

Milano, 27 settembre 2024

Premio CMMC 2024

**IVR Voicebot per la
Citizen Experience**



Transcom

Contesto & sfida

- Il progetto è stato sviluppato da Transcom per un'importante amministrazione comunale e la società deputata a gestire il **trasporto pubblico locale**.
- L'iniziativa rappresenta un valido esempio di miglioramento della "**citizen experience**" ottenuto grazie al giusto **mix fra automazione, digitalizzazione e intervento umano**.
- Le organizzazioni pubbliche hanno davanti a sé una **platea eterogenea di cittadini**. La sfida è stata quella di trovare una soluzione sia per i più digitalmente alfabetizzati che per i più restii, offrendo a tutti un servizio semplice, a "portata di mano".
- L'introduzione di questo strumento va nella direzione della **trasformazione digitale** e della **centralità dell'utente**.

Soluzione

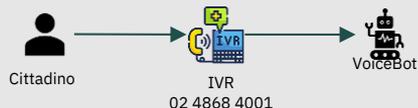
- Transcom ha sviluppato un **IVR Voicebot** in grado di **guidare il cittadino** nell'attivazione in completa **autonomia** del PIN necessario all'ingresso in un'area dell'amministrazione cittadina soggetta a ticket.
- Si tratta di un sistema di **deflection** in grado di **agevolare la gestione dei volumi Inbound** e **ottimizzare e migliorare i processi**.
- Per soddisfare lo scopo le **tecnologie** adottate sono state molteplici così come il **data sharing** fra tutti i soggetti coinvolti.



Processo

1

L'attivazione del PIN prevede la **chiamata da parte del cittadino**, il quale atterra sulle **code dell'IVR Transcom**. Scelta l'apposita sezione, avviene un reindirizzamento al **Voicebot**.



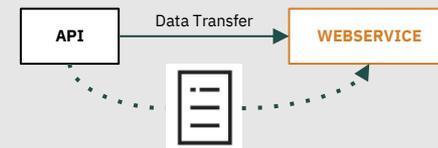
2

Seguendo la voce guida front-end, il cittadino fornisce la **targa**, il **PIN** e il **numero di telefono** attraverso il **sistema di speech-to-text** specifico per il riconoscimento di numeri e lettere



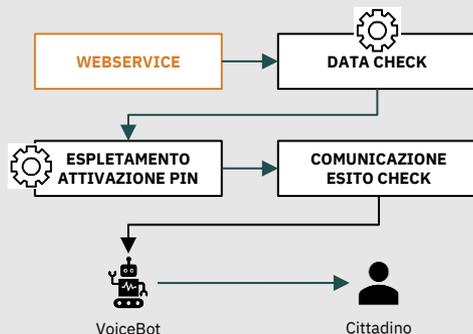
3

Simultaneamente i dati vengono forniti all'azienda attraverso **connessione API**, per l'**interrogazione del Webservice**.



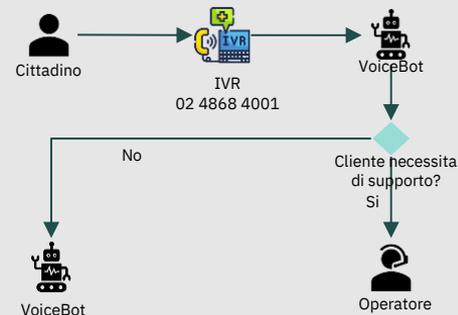
4

L'esito di quest'ultimo viene **restituito al Voicebot e quindi al cittadino**, completando l'**attivazione del PIN**.



5

Al fine di **garantire un'ottima User Experience**, in caso di problematiche o di cittadini in difficoltà con l'interazione digitale è possibile un **rientro sulle code Transcom per avere supporto human**.



Risultati

- La soluzione implementata si sta dimostrando soddisfacente e ha permesso di **agevolare la gestione dei volumi Inbound** dell'azienda cliente oltre che generare **ottimizzazione** e **risparmio**. Attraverso l'IVR Voicebot al cittadino viene offerta una modalità semplificata e aggiuntiva, in ottica omnicanale.
- Le chiamate atterrate sul VoiceBot sono state gestite con **esito comparabile ad una gestione umana**, ma i tempi si sono notevolmente ridotti, liberando risorse per **attività a maggior valore aggiunto** e **azzerando** eventuali **tempi di attesa** da parte del cittadino.
- La **User Experience** dell'utente è sempre la **priorità**. Nel caso di problematiche complesse o di difficoltà di interazione digitale è infatti possibile un rientro sulle code e l'analisi del proprio caso attraverso supporto voce, gestito da un agente Transcom.



Transcom