

Gli Agenti Virtuali nel Contact Center più qualità e servizi al Cliente

L'Agente Virtuale dialoga con il chiamante attraverso la comprensione del contesto e l'analisi di parole chiave e frasi

Molte aziende hanno fatto significativi investimenti nel self service per migliorare il Customer Care. Soluzioni, spesso integrate con il Contact Center, che hanno diffuso l'utilizzo di sistemi Web e IVR in cui il Cliente interagisce con i servizi senza il contatto diretto con gli addetti al Customer Care.

Tempi moderni nel labirinto di un sistema Self Service

Al telefono: "Si prega di scegliere tra le seguenti otto opzioni. Ascoltate con attenzione, i nostri menu sono cambiati!".

Utenti intrappolati, molti digitano subito "0", sperando di parlare con un operatore. Altri semplicemente riagganciano per frustrazione. Sul web, le cose non sono molto diverse: pc da "accendere" e collegare alla Rete, siti che richiedono un'attenzione particolare per "trovare" la pagina con le informazioni o il servizio d'interesse. Ancora utenti presi dal desiderio di "parlare" con qualcuno che sia in grado di



rispondere a una domanda. Sia un IVR che un sito web hanno una struttura ad albero che utilizza un elemento d'informazione alla volta per proseguire nelle scelte. Menu IVR troppo profondi, siti web che richiedono tanti click per trovare la pagina giusta. Questi gli inconvenienti di fondo dei servizi automatici. Il Cliente con chi può parlare, chi sa ascoltarlo e comprendere le sue domande?

Agenti Virtuali e Natural Language Interactivity

Interactive Media (IM) ha raccolto la sfida e messo a

punto una Soluzione. L'Agente Virtuale (IM.VA) accoglie il Cliente con un confortante prompt "salve, come posso aiutarla?" e comprende le richieste espresse liberamente, sia al telefono che su Web. Le soluzioni tradizionali chiedono di digitare o dire un numero o una parola, e quindi fornire tante risposte a una sequenza di domande. Invece l'Agente Virtuale IM consente al Cliente di fare una domanda, anche complessa, e ottenere una risposta al primo livello di interazione. L'albero delle scelte viene "potato" ed è il sistema a capire cosa la persona dice/ vuole e non viceversa.

Gli Agenti Virtuali IM sono moduli applicativi personalizzabili, specializzati in diversi compiti, capaci anche di aiutare gli operatori del Contact Center nell'esecuzione di servizi sofisticati e flessibili. Anziché utilizzare script o software applicativo specifico, gli Agenti Virtuali IM usano il framework IM.MIND, che include metodologie e strumenti software per comprendere il linguaggio naturale e gestire le interazioni multimodali.

Cosa cambia con gli Agenti Virtuali?

Utilizzando una forma di dialogo aperta, naturale, a

La comprensione del linguaggio naturale per la gestione automatizzata dei buoni lavoro INPS (o voucher)

Il servizio telefonico realizzato da IM è accessibile chiamando il Contact Center 803.164 e selezionando la voce "gestione automatizzata dei voucher". I committenti possono attivare i buoni lavoro, i lavoratori retribuiti accedono alle informazioni relative alla propria attività. L'Agente

Virtuale dialoga con approccio naturale e aperto, comprende nomi di vie e piazze di tutto il territorio nazionale, permette l'identificazione sia del committente che del lavoratore attraverso il numero del voucher e del codice fiscale e gestisce l'accesso alle diverse funzioni disponibili.

flusso libero, vengono superati i tradizionali vincoli dei sistemi IVR/Web (menu troppo profondi, tediose e/o ripetitive sequenze di comandi).

Non è necessario prendere appunti per navigare nel labirinto dell'IVR: IM.VA comprende vocaboli e contesto, analizza parole chiave e frasi per determinare di cosa il chiamante ha bisogno. Usa le tecniche di Natural Language Understanding (NLU), cercando nel contesto dell'eloquio i "frammenti salienti".

L'Agente Virtuale sa indirizzare una chiamata al destinatario appropriato e fornire risposte e servizi utili in modo autonomo. Ad esempio, se il cliente di una banca chiama dicendo "vorrei informazioni sul credito", il sistema lo aiuta a chiarire se intende parlare con un funzionario esperto di "carte di credito" o di "credito sul conto corrente". In questo modo si supera il limite di un IVR tradizionale che non sa servire una richiesta incompleta o imprecisa, quando il chiamante non sa a priori con chi o di cosa vuole parlare.

Come nasce un Agente Virtuale IM?

La prima necessità è quella di "insegnargli" qual è la sua mansione. Questo avviene attraverso la descrizione ontologica del servizio, supportata da IM.MIND, che definisce l'ambito applicativo/funzionale. In pratica si "conferisce" all'Agente Virtuale la competenza dell'Operatore Umano per quel ruolo specifico. Il

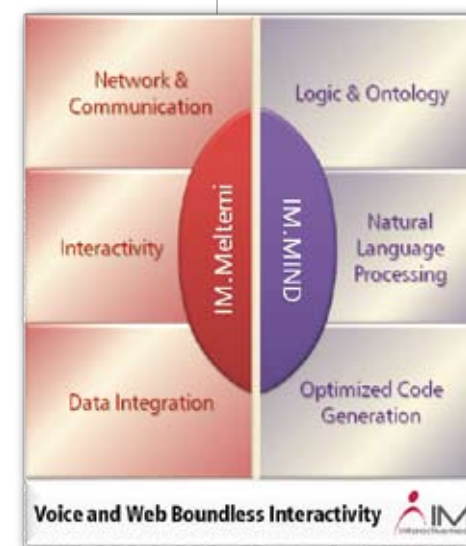
framework genera il codice XML ottimizzato del servizio che sarà poi implementato ed eseguito sulla piattaforma IM.Meltemi® SDP.

Efficienza ed Efficacia dell'Agente Virtuale IM

L'Agente Virtuale IM è caratterizzato dalla stabilità della prestazione: una volta addestrato, svolgerà sempre

correttamente il suo compito, sarà sempre ugualmente "educato" e "disponibile" (modalità 24/7). Al telefono, l'uso delle tecnologie vocali e del linguaggio naturale permette una maggiore efficienza nell'ascolto rispetto all'Operatore Umano, migliorare la comprensione di elocuzioni veloci, minore sensibilità al rumore di fondo. Gli Agenti Virtuali rappresentano una modalità innovativa nel self service: consentono di dialogare a "mani libere" e di rendere più spedito il processo di servizio, aiutano le aziende a contenere i costi, elevano la soddisfazione di clienti e dipendenti. Capaci di interagire in ogni lingua e su ogni canale di comunicazione, sono addestrati per fornire le risposte giuste, incorporando le migliori qualità dei migliori operatori umani. L'Agente Virtuale offre una più elevata efficienza e qualità di servizio consentendo un migliore impiego delle risorse del Contact Center.

Perché un Agente Virtuale IM



- Comprensione delle richieste del Cliente espresse in forma libera e personale, senza vincoli di sequenza e senza dover conoscere a priori come il sistema IVR/Web "vuole" ricevere le richieste.
- Approccio "form filling" e quindi capacità dell'Agente Virtuale di chiedere solo la parte di informazioni mancante (esempio, il CAP se si sta fornendo un indirizzo e si è dimenticato di comunicarlo).
- Facilitazione dell'uso del self service da parte delle persone diversamente abili.
- Significativa riduzione dei costi dovuta all'automazione di processo.