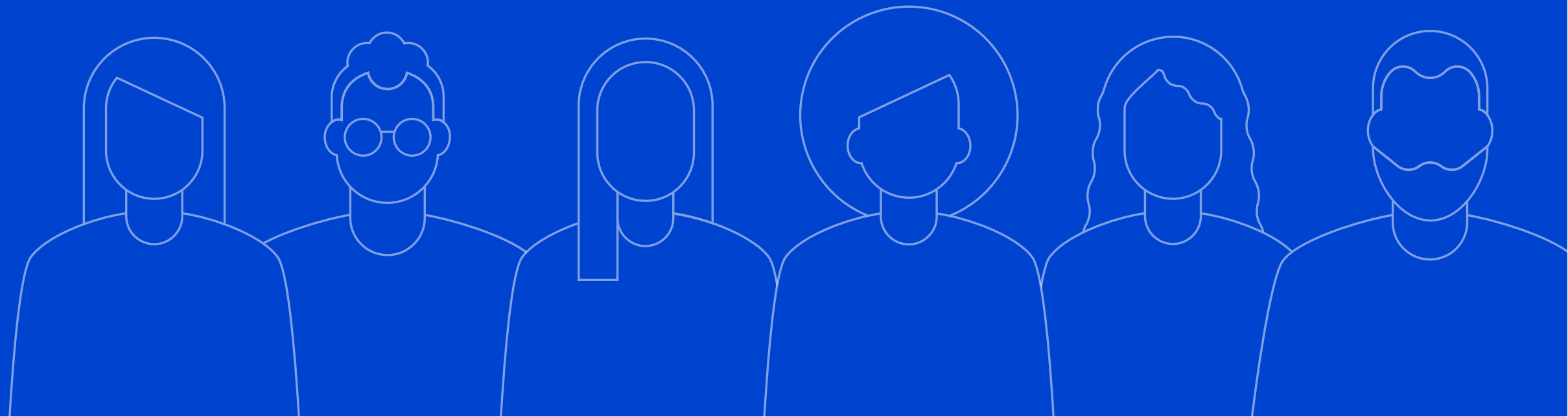


Automatizza solo alcuni processi, *non tutti*

Sei progetti di automazione
di base per creare esperienze
cliente più affidabili e appaganti



IBM

Perché scegliere l'automazione?

Prevedere quali saranno i comportamenti dei clienti a permanere dopo la pandemia, dalla domanda altamente fluttuante all'incremento delle precauzioni di salute e sicurezza, può rivelarsi particolarmente complicato. Ma un'area che hai la possibilità di controllare è il modo in cui gestisci le esperienze che crei per i tuoi clienti.

L'automazione, in particolare quella combinata con l'AI, può aiutarti a correggere o migliorare tali esperienze, risultando in un incremento delle vendite, un miglior utilizzo delle risorse e una maggiore soddisfazione del cliente.

Il 75%

degli intervistati indica l'esperienza cliente come l'area in cui le proprie iniziative digitali permettono di realizzare il massimo valore¹

¹ "Automation and the future of work: Creating intelligent workflows across the enterprise." IBM Institute for Business Value, luglio 2020.
<https://www.ibm.com/downloads/cas/O17AWNv6>

Sei progetti di automazione per migliorare le esperienze cliente

IBM consiglia questi sei progetti di automazione perché:

- Possono essere implementati rapidamente e con un notevole impatto
- Sono economicamente vantaggiosi quando si utilizzano soluzioni software cloud
- Sono virtualmente applicabili a qualsiasi tipo di business
- Hanno una buona possibilità di creare un valore duraturo con il passare del tempo
- Possono interagire e combinarsi tra loro per incrementare gli effetti positivi



Cosa automatizzare...

1. Approvazione delle richieste di rimborso

Problema

Ti presentiamo Claire. È famosa per la sua rapidità ed efficienza, ma ultimamente ha faticato a tenere il passo delle richieste di rimborso dei clienti a causa di un picco di richieste e alla necessità di fare affidamento su un processo prevalentemente manuale. È preoccupata del fatto che i clienti debbano attendere troppo a lungo una decisione o che, nelle successive fatture, vengano inclusi nuovamente addebiti di servizio non accurati. Ciò si traduce in una moltitudine di email o chiamate per lo stesso problema del cliente, aumentando ulteriormente il backlog.

