

CUSTOMER OPERATIONS 2.0: COME LA MULTICANALITÀ SPOSA I BIG DATA E RIVOLUZIONA IL MONDO DEL CONTATTO

Le Customer Operations cambiano con l'evolversi della tecnologia e i moderni strumenti permettono prestazioni fino a qualche tempo fa impensabili, con un vantaggio competitivo importante per le aziende.

Che la gestione dinamica dei BIG DATA avrebbe rivoluzionato il mondo delle Customer Operations, dando nuovo vigore alla multicanalità, Visiant lo ha intuito da tempo e, in netto anticipo rispetto al mercato, ha sviluppato in tale ambito la propria riconosciuta capacità di innovazione.

Le tecnologie attuali consentono di far coesistere in un unico ambiente tutte le informazioni relative ad Azienda e Cliente, con un approccio che applica il concetto di "on line" nel suo significato più esteso. Viene così a crearsi un ambiente BIG DATA che permette di gestire il mondo della relazione in modalità realmente dinamica, massimizzando quindi sia le efficienze che la customer experience. Da questa visione del futuro delle Customer Operations, nasce **HELM**, la soluzione che Visiant oggi presenta al mercato.

Una suite modulare di prodotti che valorizza il patrimonio di dati originato da ogni singolo contatto, in una logica di gestione dinamica multicanale. Tutte le informazioni sul cliente che normalmente nelle aziende risiedono in sistemi tra loro indipendenti, vengono raccolte in un dataspacce unico e alimentano un modello di gestione dinamica e personalizzata della relazione.

Infatti, HELM non si limita a conservare tutti i dati per un'analisi a posteriori. La sinergia tra moduli di profilazione e workflow management fa sì che, ad ogni contatto, qualunque sia il canale di accesso, il cliente possa vivere una user experience personalizzata sulla base del suo profilo e dei comportamenti precedenti. In questo modo si massimizza l'efficacia della risposta da parte dell'azienda e, allo stesso tempo, ne trae beneficio la customer satisfaction. L'azienda definisce il paradigma da adottare su specifici profili o eventi e il sistema, opportunamente istruito, li applica con capacità di autoapprendimento e segnalando scostamenti rilevanti rispetto al comportamento atteso.

Pertanto, il sistema registra ciò che accade all'interno del contatto, qualunque sia il canale, alimentando il bagaglio di conoscenze sulla relazione. Ne deriva una clusterizzazione estremamente sofisticata, aggiornata real time, e la conseguente adozione di un modello di gestione customizzato, coerente su tutti i canali, in grado di anticipare le esigenze del cliente.

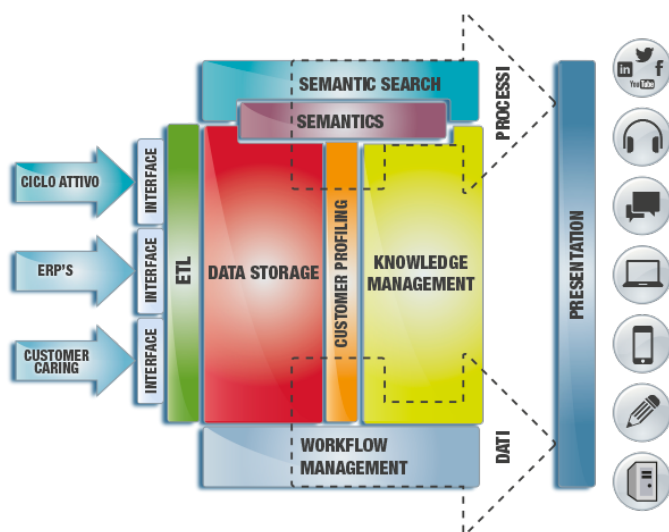


Inoltre, un evoluto motore semantico consente di effettuare ricerche nella base di conoscenze dell'azienda con linguaggio naturale, semplificando in modo rilevante l'esperienza del self caring. E un avanzato sistema di Knowledge management guida gli operatori, o il cliente in self caring, nella diagnosi dei bisogni e nella identificazione univoca della soluzione.

Appare evidente che l'adozione di HELM, incrociando la storia della relazione e le strategie dell'azienda, consente in ogni contatto di fornire la migliore user experience, ritagliata sul modello di gestione, retention o sviluppo commerciale definito per il cluster specifico.

L'utilizzo di HELM riduce sensibilmente il *churn*, i costi di customer operations e contribuisce in modo efficace allo sviluppo commerciale.

Abilita un modello di gestione *one contact solution*, guidando il cliente sul percorso più adeguato ai suoi bisogni e valorizzando le risorse che l'azienda gli dedica.



www.visiant.it