



TP Italia

Il progetto VOICE First



Aglaia Carenza

HR Business Partners Manager TP Italia



Vincenzo Giliberti

Digital Innovation Leader TP Italia

Teleperformance Italia



TP Italia conta più di 2.000 professionisti con competenze settoriali fortemente diversificate che forniscono una eccellente CX al mercato italiano da oltre 20 anni.

I nostri numeri in sintesi :

Aperto nel:	2003
Dipendenti:	2.5K
Clients:	20
Lingue:	8
Postazioni:	1.8K



Customer Expert Tenure	7.8 years
TP E-Sat:	82%
TP K-Sat:	9.6
Attrition mensile:	0.1%
Assenteismo mensile:	3.08%
Client tenure Parco Leonardo:	4.1
Client tenure Taranto:	5.9





Un modello unico che combina AI, competenze e standard di eccellenza

Persone



Una piattaforma di delivery globale alimentata dall'expertise dei nostri team, in grado di supportare diversi settori, lingue e servizi con la massima flessibilità.

Eccellenza

I più alti standard operativi garantiti dalle capacità e metodologie di TP

TOPS BEST



Tecnologia

Un portafoglio di soluzioni TP, abilitate dall'Intelligenza Artificiale, che assiste, potenzia e automatizza le operazioni, arricchito da un ecosistema di partnership tecnologiche in continua evoluzione.

Competenza

I più alti standard operativi garantiti dalle capacità e metodologie di TP



Nessun'altra azienda nel nostro settore ha raggiunto un tale livello di standardizzazione.

Basata su oltre 40 anni di expertise nella gestione delle operazioni in più di 65 paesi.

TOPS e BEST rappresentano il nostro DNA in evoluzione — Definendo le best practices e migliorando continuamente grazie all'utilizzo di insight provenienti da tutto il Mondo.





Il potere dell'empatia umana, resa possibile dall'intelligenza artificiale

EI@TP

Intelligenza Emotiva al centro della gestione clienti e della loro Experience attraverso:

- Gestione empatica, ponendo le persone al centro di tutto ciò che facciamo.
- Comprensione e risoluzione delle questioni più complesse.
- Connessioni durature attraverso attenzione ed empatia.
- Comprensione del contesto sociale ed emotivo per offrire soluzioni personalizzate

AI@TP

L'intelligenza artificiale a supporto della Customer Experience, dell'empowerment degli Agenti e dell'ottimizzazione dei processi attraverso:

- Potenziamento degli Agenti con suggerimenti in tempo reale, sintesi delle interazioni, traduzioni e altro ancora.
- Digitalizzazione delle Knowledge Base, elaborazione del linguaggio naturale e apprendimento automatico per gestire i contenuti su larga scala.
- Automazione dei compiti di base e ripetitivi per gli Agenti.

HIGH-TOUCH,
ENABLED BY
HIGH-TECH



VO.I.C.E. First - Voice Intelligence for the Customer Excellence

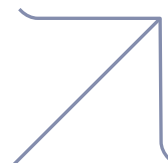
The logo for VO.I.C.E. First, with 'VOICE' in blue and 'first' in a lighter blue. The letter 'O' in 'VOICE' contains a white speech bubble icon with a blue soundwave inside.

Unione Europea



Progetto cofinanziato dall'Unione Europea
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale - POR Puglia 2014/2020
Asse I Obiettivo specifico 1a - Azione 1.2 / a valere su Fondo di Sviluppo e Coesione

Durata triennale:
Giugno 2020 / Giugno 2023



Il Progetto di Ricerca Industriale e di Sviluppo Sperimentale è stato condotto in Partnership sinergica con Università, Spin Off e Start-Up innovative



UNIVERSITÀ
DEL SALENTO

ADVANTECH
THE WAY TO LIKE

BigProfiles

ISAGOG

extreme
LET THERE BE INSIGHTS

I moduli del progetto VOICE First



Speech Analysis

Per la comprensione dei reali bisogni dei clienti,
direttamente dalla loro viva voce

