



eBook
Assistente virtuale e chat dal vivo

Il ROI del coinvolgimento digitale dei clienti

Otto esempi di aziende che hanno ottenuto significativi vantaggi tramite assistenti virtuali e chat dal vivo.

Raggiungere risultati eccezionali con un coinvolgimento digitale intelligente

Le preferenze dei clienti in termini di assistenza si sono evolute: ora utilizzano abitualmente i canali digitali per completare attività che in passato potevano svolgere solo gli operatori potevano svolgere. Con il moltiplicarsi delle opzioni di assistenza, per le organizzazioni è diventato più difficile offrire un'esperienza dei clienti ottimizzata, che li aiuti a trovare rapidamente le risposte che cercano, che preveda la disponibilità di un operatore quando necessario e che garantisca l'efficienza operativa.

I canali di coinvolgimento digitale, sia tramite opzioni self-service come un assistente virtuale o tramite chat dal vivo che consentono un'interazione personalizzata, offrono ai clienti l'assistenza immediata e su misura che desiderano.

Sono in grado di offrire assistenza rapida e contestuale, permettendo allo stesso tempo di

ridurre i costi di servizio e di diminuire il carico di lavoro del contact center. Tuttavia, le migliori esperienze (le più soddisfacenti, personalizzate ed efficienti) prevedono una combinazione di opzioni self-service e assistenza tramite operatore. Ecco perché le organizzazioni più lungimiranti stanno adottando sempre più spesso una strategia integrata, in cui la chat dal vivo e gli assistenti virtuali si complementano a vicenda.

In questa guida presentiamo otto esempi concreti di implementazioni che hanno aiutato le organizzazioni a semplificare le attività, migliorare la produttività degli operatori, aumentare il coinvolgimento dei clienti e incrementare il fatturato. Se si sta prendendo in considerazione l'adozione di una chat dal vivo o di un assistente virtuale, questi case study permettono di comprendere i possibili vantaggi e i motivi per cui l'integrazione delle tecnologie è un approccio migliore.



