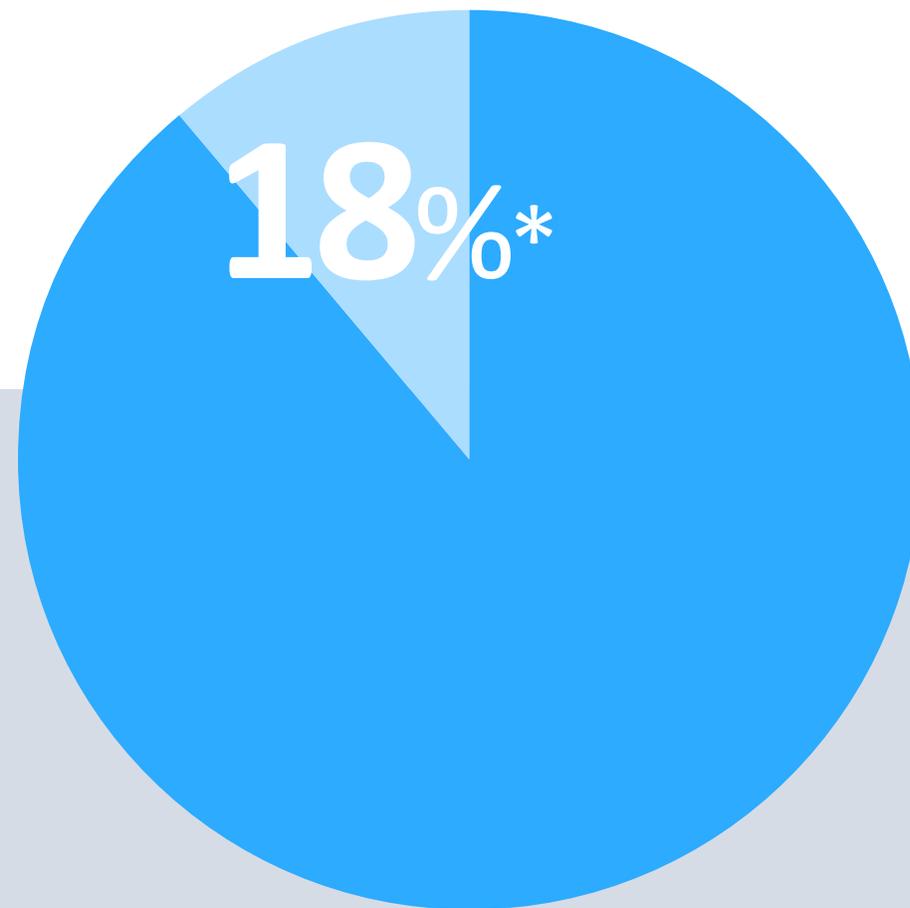


# Verso l'Omnicanalità



## Prima della pandemia

l'incidenza dei **canali digitali**  
(web/chat/social/instant  
messaging/video-chat)  
rispetto ai **canali tradizionali**  
(telefono/mail/SMS)  
rimaneva limitata



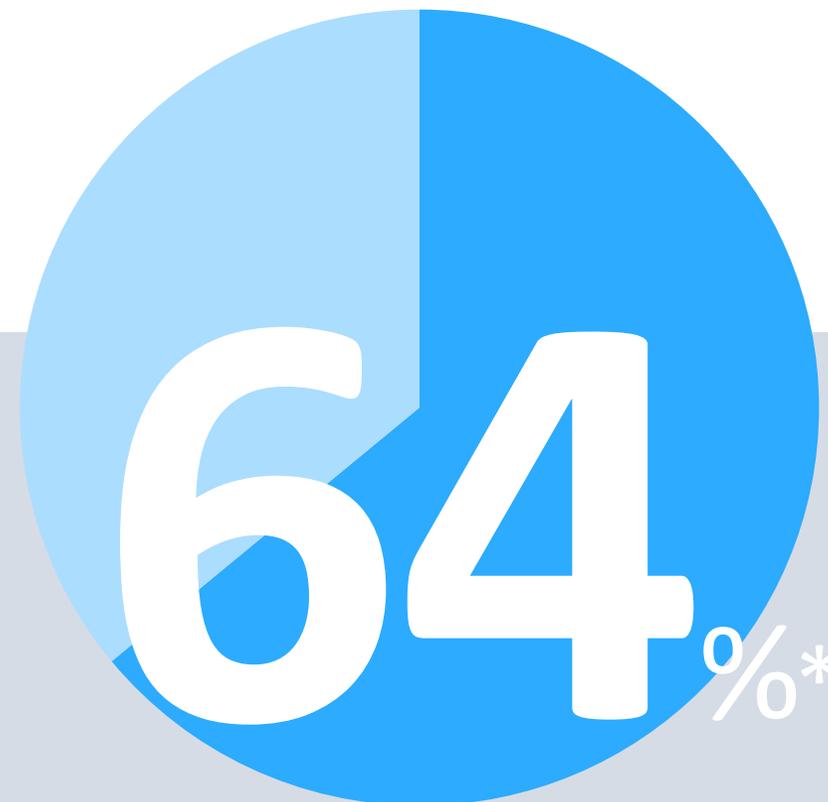
\*2020 CGS Customer Services Preferences in Times of Distress Survey