Cosa fare

Utilizzando i servizi decisionali e la gestione del workflow, eliminare le approvazioni manuali che comportano un aumento dei tempi di risposta, causano incoerenze e la cui scalabilità è particolarmente costosa.

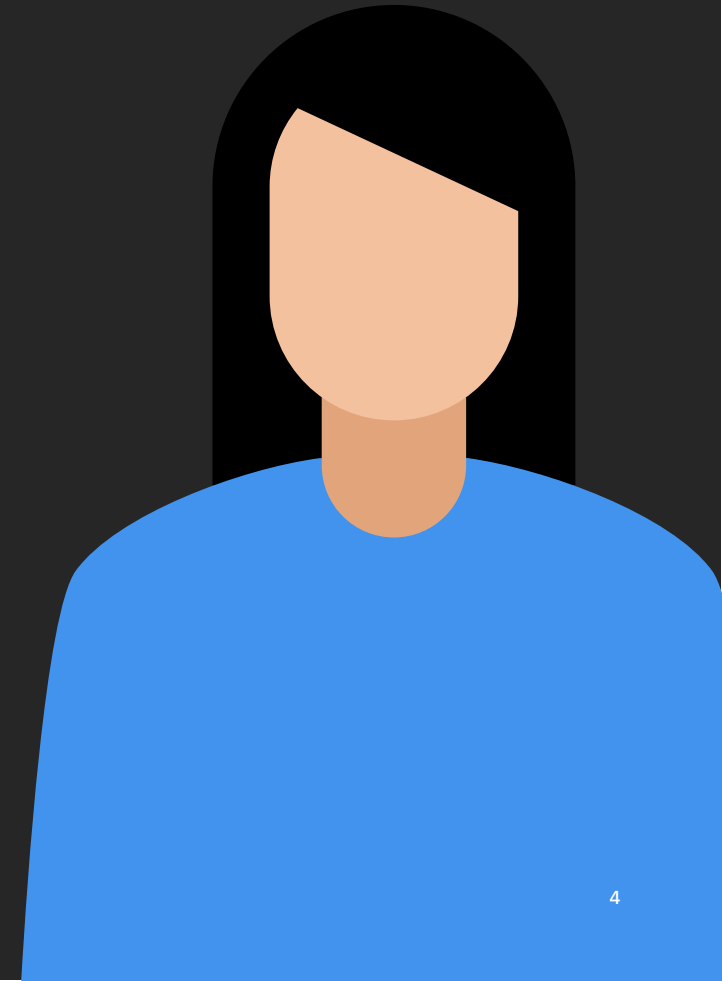
Cosa automatizzare

Caratteristiche dell'approvazione automatizzata di un rimborso:

- La richiesta di rimborso da parte del cliente viene instradata a un servizio decisionale
- Il servizio decisionale determina l'approvazione valutando diversi input, ad esempio la propensione all'abbandono, la redditività e la cronologia delle transazioni del cliente e garantisce che la decisione automatizzata abbia la stessa affidabilità di quelle effettuate da esperti umani
- Il sistema effettua il rimborso utilizzando la funzionalità del flusso di lavoro, notifica il cliente e aggiorna i sistemi di backend; l'intervento manuale è necessario solo per le eccezioni

Cosa non automatizzare

Evitare di automatizzare un messaggio di scuse personali quando è opportuno un tocco personale, umano.



Cosa automatizzare...

2. Instradamento delle richieste dei clienti

Problema

Ti presentiamo Jose. Lui esamina e instrada manualmente le email dei clienti in entrata per la sua banca e, in tal modo, scopre spesso qualcosa di nuovo sui suoi clienti. Vorrebbe avere più tempo per identificare le opportunità per servire meglio i clienti con offerte di prodotti e servizi più rilevanti, ma è costretto a impiegare la maggior parte del suo tempo a instradare un volume sempre crescente di email.

Cosa fare

Semplificare il modo di elaborare le comunicazioni in entrata utilizzando l'automazione intelligente.

