



## **Assicuratori e assistenza clienti: dai ticket alla chat**

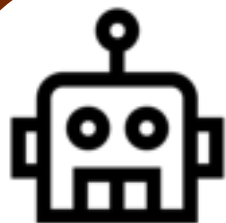


# L'approccio conversazionale deve evolvere ogni aspetto dell'interazione tra azienda e utente (prospect, agente e cliente)



## 1 - NUOVI MOMENTI DI CONTATTO TRASFORMARE OGNI INTERAZIONE IN UNA CONVERSAZIONE

- Ingaggiare l'utente con momenti di contatto che diventino conversazioni
- Garantire point-of-contact semplici e univoci negli ecosistemi più usati dagli utenti
- In ogni ecosistema offrire modelli chat-like diretti sulla la compagnia o sull'agente
- Garantire l'approccio conversazionale alla vendita (simulazione e profilazione)



## 2 - SMART SINGLE POINT OF CONTACT CAPIRE IL LINGUAGGIO NATURALE E RENDERE SELF LE CONVERSAZIONI

- Applicare un sistema BOT su tutti i canali per individuare e instradare le esigenze
- Permettere l'accesso ai servizi self anche con un'interfaccia chat-like
- Offrire agli utenti un'esperienza trasversale ai canali e sempre aggiornata
- Integrare il modello di assistenza per gli agenti con una chat sincrona/asincrona<sup>1</sup>



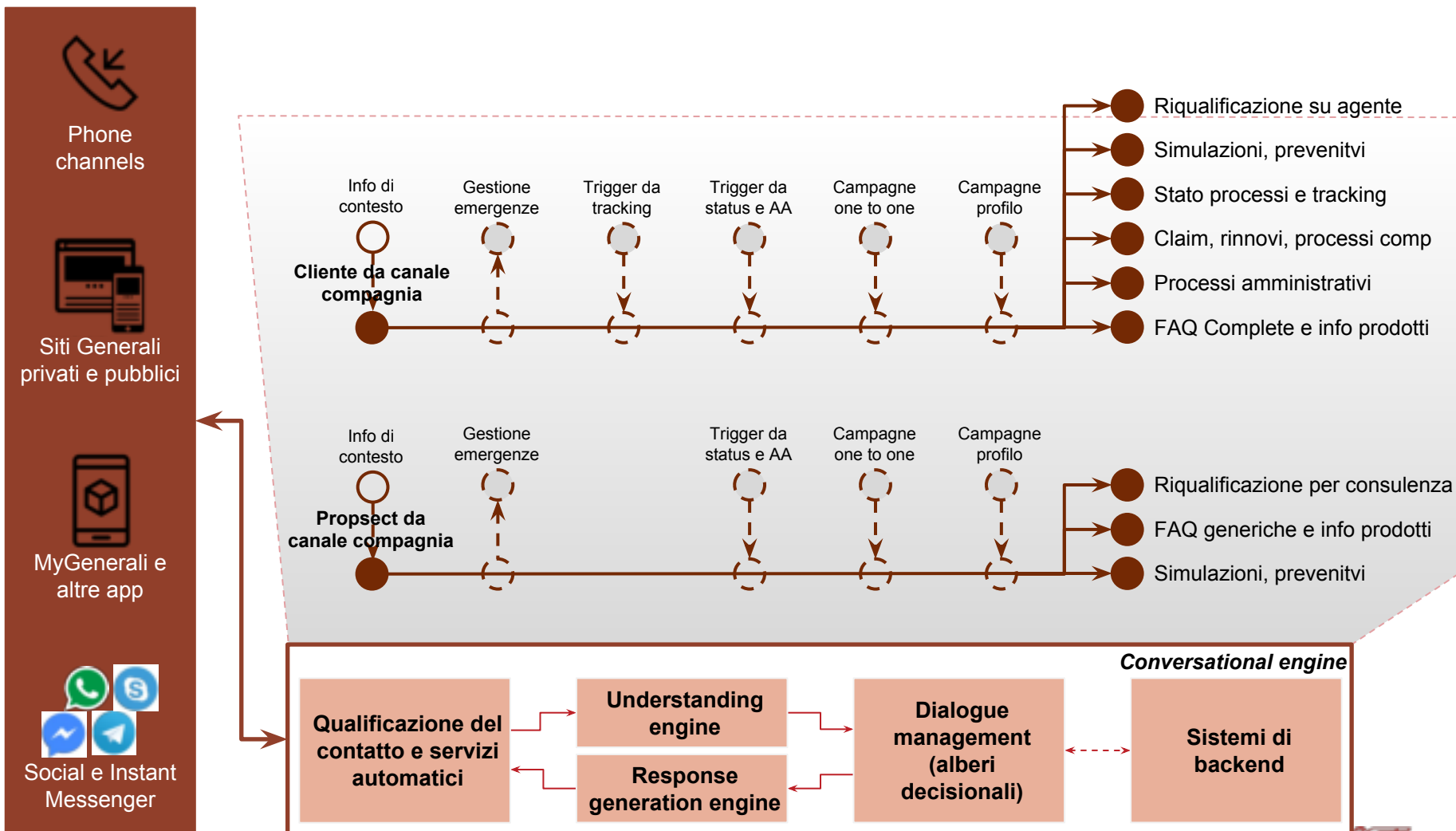
## 3 - IL CONTENUTO PRIMA DELLA PIATTAFORMA RENDERE TUTTI I CONTENUTI FRUIBILI COME CONVERSAZIONI

