

POSTE ITALIANE DTO/CUSTOMER OPERATIONS

INCONTRO OO.SS

25-09-2020



Presentazione Responsabile
DTO/ Customer Operations

Azioni Intraprese e Prossimi Passi

Modello di «instradamento digitale
e conversazionale»

AZIONI INTRAPRESE E PROSSIMI PASSI

TRASFORMAZIONI FULL TIME

INTERVENTI REALIZZATI

In linea con quanto previsto dall'accordo sulle **politiche attive**, sono state previste 19 **trasformazioni da part time a full time** in ambito Servizi di Assistenza Clienti, con effetto 1 ottobre 2020.

7 accettazioni:

1 Torino

1 Palermo

5 Pescara

FORMAZIONE EROGATA DA INIZIO ANNO

86.158 ORE COMPLESSIVE
12.6 ORE PROCAPITE

PROSSIMI INTERVENTI

BACK OFFICE

Avvio nuove attività di back office in ambito
Gestione Documentale e Data Entry:

1. Decreto Liquidità
2. Fibra
3. SPID
4. Eco Bonus

Realizzazione spostamenti immobiliari



SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

MODELLO DI «INSTRADAMENTO INTELLIGENTE» (ROUTING) E CONVERSAZIONALE

OBIETTIVI DEL PIANO DI TRASFORMAZIONE DELL'ASSISTENZA CLIENTI

IL PIANO DI TRASFORMAZIONE STA PROIETTANDO L'ASSISTENZA CLIENTI NEL FUTURO...



OBIETTIVI

Efficienza



Soddisfazione Cliente



Innovazione



PROATTIVITÀ E
PERSONALIZZAZIONE



CARING
EVOLUTO



RELAZIONE

A 3

OMNISCANALITÀ
AI



CONVERSAZIONALE



CUSTOMER EXPERIENCE

EMPLOYEE EXPERIENCE



AGILE

- ▶ Automazione CJA in ottica 80/20
- ▶ Evoluzione UX operatore



STANDARD

- ▶ Per la requisitazione degli ambiti funzionali e di infrastruttura

APPROCCIO

Junior

Intermediate

Senior

Volto dell'AI



Posteitaliane

* Eligible ad anticipi

Piano che cresce gradualmente in modo trasparente per il cliente

MODELLO DI ROUTING

IL PERCORSO DALL'INSTRADAMENTO SU BASE COMPETENZA ALL'INSTRADAMENTO PREDITTIVO SU CARATTERISTICHE DEL CLIENTE

INSTRADAMENTO SU BASE COMPETENZA

L'instradamento delle chiamate su base **COMPETENZA** permette di dirottare il cliente sugli operatori dei team più preparati a gestire la casistica di assistenza richiesta dal cliente.



