

“Partecipazione a Premi CMMC 2024 categoria Partnership”.



SKY

**Sky Italia Speech Analytics**

How to unlock customers' insight partnering human and technology

## La nostra Mission

Improve *customer experience* leveraging *conversational insights*  
through a cutting-edge *Speech Analytics technology*,  
by making *customers' relationship* with Sky *easier, seamless*  
and with the *lowest customer effort*, surfacing *improvement* and  
*value opportunities* on customer experience with our Service and  
enabling *promptly solutions*

# Chi siamo, cosa facevamo e cosa facciamo adesso

## CONTESTO

- Milioni di clienti (TV, WiFi, Mobile, Glass, Stream , NOW)
- Decine di canali di interazione (telefono, chat, social, survey)
- Decine di migliaia di interazioni al giorno

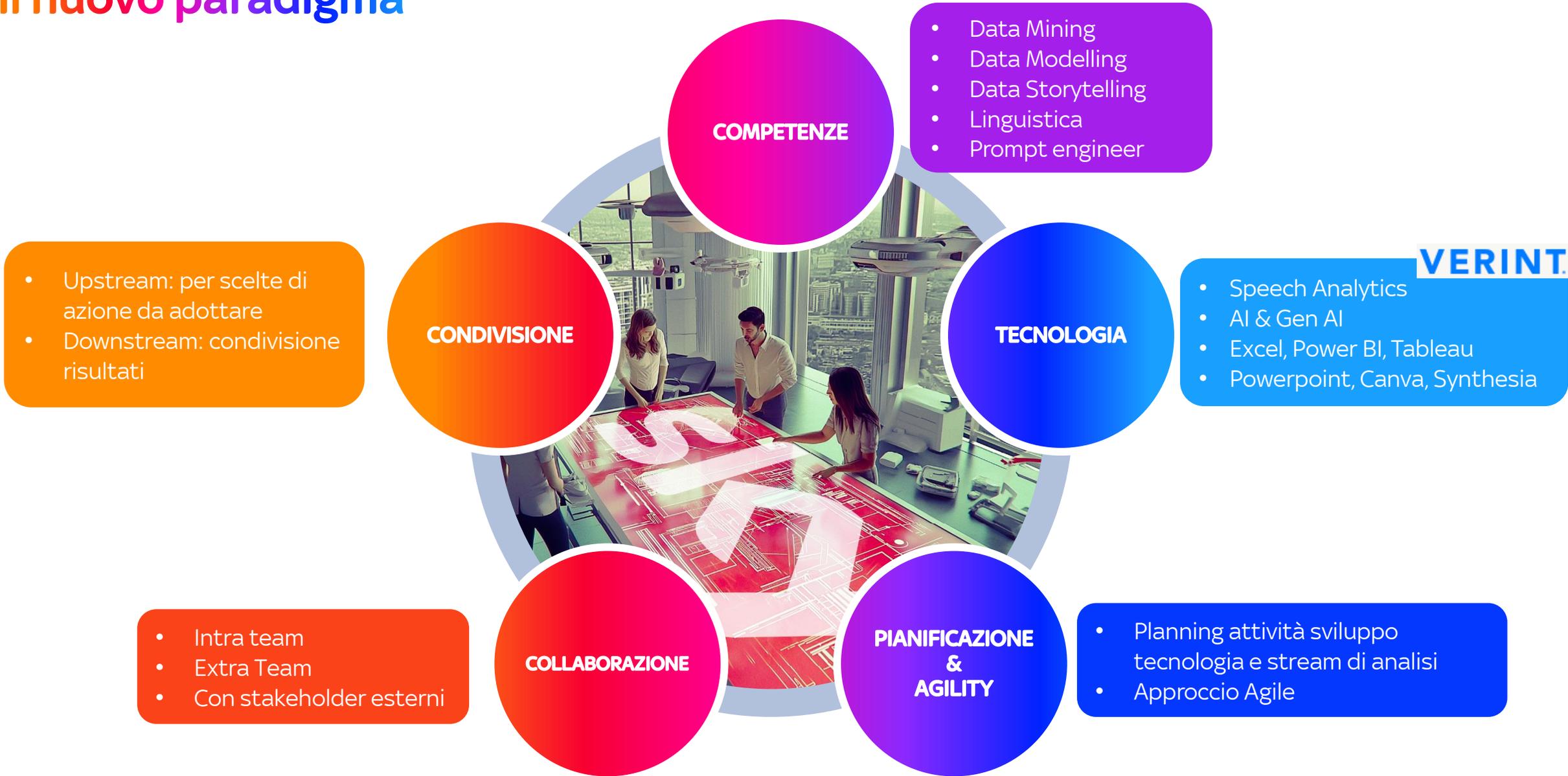
## "C'ERA UNA VOLTA..."

- Persone che ascoltavano
- Report manuali
- Dati ridotti
- Poca integrazione
- Risultati poco azionabili
- Tecnologia che registrava le chiamate

## "...E OGGI"

- Persone che analizzano
- Report automatici
- Dati aumentati (x100)
- Integrazione con tutti i sistemi Sky
- Risultati rilevanti che portano ad azioni
- Tecnologia evoluta: non solo registrazione ma «deep analytics»

# Il nuovo paradigma



# Qual è il valore della partnership?

## 1 INTENT DISCOVERY

- **Identificare e mappare il motivo dei contatti dei clienti**

## 2 SENTIMENT ANALYSIS

- **Comprendere la reazione dei clienti su elementi aziendali specifici, su fenomeni esterni e sulle interazioni con gli agenti**