- Definire una struttura di alberi decisionali basata sulle reali esigenze degli utenti
- Rivedere tutti i contenuti proposti agli utenti secondo modelli dialogici
- Aggiornare la struttura di contratti e documenti con un modello domanda/risposta
- Adeguare la comunicazione (introducendo una metafora conversazionale)



1. Attività già in corso: possibili valutare integrazioni e armonizzazione in un progetto di più ampio respiro

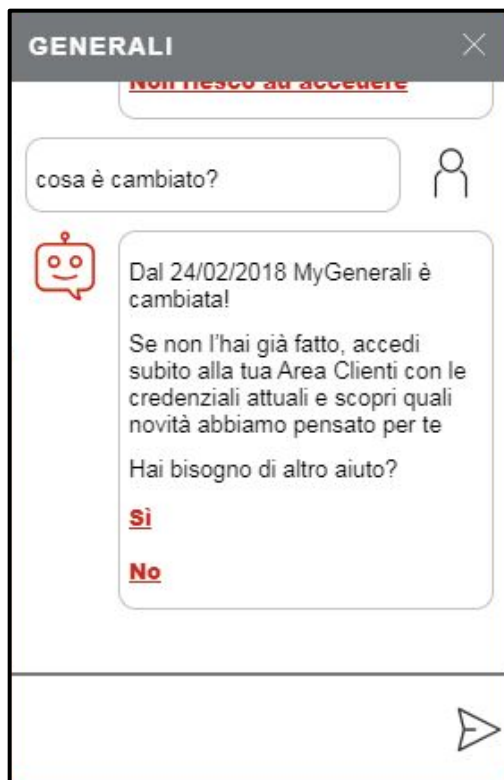
# La struttura di base a supporto delle interazioni conversazionali: chat e BOT su tutti i canali qualificano e danno valore all'interazione umana





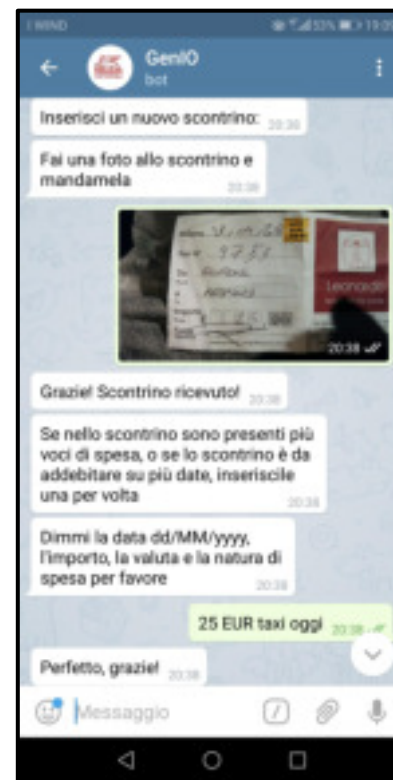
Abbiamo già iniziato a implementare qualche chatbot per migliorare e automatizzare alcuni processi chiave

## 1 Assistenza ai principali problemi dei clienti nell'area clienti



- Chatbot per **assistenza clienti** (informative e dispositive semplici)
- **Integrato con servizi** esistenti per eg recupero credenziali
- Inizialmente disponibile su **canali proprietari**