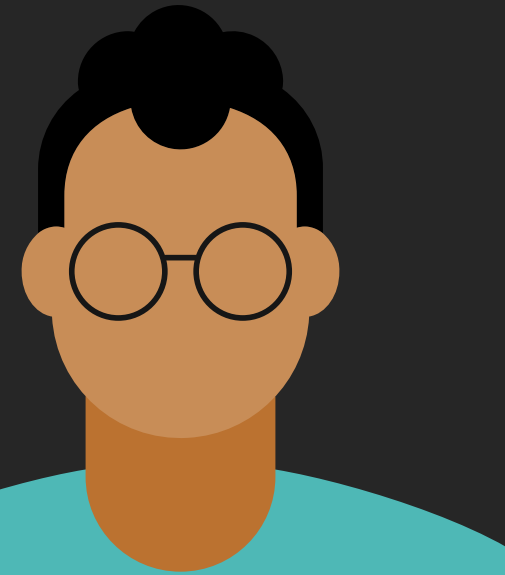
Cosa automatizzare

Caratteristiche dell'instradamento automatizzato della richiesta di un cliente:

- L'AI classifica le comunicazioni ed estrae i dati
- Il servizio decisionale determina la gestione della priorità in base a più fattori quali la lealtà e la redditività
- Viene creato un nuovo caso per elaborare la richiesta del cliente utilizzando la funzionalità del flusso di lavoro; quindi, il caso viene automaticamente compilato con i dati estratti

Cosa non automatizzare

Evitare di automatizzare le azioni o le risposte che dimostrino una comprensione delle rimostranze dei clienti: lasciare le dimostrazioni di empatia e comprensione agli umani.



Cosa automatizzare...

3. Aggiornamento delle informazioni dei clienti

Problema

Ti presentiamo Erin. Lei apprezza il suo lavoro e i suoi clienti, ma le piacerebbe impiegare meno tempo nel trasferimento manuale dei dati dei clienti in più sistemi di backend. Vista la sua notevole diligenza, è preoccupata dalla possibilità di commettere errori ed è consapevole che potrebbe essere più efficiente impiegando il suo tempo in altro modo.

Cosa fare

Creare bot RPA (Robotic Process Automation) in grado di leggere e aggiornare i dati dei clienti.

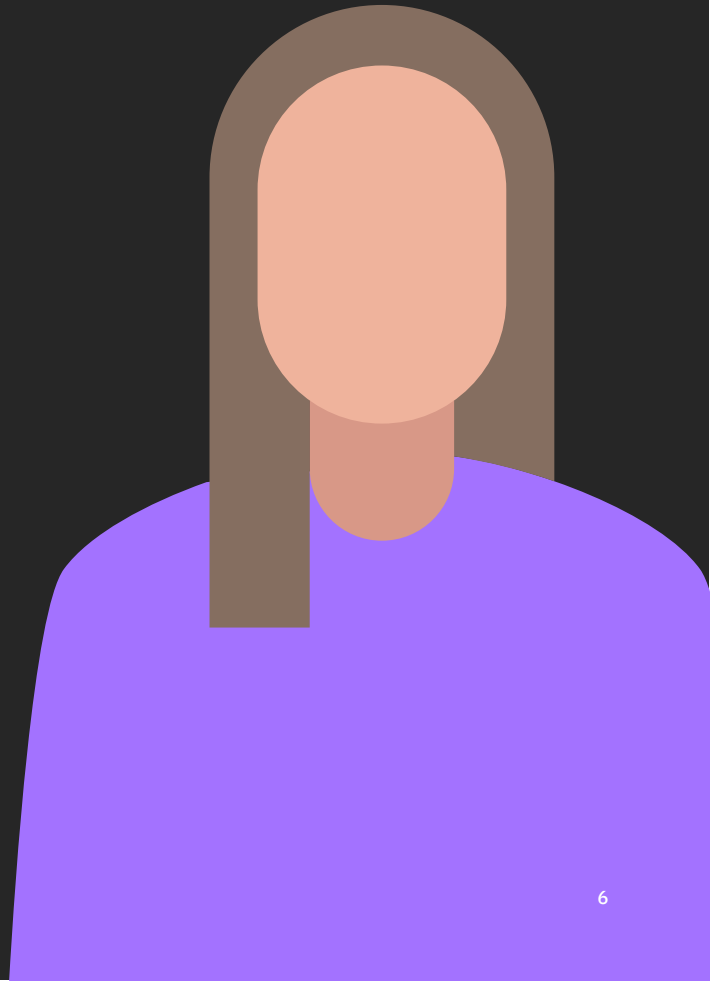
Cosa automatizzare

Caratteristiche dell'aggiornamento automatizzato delle informazioni di un cliente:

- Il cliente inoltra online il nuovo indirizzo, che viene ricevuto da un bot
- Il nuovo indirizzo viene convalidato e un bot aggiorna i sistemi esistenti
- Se l'indirizzo non è valido, il cliente viene contattato per la risoluzione

Cosa non automatizzare

Evitare di automatizzare le attività o i processi che un dipendente dotato della formazione adeguata potrebbe completare più velocemente del cliente.



Cosa automatizzare...

4. Caricamento dei dati remoti

Problema

Ti presentiamo Toyin. È costantemente in contatto con i clienti per garantire che le loro informazioni, comprese quelle personali, siano accurate. Lei ritiene che queste conversazioni di verifica, che richiedono un gran numero di interazioni, potrebbero essere automatizzate in modo semplice per migliorare le funzionalità self-service e risparmiare tempo.

Cosa fare

Consentire ai clienti di caricare in modo rapido e affidabile le informazioni da qualsiasi ubicazione, utilizzando un'acquisizione tramite dispositivi mobili intelligente.

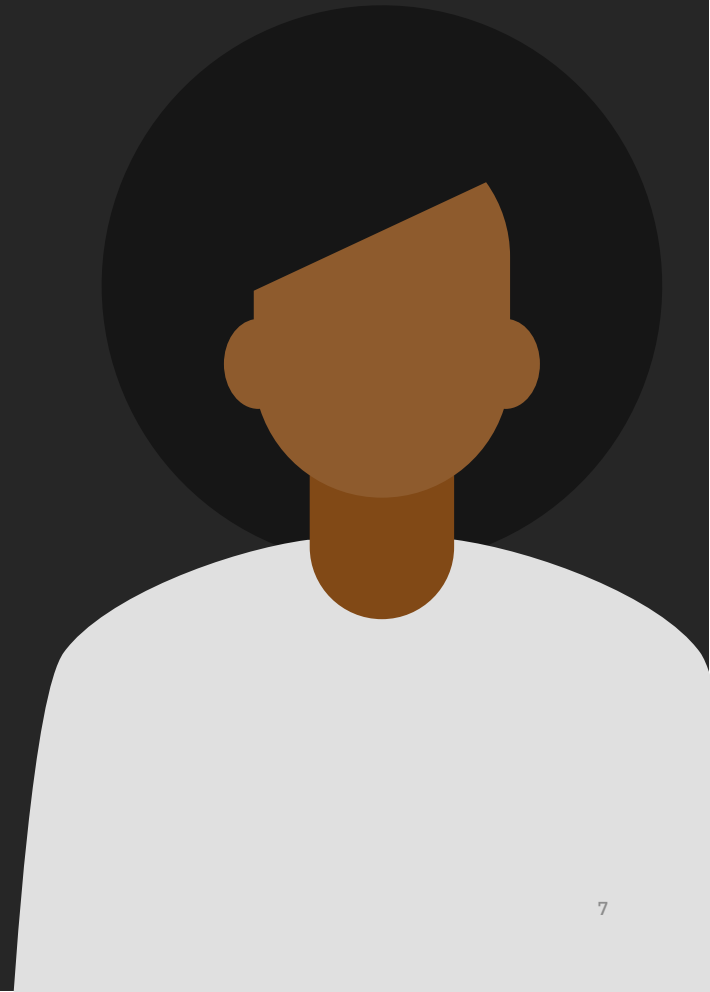
Cosa automatizzare

Caratteristiche dei caricamenti automatizzati di dati in remoto:

- I clienti acquisiscono i documenti utilizzando i loro dispositivi mobili
- L'acquisizione tramite dispositivi mobili, basata su AI, estrae le informazioni dai documenti rilevanti, ad esempio i nomi o i numeri di polizze
- I dati estratti vengono automaticamente convalidati; i clienti possono verificare i dati prima che vengano caricati nel sistema

Cosa non automatizzare

Evitare di automatizzare le azioni che risulterebbero irritanti se effettuate da una persona, e che pertanto risulterebbero altrettanto irritanti se automatizzate, quali l'invio di un gran numero di messaggi di testo ed email senza alcuna rilevanza.