# Verso l'Omnicanalità



Nel 2020

il 64% dei clienti ha provato  
un nuovo canale come  
**WhatsApp e Facebook  
Messenger** per contattare le  
aziende



\*2021 report Zendesk - Il servizio clienti diventa colloquiale

# Customer Experience



DELLE  
AZIENDE



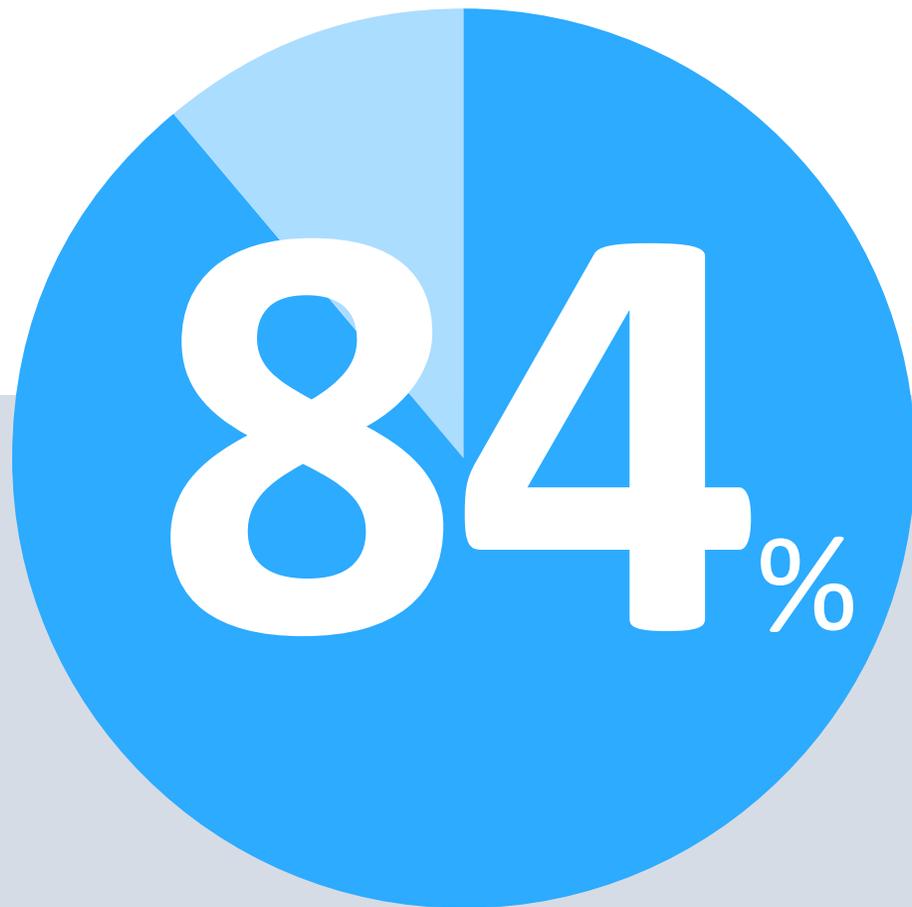
# Customer Experience



STRATEGIA

OBIETTIVI

# Customer Experience



DELLE  
AZIENDE

che hanno migliorato  
la Customer Experience  
dei proprio Clienti  
ha registrato un aumento  
delle revenues