Un'azienda di telecomunicazioni che offre un'esperienza dei clienti uniforme

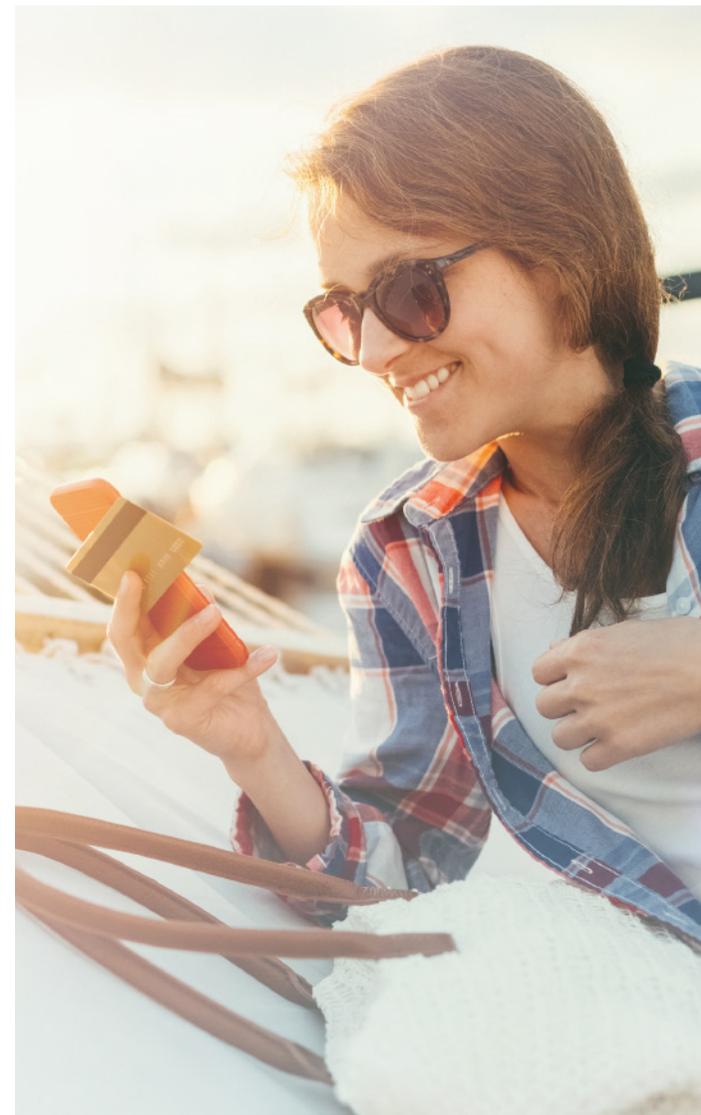


Un'azienda leader nel settore delle telecomunicazioni ha riscontrato che stava perdendo importanti opportunità di vendita quando gli operatori della chat dal vivo non erano disponibili a causa del volume elevato di chat. L'azienda desiderava migliorare la disponibilità dei canali di servizio digitali senza aumentare i costi del contact center.

Poiché avevano già acquistato la nostra soluzione di chat dal vivo, si trattava di un'eccellente opportunità di aggiungere un assistente virtuale per fornire assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Grazie al nostro assistente virtuale è possibile rispondere alle domande più comuni in modo rapido e semplice, mentre le questioni più complesse vengono trasferite senza problemi in modo intelligente a un operatore della chat dal vivo con le competenze adatte.

40%

delle chat avviate tramite assistente virtuale e fa in modo che si prevenano conversazioni aggiuntive con gli operatori della chat



Una grande banca che aumenta le conversioni online



Una delle banche commerciali più importanti degli Stati Uniti voleva consentire ai clienti di gestire le proprie finanze in modo più efficiente tramite canali di coinvolgimento digitale. La banca ha collaborato con noi per implementare una chat dal vivo per ogni linea di business e successivamente per ottimizzare le regole di targeting per gruppi di clienti specifici, ad esempio il finanziamento degli studi per i millennial.

30.000

interazioni via chat soltanto nel primo trimestre del 2017

46%

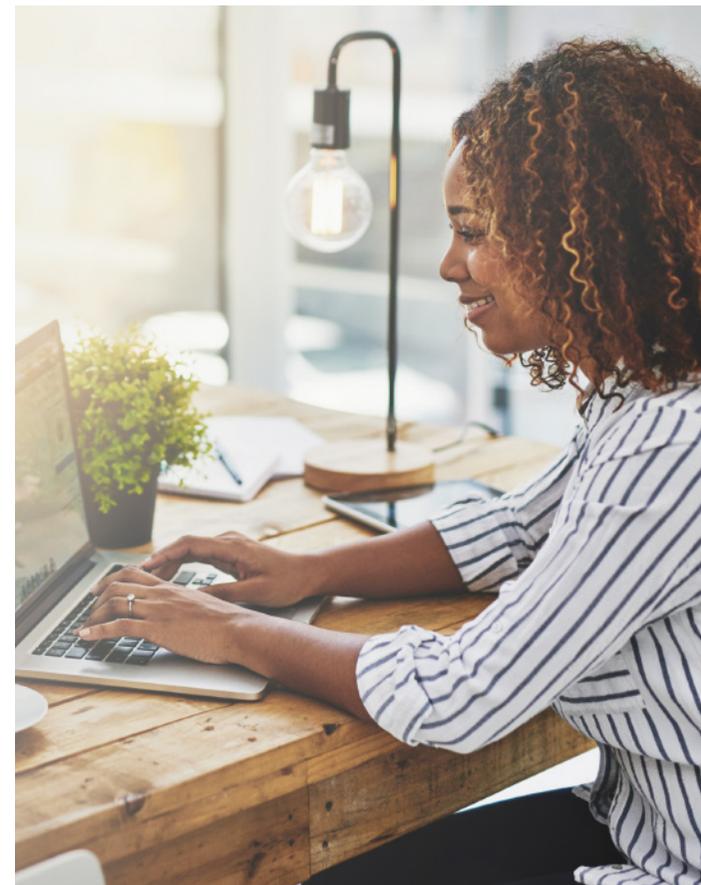
aumento del fatturato incrementale delle vendite tramite la chat dal vivo

14%

tasso di conversione dalle interazioni tramite chat dal vivo

36%

aumento degli ordini di mutui e prestiti per studenti tramite chat



Una compagnia aerea globale che riduce drasticamente i volumi delle chiamate



Per fornire informazioni più accurate e personalizzate ai viaggiatori, abbiamo collaborato con un'importante compagnia aerea per sviluppare un assistente virtuale intelligente con branding aziendale.