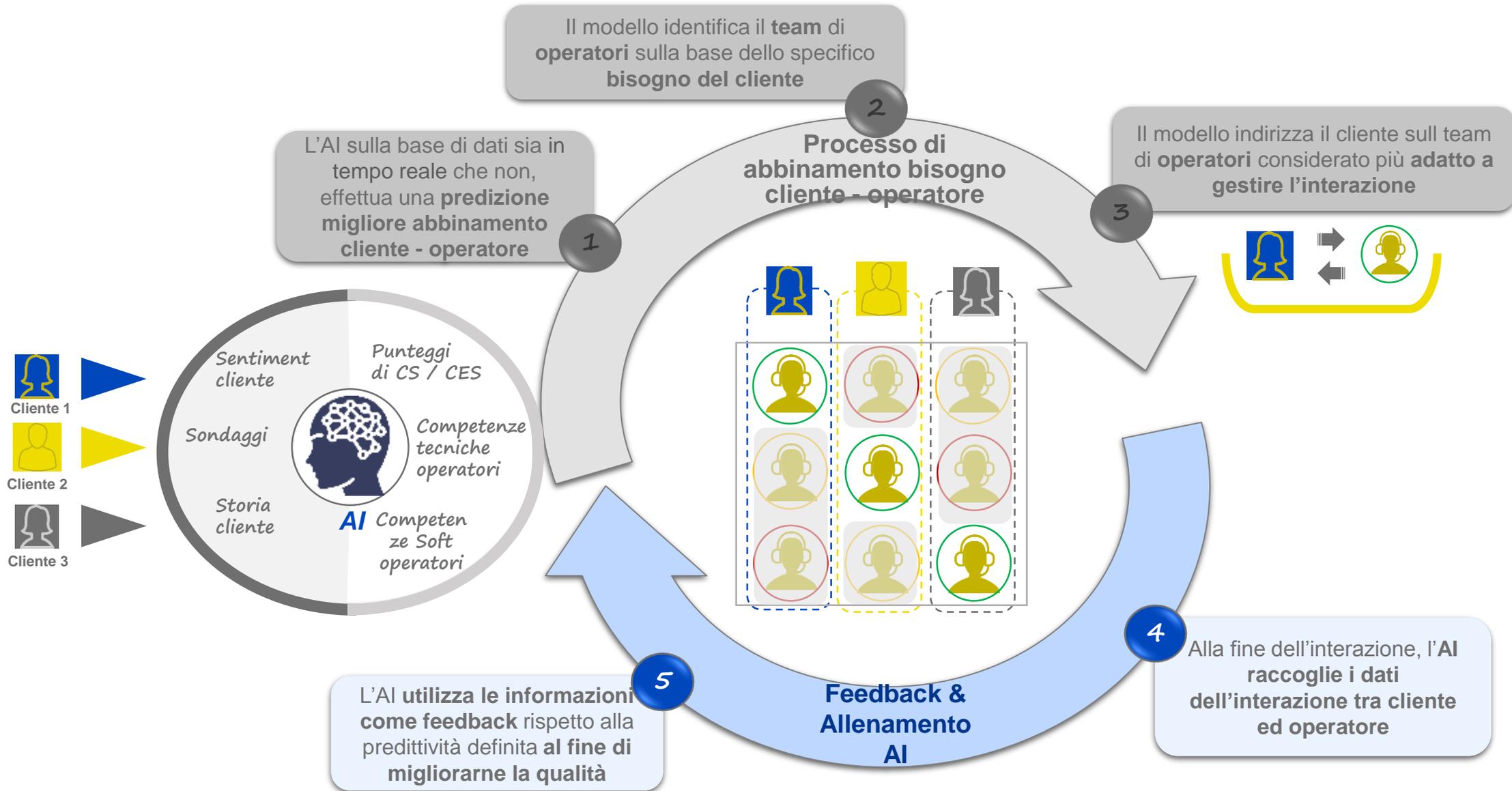
INSTRADAMENTO PREDITTIVO SU CARATTERISTICHE DEL CLIENTE

L'instradamento **PREDITTIVO** delle chiamate permette di utilizzare, attraverso l'analisi dell'Intelligenza Artificiale, le informazioni disponibili sul cliente per instradare la chiamata sul team più adatto a gestire la sua richiesta, sia da un punto di vista tecnico (attivando competenze tecniche), che sulla base delle caratteristiche del cliente (attraverso competenze soft)



MODELLO DI ROUTING

ESEMPLIFICATIVO DEL PROCESSO



CONVERSAZIONALE

MONITORAGGIO IN REAL TIME SU CONVERSAZIONALE, SENTIMENT E PAROLE CHIAVE



Tempo reale



Alert per sito
Hub & Spoke



AI



Analisi delle
conversazioni



Accesso
multiservizio



Wow



Felice



Indifferente



Triste



Arrabbiato

L'analisi statistica dei dati conversazionali permette di cogliere aspetti che possono **facilitare e arricchire l'interazione tra operatori e cliente**, innovando il modo di fare assistenza.

Grazie all'analisi del conversazionale è possibile, ad esempio:

- **Cogliere real time le tematiche più richieste dai clienti in un certo momento e permettere agli operatori di predisporre alle relative risposte**
- **Comprendere «l'umore» del cliente dalle sue modalità espressive per calibrare l'approccio gestionale che gli operatori possono mettere in campo**
- **Facilitare la gestione e il supporto da parte dei tutor**

Posteitaliane

    poste.it