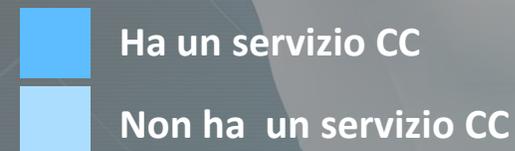
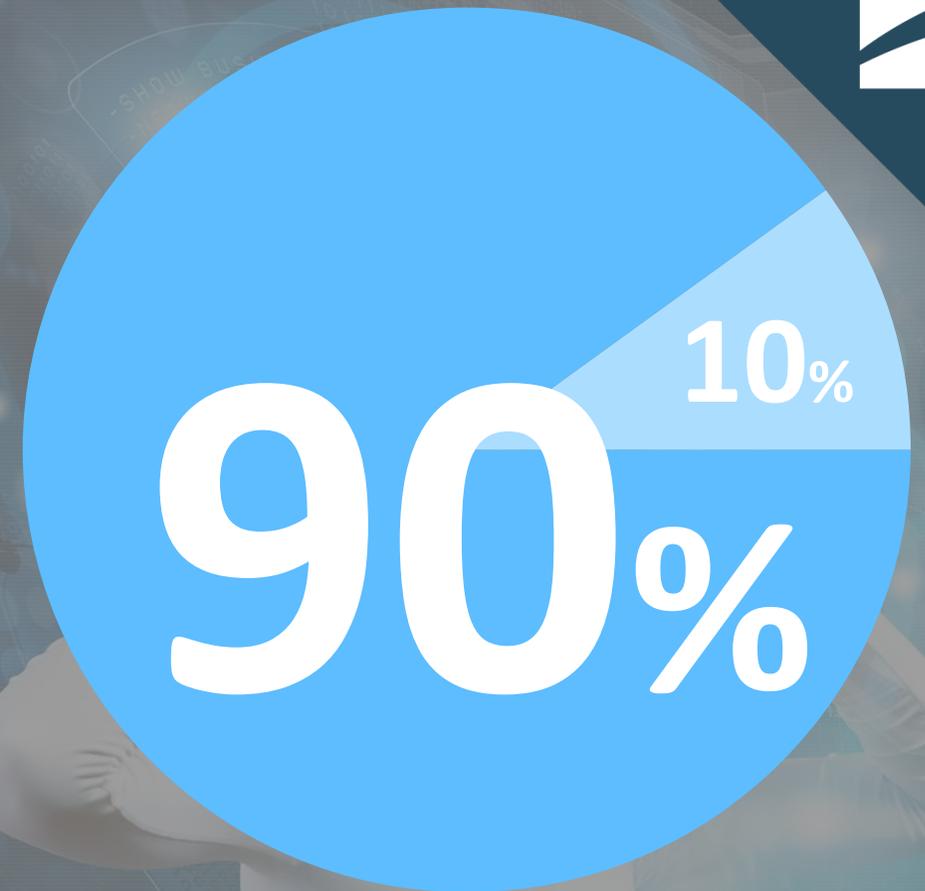
# Il ruolo del Contact Center nella Customer Experience

## Il Contact Center è:

- Elemento abilitante di una «**Buona Customer Experience**»
- Elemento chiave per ottenere un **vantaggio competitivo**

## Il Contact Center deve garantire:

- Accesso semplice
- Tempi di risposta rapidi
- Riscontri esaustivi



# L'Intelligenza Artificiale nella Customer Experience



L'**Intelligenza Artificiale** con l'integrazione di motori di **Natural Language Processing** e il supporto nell'analisi e l'elaborazione dei **Big Data** permette di comunicare il messaggio giusto alle persone giuste ottenendo un prezioso **vantaggio competitivo** sulla concorrenza.

