



HYPERCARE

L'applicazione di Intelligenza Artificiale al servizio del Customer Care

Hypercare interpreta in maniera rapida e automatizzata grosse moli di dati testuali (email, note, documenti, survey, ticket ecc.) estraendo informazioni precise e affidabili. Così riduce le risorse dedicate alla gestione delle richieste e minimizza i tempi di risposta garantendo una migliore Assistenza Clienti.

SFIDA DI BUSINESS

- “Cosa mi stanno realmente chiedendo i clienti? Quali sono i temi più rilevanti?”
- “È possibile classificare automaticamente richieste e documenti inviati al customer service in base alla tipologia dei contenuti?”
- “I clienti sono contenti del mio servizio? Di che cosa si stanno lamentando?”
- “Con quali tempi e standard di qualità il mio Customer Service dà risposta?”
- “È possibile avere un mapping del traffico di email?”

Ogni giorno le Aziende ricevono numerosi «verbatim» (dati testuali) legati a richieste di servizi, reclami e lamentele. Fra note del call center, ticket, fogli di calcolo e chat si nascondono informazioni fondamentali per massimizzare l'attività dell'Assistenza Clienti.

Grazie all'Intelligenza Artificiale, da questi dati è possibile estrapolare informazioni sullo stato emotivo del cliente, sulle motivazioni delle richieste, e quindi anticipare possibili problemi e migliorare la qualità della Customer Care e addirittura del prodotto.

VANTAGGI DELL'APP

OTTIMIZZAZIONE DELLE AZIONI DI CARING

Il Customer Care risponde in modo più rapido ed efficace e raggiunge standard di qualità più elevati.

RIDUZIONE DEL LEAD TIME

Nel processo si recuperano tempo ed efficienza grazie all'automazione delle attività.

COMPrensione IMMEDIATA

Le reali e più frequenti richieste dei clienti emergono in modo diretto e chiaro. Questo consente di migliorare sia il servizio di assistenza, sia il prodotto (es.: problemi che si ripetono su uno specifico modello).

AUMENTO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

L'utente riceve un servizio migliore, la risoluzione dei problemi è molto più rapida, e l'azienda ha a disposizione informazioni strategiche che la rendono più competitiva.

QUESTA È L'APP IDEALE...

PER CHI SI OCCUPA DI:

CUSTOMER CARE
ASSISTENZA CLIENTI
POST VENDITA

ECCO ALCUNE CASE HISTORY IN DIVERSI SETTORI:



HEALTHCARE

Multinazionale operante nel settore dei device medicali e reagenti riceve circa 50.000 email all'anno che la divisione del Customer Care deve gestire. La reputazione del brand e l'efficienza del Servizio Clienti sono un elemento cruciale per il business.

RISULTATI CON HYPERCARE

- Le mail vengono processate da Hypercare e categorizzate per tipologia. Il monitoraggio e l'instradamento automatico consentono un importante risparmio di tempo e risorse
- L'efficacia del Customer Service nel gestire le richieste è aumentata del 75%



MANUFACTURING

Post Vendita di un produttore di gru riceve ogni giorno centinaia di comunicazioni tra email, ticket, richieste di ricambi e attivazioni di garanzia, sia da parte della rete mondiale di dealer, sia da alcuni clienti finali. L'esigenza è capire quali siano le richieste più frequenti e quali collegate alla qualità del prodotto.

RISULTATI CON HYPERCARE

- Risparmio di 3 risorse full time grazie all'automazione del routing delle richieste
- Le recensioni online dei clienti sul servizio sono migliorate del 30%
- Miglioramento della qualità di prodotto grazie all'individuazione delle criticità di alcuni componenti



FINANCIAL SERVICES

Compagnia assicurativa con un generico indirizzo email per Servizio Clienti che riceve le 80.000 email/anno. Le richieste riguardano i diversi servizi offerti dalla compagnia (riscatto, sinistro, polizza, helpdesk, preventivo ecc.). A causa della gestione manuale si creano numerosi colli di bottiglia.

RISULTATI CON HYPERCARE

- Categorizzazione immediata dei messaggi con inoltro automatico al referente corretto
- Individuazione dei colli di bottiglia nel flusso delle comunicazioni
- Classificazione del sentiment per capire la gravità dei problemi percepiti dai clienti

VUOI SCOPRIRE COME
RIVOLUZIONARE IL TUO BUSINESS
CON L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE?

✉ MARKETING@ANALYTICSNETWORK.CO
WWW.ANALYTICSNETWORK.CO



CONTATTACI
SUBITO