

Papyrus Platform

Soluzione per Contact Center e Customer Care

Ominicanalità – Oltre la frammentazione dei canali



Ogni interazione ha valore

La soluzione Papyrus per l'omnicanalità unifica i canali di comunicazione, per tutti i punti di contatto con il cliente ed in base agli eventi, per tutti i dati ed i processi, offrendo statistiche per canale ed una customer experience ottimizzata in base al canale ed alla fase del processo.

- Un'unica piattaforma per il servizio clienti che gestisce le richieste sia scritte che orali
- Assoluta affidabilità nell'instradamento e nella gestione della risposta in tempo reale / o nel minor tempo possibile
- Facile integrazione con altri sistemi coinvolti nell'erogazione del servizio
- Interfaccia utente intuitiva con una visione a 360 gradi del cliente evitando passaggi tra diversi sistemi
- Processo guidato da un intuitivo sistema di AI / Rapido onboarding di nuovi agenti
- Trasparenza, tracciabilità, monitoraggio degli SLA, reportistica

È importante che una soluzione di Contact Center e Customer Care risolva il problema dei canali di comunicazione isolati - sito web aziendale, email, mobile, social, chat, ecc – rendendo disponibili le informazioni sul cliente in modo trasparente a sistemi ed operatori abilitati nell’ottica di migliorare l’efficienza e la customer experience.

INSTRADAMENTO

L’acquisizione multicanale con il riconoscimento automatico mediante AI e l’assegnazione automatizzata basata su regole a utenti, sistemi e processi consente al centro di assistenza di comprendere rapidamente ed in modo affidabile le richieste, assegnarle correttamente e fornire la risposta migliore nel più breve tempo.

Nel processo di inoltro, è possibile decidere liberamente modalità e tempistiche, e loro combinazioni: inoltro in base all’agente, in base alle code di lavorazione, alle preferenze, al livello di servizio, contatto, ecc. Il sistema si collega al sistema telefonico e instrada le attività da svolgere in base a vari criteri, come, per es., priorità, competenze, disponibilità, ecc.

L’obiettivo è quello di ridurre i tempi di risoluzione, trovare l’operatore più esperto in base alla richiesta del cliente ed ottimizzare l’intervento degli operatori per fornire un servizio eccellente riducendone i costi.

UN CRUSCOTTO UNICO

Lavorare a diretto contatto con i clienti richiede conoscenza ed efficienza: per questo il sistema fornisce la cronologia completa dei contatti avuti con i clienti e l’accesso ai dati, ai documenti e ai canali di comunicazione in un’unica interfaccia utente.

Gli operatori lavorano in modo intuitivo con una visione a 360 gradi del cliente e possono accettare direttamente le richieste in modalità sincrona da vari canali (telefono, videochiamata) ed asincrona da altri (e-mail, lettera, ecc.) in un unico cruscotto di lavoro e controllo.

Le interazioni con i clienti che avvengono da front-end sono immediatamente messe a disposizione anche del back office, indipendentemente dal canale utilizzato per la comunicazione- e-mail, telefono, fax, sito Web, chat, SoM, ecc. L’interfaccia utente può essere adattata alle esigenze specifiche dell’operatore. Essa è dotata di funzionalità di promemoria e templating, nonché di comunicazione integrata via chat, web, wiki, blog e social media per lo scambio di informazioni ed una collaborazione attiva in funzione della richiesta del cliente.

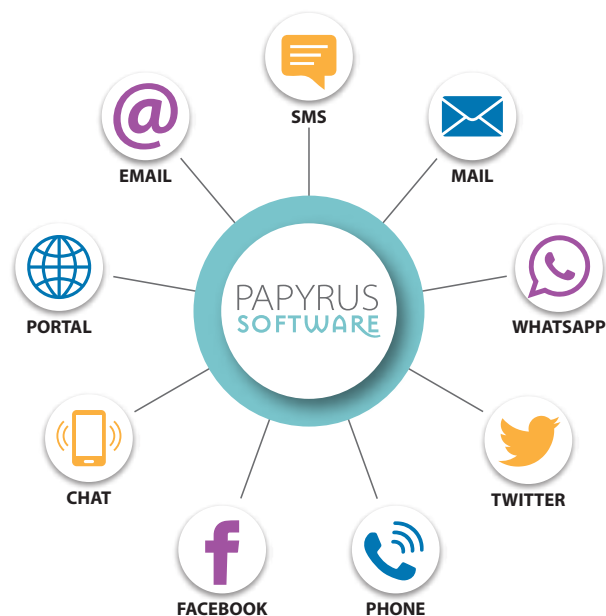
Entrambe le modalità di gestione del cliente, scritta o orale, sono conseguentemente disponibili in un’unica interfaccia, senza dover cambiare sistema o canale, risultando in un aumento significativo del tasso di risposta, una riduzione dei tempi di gestione (FTFR – First Time Fix Rate) ed un minor costo per ogni richiesta evasa.

VELOCE INSERIMENTO DI NUOVI OPERATORI

Ogni richiesta del cliente è associata a un caso che traccia tutte le interazioni avvenute con il cliente e acquisisce le informazioni sull’elaborazione complessiva della richiesta nell’arco del tempo. A tale scopo viene utilizzata la tecnologia integrata di Papyrus, che nella stessa soluzione di BPM e Adaptive Case Management (ACM), gestisce in modalità automatizzata e con il supporto AI ogni singolo caso cliente.

I processi si adattano al modo di lavorare di ogni azienda consentendo di modellare, monitorare e ottimizzare l’elaborazione in base ai propri KPI. Le richieste possono essere assegnate, elaborate e inoltrate automaticamente, mentre wizard guidano in modo intuitivo gli operatori nella gestione di processi generali o specifici. La tecnologia “User Trained Agent” (UTA) supportata dall’AI aiuta nel processo decisionale indicando i percorsi che hanno dimostrato essere l’opzione migliore in situazioni simili.

Il risultato è una maggiore efficienza nella prestazione del servizio ed un rapido inserimento di nuovi operatori.



COMPLIANCE E QUALITÀ

Il sistema offre funzionalità complete di registrazione e monitoraggio. Le prestazioni del servizio sono monitorate in tempo reale e possono essere rapidamente visualizzate in pochi clic, con tutti gli indicatori aziendali rilevanti visualizzati come grafici, diagrammi o colonne. Al raggiungimento delle soglie è possibile reindirizzare automaticamente una richiesta, notificare il supervisore ed eseguire un processo di escalation. Il supervisore ha sempre una visione completa dello stato delle lavorazioni e del team di assistenza responsabile e può intervenire se necessario.

INTEGRAZIONE FACILITATA

L’integrazione con tutti i sistemi necessari all’erogazione del servizio, come il sistema di CRM, o di Knowledge Management, o l’archivio, ecc. è effettuata attraverso configurazioni anziché programmazione. L’integrazione con Cisco e altri sistemi telefonici consente di accettare una chiamata o di avviare chiamate telefoniche in uscita con un clic del mouse direttamente dal cruscotto centralizzato. Email, chat e altri canali, come il portale self-service sono completamente integrati. Viene dunque messa a disposizione, in tempo reale, una visione dettagliata delle interazioni con i clienti e delle informazioni relative alle transazioni con dettaglio dei processi e dei casi aperti del cliente, delle comunicazioni in entrata e in uscita, nonché le linee guida delle conversazioni e gli inserimenti che provengono dal database.