Identificando le domande più frequenti che i clienti rivolgevano sui prodotti, le normative e i servizi della compagnia aerea, e fornendo le risposte tramite un assistente virtuale che utilizza il linguaggio naturale, i clienti possono ottenere rapidamente e facilmente le risposte a domande relative a prenotazioni, bagagli, posti a sedere e altro ancora. L'aspetto ancora più positivo è che l'assistente virtuale è completamente integrato con la soluzione di chat dal vivo della compagnia aerea, consentendo ai clienti di passare senza problemi all'assistenza con operatore quando necessario.

80%

tasso di risoluzione al primo contatto tramite l'assistente virtuale



20%

riduzione delle chiamate al contact center ogni 1000 passeggeri



Un'importante compagnia di crociere che aumenta il fatturato



Per facilitare la riduzione dei punti di contatto necessari per prenotare una crociera o risolvere un problema online, questa nota compagnia di crociere ha implementato la nostra soluzione di chat dal vivo. Aggiungendo la chat dal vivo sui dispositivi mobili, che equivale a quasi la metà del traffico online della compagnia, l'accesso alle informazioni è diventato più facile e la risoluzione dei problemi più rapida, con conseguente impatto diretto sul fatturato.

87%

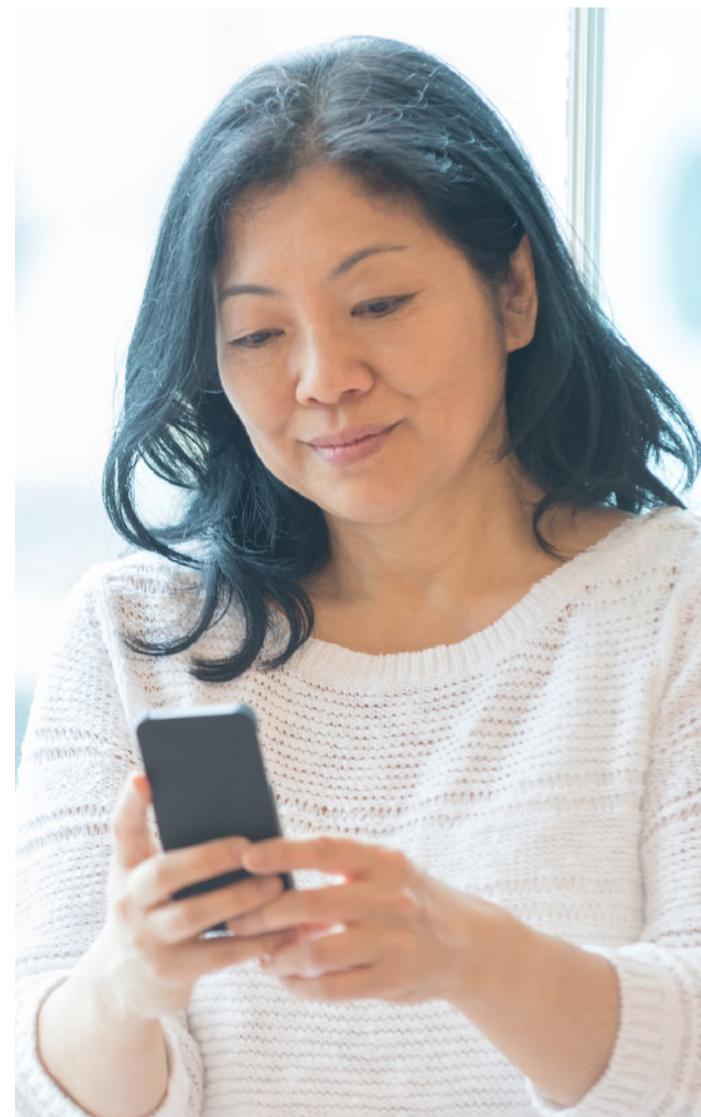
punteggio della soddisfazione dei clienti riguardo ai servizi online

\$16^{MLN}

aumento del fatturato dovuto alla chat dal vivo

30%

media più elevata del valore degli ordini tramite interazioni con la chat dal vivo



Un'importante banca che aumenta l'efficienza degli operatori



Questa banca internazionale ha sperimentato un aumento di richieste rivolte al contact center dopo la chiusura di alcune delle filiali, in seguito alla quale i clienti sono stati incoraggiati a utilizzare i servizi online. Per cercare di colmare il divario e diminuire il carico di lavoro del contact center, la banca ha implementato il nostro assistente virtuale per offrire agli utenti online lo stesso livello di assistenza che si aspetterebbero in filiale e per consentire agli agenti di gestire in modo efficiente le domande più complesse dei clienti.