Cosa automatizzare...

5. Verifica della conformità nelle vendite al dettaglio

Problema

Ti presentiamo Maria. Lei si occupa delle vendite online di prodotti soggetti a regolamentazioni. Poiché la sua azienda fa affidamento su un controllo manuale per garantire la conformità, non è sempre in grado di fornire immediatamente ai clienti la risposta corretta. Inoltre, è difficile incrementare la portata di queste verifiche quando aumentano i volumi.

Cosa fare

Automatizzare la convalida degli acquisti online in tempo reale utilizzando i servizi decisionali.

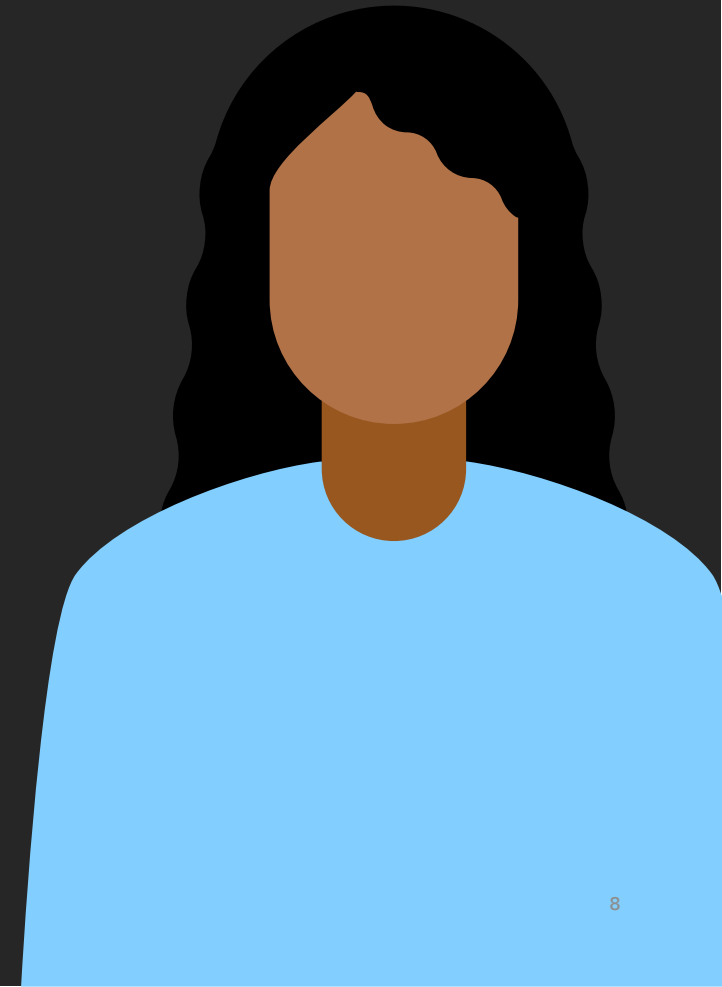
Cosa automatizzare

Caratteristiche della verifica automatizzata della conformità:

- L'articolo viene automaticamente valutato rispetto a un insieme predefinito di regole di idoneità al punto di vendita, prima che l'ordine venga confermato
- L'ordine viene monitorato e le offerte vengono modificate per migliorare l'esperienza del cliente in base agli esiti della decisione

Cosa non automatizzare

Evitare di automatizzare i suggerimenti in situazioni poco chiare; al contrario, rendere semplice e rapido per i clienti mettersi in contatto con un umano affabile e ben informato, in grado di aiutare.



Cosa automatizzare...

6. Risposta alle richieste dei clienti

Problema

Ti presentiamo Abdul. Si occupa di un volume crescente di richieste e transazioni dei clienti. Anche con l'ausilio di chatbot di base, non è sempre in grado di soddisfare le aspettative di esperienza clienti in merito alla velocità e alla qualità. Spesso le interazioni con i chatbot terminano rapidamente perché la capacità del chatbot di rispondere in modo accurato è limitata o perché il cliente non sa esattamente di cosa ha bisogno.