Web Monitoring

per l'analisi del sentiment dei clienti,
basato su quello che condividono sui social

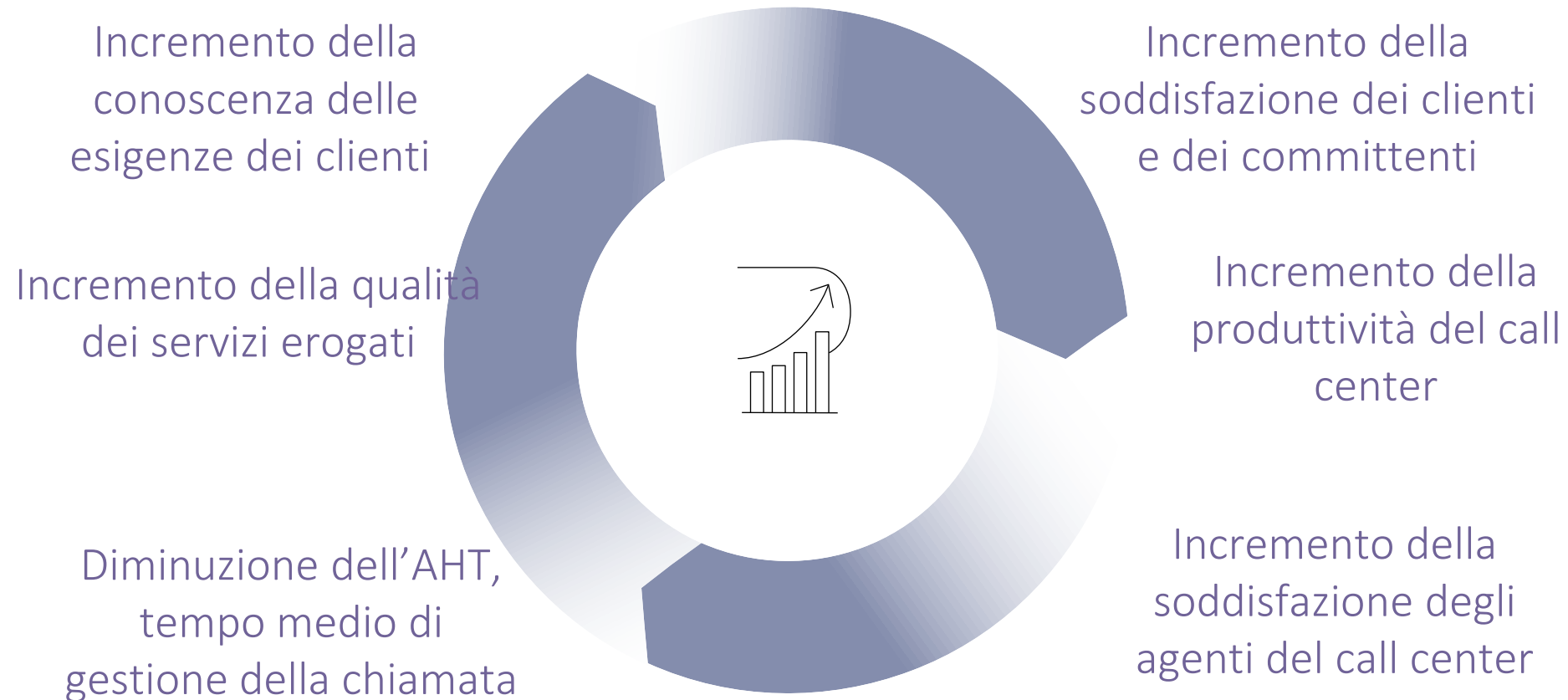
Next Best Action

Per la definizione della migliore
azione che l'agente del call center
può fare per soddisfare il cliente

Agenti Virtuali

Per l'implementazione di agenti virtuali
a supporto degli agenti umani nel call center

Il Progetto di Ricerca e Sviluppo persegue i seguenti vantaggi:



Thank you.



tp.com