Immediatezza

Supporto agli  
operatori di CC per  
la gestione delle  
problematiche più  
ricorrenti

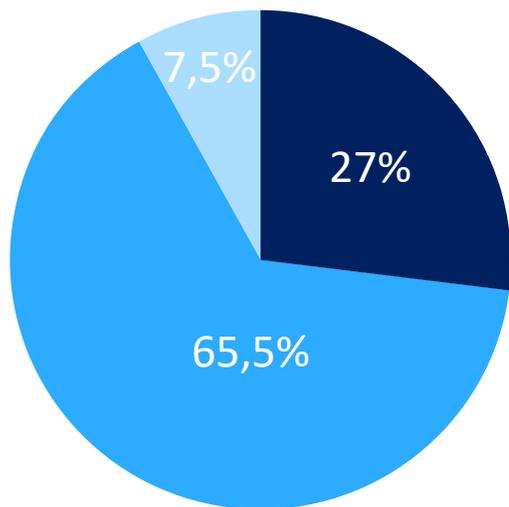
Accesso  
semplificato alle  
informazioni

Servizio H24 7/7

Speech Analytics e  
Sentiment  
Analysis per offrire  
risposte sempre  
più personalizzate  
e aumentare la  
customer  
satisfaction

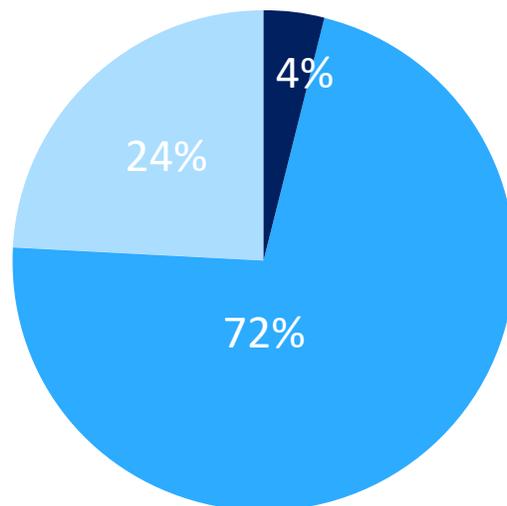
# L'Intelligenza Artificiale nella Customer Experience

PERCENTUALE DI ADOZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE



- Adottato
- Non adottato
- Previsto

I.A.: CON QUALE TECNOLOGIA?



- Voicebot
- Chatbot
- Entrambe



# L'Intelligenza Artificiale nella Customer Experience

## Un caso di Studio: ITAS assistenza sinistri

### Problematica:

- 50% delle chiamate non gestite
- Altissima percentuale di richiamate



Necessità di raddoppiare il numero di operatori

### Soluzione: Voicebot

- Definizione della **knowledge base e intenti**
- Ridisegno dei processi
- Integrazione **di Motore Natural Language Processing** con Speech-to-Text e Text-to-Speech



Risultati raggiunti  
**IN MENO DI 3 MESI:**

**50%**

Chiamate gestite  
interamente dal VOICEBOT

**90%**

Chiamate vengono  
prese in carico

Estensione dell'orario  
dei servizio

# L'Intelligenza Artificiale nella Customer Experience

## Un caso di Studio: ITAS assistenza sinistri

### Problematica:

- 50% delle chiamate non gestite
- Altissima percentuale di richiamate



Necessità di raddoppiare il numero di operatori

### Soluzione: Voicebot

- Definizione della **knowledge base e intenti**
- Ridisegno dei processi
- Integrazione **di Motore Natural Language Processing** con Speech-to-Text e Text-to-Speech

## STEP SUCCESSIVI:

✓ INTEGRAZIONE  
CHATBOT

---

✓ INTEGRAZIONE  
MAILBOT

---

ESTENSIONE AD  
ALTRI PROCESSI

# Perché scegliere IFM come partner per migliorare la Customer Experience



IFM ha le professionalità e le soluzioni tecnologiche per supportare il cliente nella **Digital Transformation**.

Con la piena proprietà intellettuale del Software

Flessibilità

Personalizzazione

Integrazione

Velocità

System integration

Problem solving

Assistenza

# Grazie per l'attenzione!

[jean.cabie@ifmgroup.it](mailto:jean.cabie@ifmgroup.it)

+39 348 9556115