Cosa fare

Integrare gli IVA (Intelligent Virtual Agent, agenti virtuali intelligenti) nei sistemi utilizzati dalle persone per migliorare l'efficienza e gli esiti.

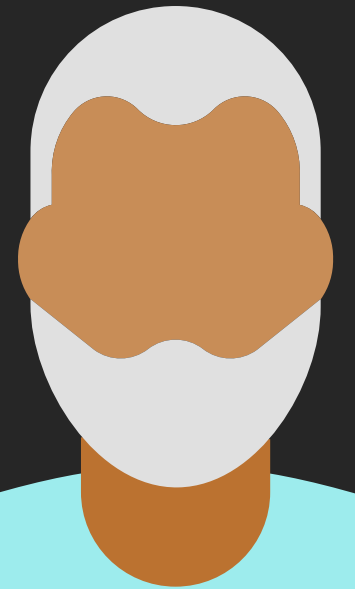
Cosa automatizzare

Caratteristiche della risposta automatizzata alla richiesta di un cliente:

- La richiesta del cliente viene instradata a un assistente virtuale (IVA) che è progettato per simulare gli agenti di servizio e supporto umani
- L'IVA assiste il cliente utilizzando l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP, Natural Language Processing) interpretando allo stesso tempo il contesto e fornendo risposte e feedback pertinenti
- Se il bot è in grado di risolvere la richiesta, esegue l'azione appropriata ma, se necessario, il bot instrada il cliente a un dipendente umano

Cosa non automatizzare

Evitare di automatizzare le azioni a causa delle quali i dipendenti umani dovranno gestire strumenti o sistemi laboriosi invece di connetterli con i clienti.



Punti salienti

Se hai già iniziato a digitalizzare e automatizzare i principali processi rivolti ai clienti, ottime notizie. Ti trovi in una posizione migliore per adattarti e apportare i cambiamenti necessari in base a quali comportamenti dei clienti persisteranno, creando al contempo una pipeline di automazioni incentrate sulla CX (Customer eXperience, esperienza cliente) nell'immediato e in futuro.

Le funzionalità che automatizzano ognuno di questi casi di utilizzo fanno parte di IBM Cloud Pak® for Business Automation, una piattaforma aperta e modulare dotata di strumenti completi per automatizzare potenzialmente qualsiasi tipo di attività lavorativa su vasta scala. La sua modularità è progettata per colmare le lacune tattiche più urgenti, gettando allo stesso tempo le basi per un'automazione incentrata sulla crescita. Un modello basato su abbonamento consente di avviare nuovi progetti in modo rapido ed economico.

Passi successivi

Inizia con l'automazione delle attività basata sull'AI

Ottieni un ROI più rapido con l'RPA (Robotic Process Automation) completa.

[Scopri di più →](#)

Ottieni l'automazione delle attività e molto altro

Ottieni un vantaggio con una serie di software integrati progettati per aiutarti a risolvere le sfide operative più impegnative.

[Scopri di più →](#)

Accedi a guide e supporto strategici

Dai priorità ai progetti di automazione più rapidi da completare in questo workshop virtuale gratuito, della durata di mezza giornata.

[Richiedi un workshop →](#)

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Italia S.p.A.
Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (Milano)
Italia

Prodotto negli USA
Agosto 2021

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre aziende. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile sul web nella pagina “Informazioni su copyright e marchi” all’indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Questo documento è vigente a partire dalla data iniziale di pubblicazione e può essere modificato da IBM in qualsiasi momento. Non tutte le offerte saranno disponibili in ogni paese in cui IBM opera.

I dati sulle prestazioni e gli esempi dei clienti citati sono presentati solo a scopo illustrativo. Le prestazioni reali possono variare a seconda delle specifiche configurazioni e condizioni operative.

LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO DOCUMENTO SONO FORNITE “NELLO STATO IN CUI SI TROVANO” SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E GARANZIE O CONDIZIONI DI INVIOLEABILITÀ. I prodotti IBM sono garantiti in accordo ai termini e alle condizioni dei contratti che ne regolano la fornitura.

00000000