## 3 PROCESS & QUALITY IMPROVEMENT

- **Monitorare le reazioni dei clienti e la risoluzione delle chiamate** in base a diverse interazioni/offerte
- **Monitorare i componenti della chiamata** (durata, velocità della conversazione, tempi di silenzio)

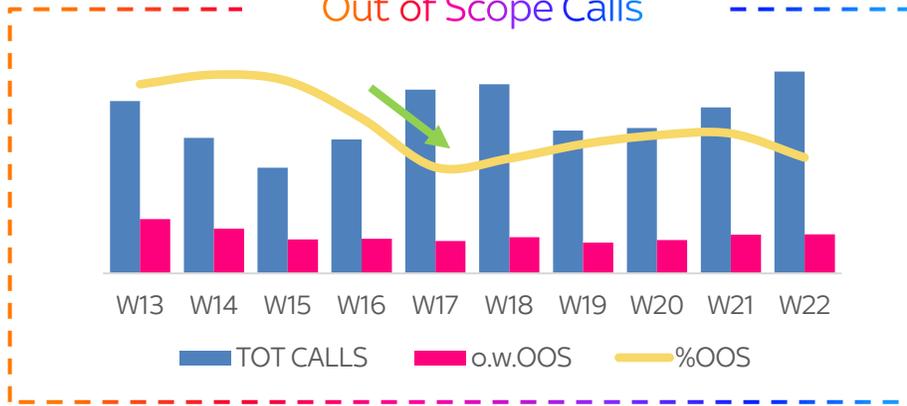
## 4 MONITORING & PERFORMANCE OPTIMIZATION

- **Monitorare il modo in cui serviamo i nostri clienti e la preparazione commerciale**

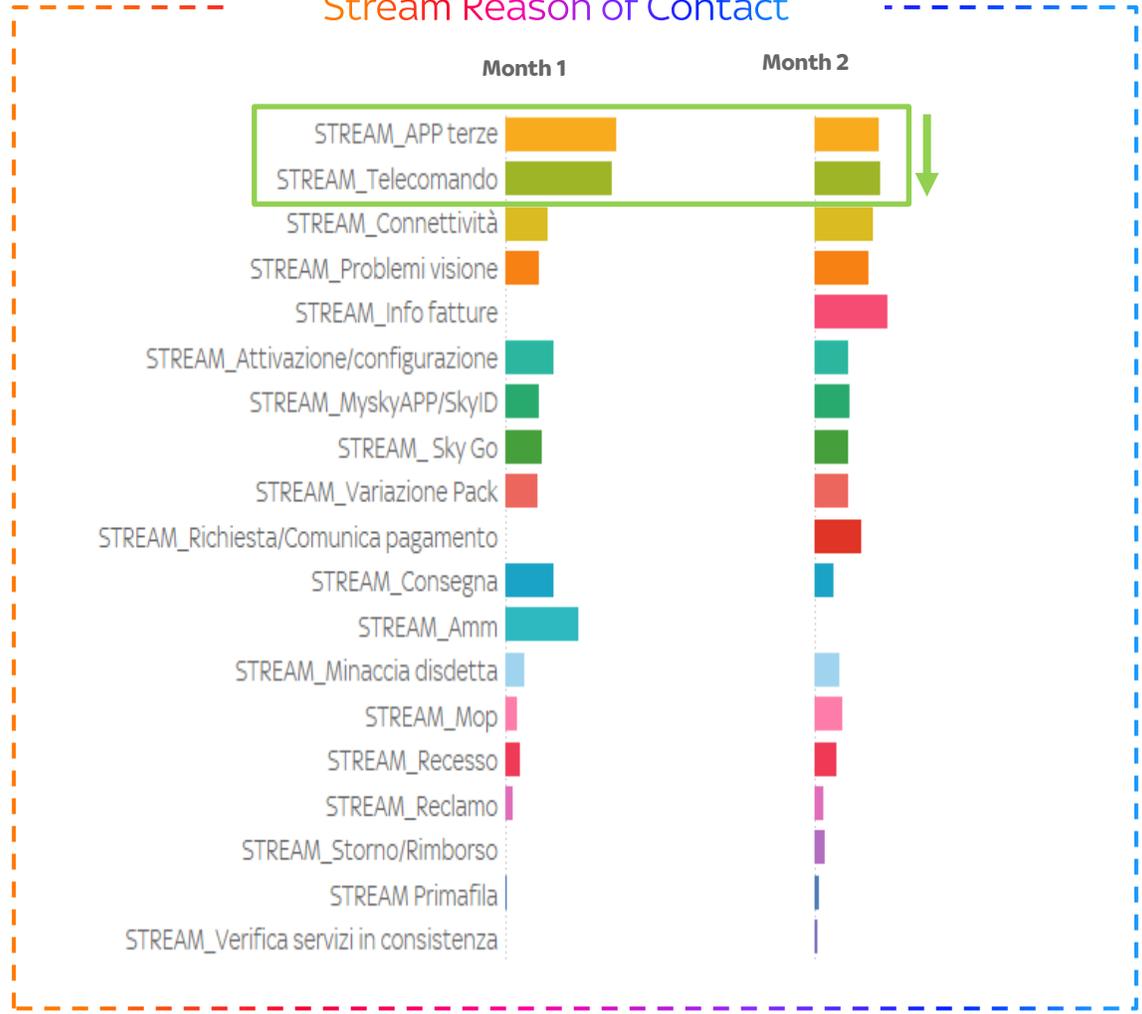
## 5 ENRICH COMMERCIAL MODELING

- **Supportare modelli di dati dei clienti nuovi e migliorati** (ad esempio modello di abbandono, ottimizzazione dell'ARPU, modelli di offerta migliore, ecc...)

### Out of Scope Calls



### Stream Reason of Contact



### New Transfer Procedure



# The future