## 2 Servizi self per i dipendenti



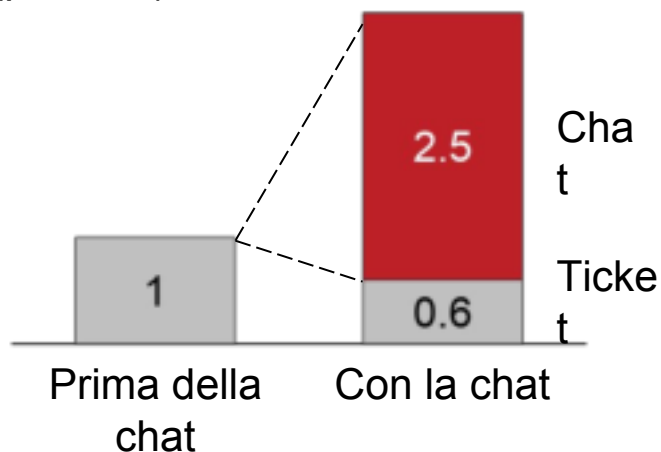
- **Voice chatbot** per servizi self dipendenti
- Integrato con **STT, OCR e servizi di controllo** e upload
- Disponibile su **Telegram**

Oltre all'ottica utente, il chatbot presenta benefici anche per la compagnia grazie all'automazione delle risposte, dei servizi e dei controlli

NUMERI ILLUSTRATIVI

## 1 Assistenza ai principali problemi dei clienti nell'area clienti

- **Decine di migliaia di ticket** aperti ogni anno
- L'apertura del **canale chat** ha portato:
  - Una **riduzione dei ticket** (trascurando effetti di altre iniziative)
  - Una quantità di **interazioni via chat** pari a circa **2,5 volte** le interazioni (passate) via ticket



## 2 Servizi self per i dipendenti

- **>1mn di scontrini** caricati in maniera tradizionale all'anno
- Alta percentuale di **controlli manuali** del contenuto

Fondamentali strumenti di **risposta / controllo automatici**

# 1 Nel caso della assistenza clienti, abbiamo scelto lo strumento chatbot come soluzione adatta anche dal punto di vista dell'automazione

## Come sono i ticket aperti dai nostri utenti

## Cosa implica



Agenti

• Richieste dispositive **complesse**



• **Difficile automatizzare** (necessaria RPA)

• Tematiche molto **frammentate**



• Possibilità di rispondere automaticamente solo a una **piccola parte** delle richieste

• Richieste **lunghe** e articolate



• Forma dialogica **non** molto **efficace**

• Utenti esperti e **pochi** (rapporto TK/annui – agenzie di 1000 – 1)



• **Utenti capaci** di trovare in fretta la corretta alberatura per aprire il TK

• Richieste info / dispositive **semplici**



✓ **Facile automatizzare** la risposta completa

• Tematiche molto **ripetitive**



✓ Possibilità di **automatizzare >70%**

• Richieste **brevi** e su un tema specifico



✓ Richieste **adatte a chat**

• Utenti **inesperti** e «nuovi»



✓ **Difficoltà per l'utente** nell'aprire un TK, e nel farlo nel posto corretto



Clienti



# 1 Vantaggi della chatbot rispetto a una chiusura automatica dei ticket

- L'interazione conversazionale / chatbot in questo caso presenta diversi vantaggi rispetto a Ticket / processi di assistenza via form etc sia per il cliente, sia per la compagnia (in termini di possibilità di automatizzare)

## Vantaggi per l'utente

- Possibilità di **scrivere direttamente l'intento** «saltando» i diversi rami dell'alberatura
- **Risposta immediata**

## Vantaggi per la compagnia

- Possibilità di «**capire con meno precisione**», in quanto la chatbot permette di:
  - Chiedere conferma / disambiguazione al cliente
  - Provare iterativamente la risposta
- Possibilità di **completare richieste con attributi incompleti** / non compresi evitando ricicli

## 2 Voice chatbot per i dipendenti

### Modalità di caricamento precedente: servizio self da SAP

---

- Caricamento **solo da PC**
- **Digitazione manuale** di tutti i campi necessari nelle relative text-box:
  - Importo
  - Valuta
  - Tipologia di spesa
  - Data
- **Controllo ex-post manuale**

### Modalità di caricamento attuale: voice chatbot Telegram con OCR

---

- Caricamento da **mobile / tablet**
- Campi necessari **automaticamente compilati** da OCR
- In caso OCR non sia in grado, **inserimento tramite unica nota vocale** dei 4 campi
- **Controllo immediato automatico**

## 2 Caricamento, lettura automatica e gestione nota vocale