40.000

conversazioni tramite
assistente virtuale
ogni mese

80%

dei problemi risolti
tramite assistente
virtuale



Un'azienda di telecomunicazioni che ottiene grandi vantaggi dalla risoluzione dei problemi al primo contatto



Per creare un contact center più efficiente e un'esperienza dei clienti scorrevole, questa importante azienda di telecomunicazioni ha integrato il nostro assistente virtuale nella propria soluzione di chat dal vivo. I clienti possono ora rimanere nella stessa interfaccia anche quando vengono trasferiti alla chat dal vivo per ricevere ulteriore assistenza. L'aspetto migliore? Gli operatori possono vedere la conversazione con l'assistente virtuale (tramite trascrizione) e riprenderla esattamente da dove era stata interrotta.

70%

delle chiamate rivolte all'assistenza clienti vengono gestite dall'assistente virtuale

87%

tasso di risoluzione al primo contatto per le vendite

80%

tasso di risoluzione al primo contatto per l'assistenza clienti



Due aziende globali di spedizioni e consegne che raggiungono un servizio "always-on"



Due aziende globali di spedizioni e servizi di consegna sperimentavano volumi molto elevati di domande rivolte al contact center. Gli operatori telefonici passavano la maggior parte del tempo a rispondere a domande comuni sullo status degli ordini e non avevano a disposizione tempo e risorse per dedicarsi a problemi più complessi.

Per diminuire il carico di lavoro degli operatori telefonici, offrire ai clienti un maggiore controllo della loro esperienza di assistenza e garantire una costante disponibilità del servizio, entrambe le aziende hanno implementato il nostro assistente virtuale sui loro siti web globali. Ora sono in grado di soddisfare le esigenze dei clienti e offrire un servizio veloce ed efficiente 24 ore su 24, 7 giorni su 7, riducendo al contempo il costo del servizio.

75-80%

risoluzione al primo
contatto tramite
l'assistente virtuale

50%

di richieste gestite
senza intervento
dell'operatore



Un'azienda di telecomunicazioni che migliora i tassi di risoluzione e la soddisfazione dei clienti



Un'importante azienda di telecomunicazioni ha abbinato il nostro assistente virtuale alla chat dal vivo per offrire un'esperienza dei clienti uniforme e personalizzata. Per ridurre il numero di chiamate ricevute dal sistema IVR esistente, ha implementato una soluzione di chat dal vivo in tutte le unità di business. Abbiamo quindi collaborato con l'azienda per offrire una soluzione che consente ai clienti di utilizzare una funzionalità di chat tramite SMS (messaggi continui e asincroni) per trasferire senza problemi i clienti dal sistema IVR all'assistenza dal vivo nei canali digitali.

2x

aumento della soddisfazione dei clienti anno dopo anno grazie alla chat dal vivo

30%

aumento delle vendite assistite tramite chat

11%

riduzione delle chiamate

79%

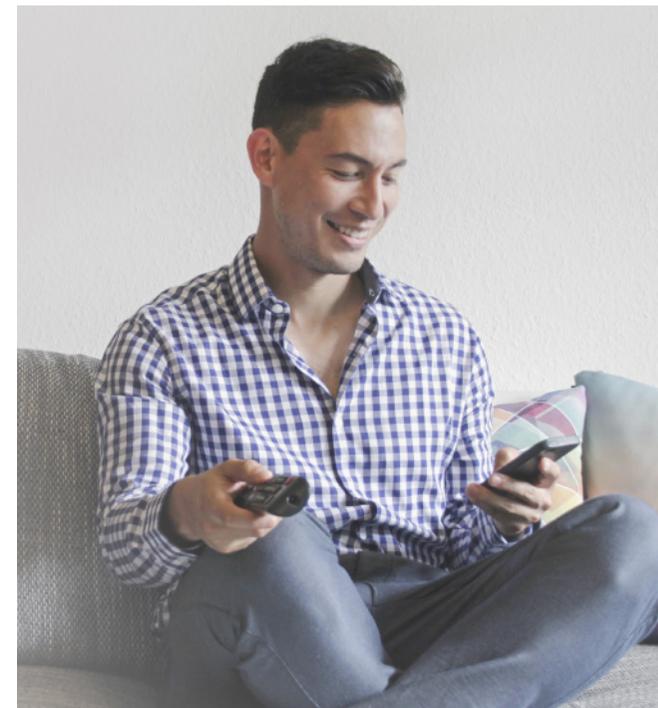
tasso di risoluzione tramite chat con SMS

30%

di interazioni totali gestite dall'assistente virtuale

27%

riduzione del tasso di abbandono



Nuance Digital Engagement Platform



L'automazione intelligente è diventata un aspetto fondamentale di un servizio clienti di alta qualità e consente alle aziende una maggiore scalabilità per soddisfare le crescenti esigenze dei clienti. L'integrazione della chat dal vivo e di assistenti virtuali con una knowledge base solida, condivisa e in costante miglioramento è fondamentale per offrire interazioni scorrevoli che aumentano la soddisfazione dei clienti e i tassi di conversione.

Nuance Digital Engagement Platform consente alle organizzazioni di offrire eccellenti esperienze dei clienti in tutti i canali di coinvolgimento digitale. È possibile offrire ai clienti un'esperienza uniforme integrando le conversazioni automatizzate e assistite da operatori che avvengono sul web e in app di messaggistica come Apple Business Chat e Facebook Messenger, tramite SMS o all'interno delle proprie app.

La nostra **soluzione di assistente virtuale** aiuta a offrire un servizio clienti uniforme e intelligente in tutti i canali digitali. Grazie alla tecnologia di comprensione del linguaggio naturale (NLU, Natural Language Understanding) e alle funzionalità di analisi, la soluzione apprende nel corso del tempo,

migliorando continuamente la capacità di rispondere a domande complesse e trasferire senza problemi i clienti agli operatori.

La nostra **soluzione di chat dal vivo** aiuta a offrire un'assistenza mirata, intelligente e gestita da operatori ai clienti, con una perfetta integrazione che consente loro di spostarsi facilmente tra i canali di coinvolgimento automatico e l'assistenza con operatore. Comprende una gestione intelligente delle code, un'indirizzamento basato sulle competenze dei gruppi di assistenza e il trasferimento contestuale, per garantire un'esperienza coerente e connessa.

I nostri team di **Professional Services e Business Consulting** possono contare su decenni di esperienza pratica nel settore dell'intelligenza artificiale per analizzare le esigenze di ogni cliente, oltre agli obiettivi di business e di settore, allo scopo di creare strategie e sviluppare soluzioni che soddisfano le esigenze in continua evoluzione dei clienti. Le funzionalità offerte si applicano a tutte le fasi del ciclo di vita dei clienti, dalla pianificazione iniziale alla messa in campo, fino all'assistenza continua e ai servizi di ottimizzazione.



Vuoi saperne di più?

Scopri ulteriori informazioni su Nuance Digital Engagement Platform. [Visita il nostro infohub.](#)

Scopri perché Forrester Research considera Nuance il fornitore n. 1 per i chatbot/gli assistenti virtuali nell'ambito dell'assistenza aziendale ai clienti. [Scarica il report.](#)

Scopri perché Opus Research considera Nuance una delle aziende che hanno ottenuto i migliori risultati tra i fornitori di assistenti intelligenti e chatbot. [Scarica il report.](#)

SIAMO QUI PER AIUTARTI.

Contatta uno dei nostri esperti di coinvolgimento digitale all'indirizzo pilar.blasco@nuance.com.



About Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) è pioniera e leader nelle tecnologie di intelligenza artificiale conversazionale e intelligenza ambientale. Come partner full-service a cui si affidano il 77% degli ospedali statunitensi e l'85% delle aziende Fortune 100 nel mondo, creiamo soluzioni intuitive che migliorano la capacità delle persone di aiutare gli altri.

© 2021 Nuance. All rights reserved.
ENT_3564_01_EB_IT, Dec 20, 2021