

Il Progetto di Ricerca e Sviluppo VO.I.CE. First, vincitore del premio innovazione SMAU 2022, ha previsto lo sviluppo di una soluzione software integrata per migliorare l'esperienza del cliente. La soluzione comprende moduli di analisi vocale, monitoraggio dei social network e un prototipo di agenti virtuali. L'obiettivo finale del progetto è ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in tempo reale, al fine di migliorare il servizio di Customer Care e le performance di vendita, migliorando così la Customer Experience. Scopriamo quali sono le soluzioni implementate e i risultati raggiunti per ogni OR di Progetto:

voice first

Tele performance



REGIONE PUGLIA



REGIONE PUGLIA

## OR1 - Speech Analysis & Voice Data Collection

---

Il modulo di analisi vocale della piattaforma software ha dimostrato di estrarre informazioni preziose dalle interazioni vocali tra il cliente e il Customer Care, consentendo una comprensione più profonda delle esigenze dei consumatori e personalizzando l'esperienza del cliente in modo efficace. È stata sviluppata una soluzione software completa e integrata per l'analisi del parlato e la raccolta di dati vocali. Il sistema permette di registrare, trascrivere e analizzare le registrazioni vocali in modo efficiente, utilizzando algoritmi avanzati di elaborazione del linguaggio naturale.

## OR2 - Social Media Brand Monitoring & Web Data Collection

---

Il modulo di monitoraggio dei social network ha previsto la creazione di algoritmi e strumenti per il monitoraggio dei brand sui social media e la raccolta di dati dal web. L'analisi dei dati provenienti da diverse piattaforme di social media e fonti web selezionate fornisce informazioni utili sulle opinioni degli utenti, le tendenze di mercato e le performance dei brand monitorati, permettendo alle aziende di monitorare l'immagine del brand e di adattare le strategie di marketing in modo tempestivo.

## OR3 - Sviluppo di soluzione innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web

---

Sono state implementate dashboard personalizzate per l'integrazione dei dati provenienti dai canali vocali e web. Le dashboard offrono una visione unificata e intuitiva dei dati, consentendo agli utenti di monitorare e analizzare facilmente le informazioni rilevanti per le attività aziendali, facilitando il processo decisionale strategico e ottimizzando le interazioni con i clienti.

## OR4 - Agenti Virtuali Conversazionali e Chat

---

Sono stati realizzati agenti virtuali conversazionali e sistemi di chat per migliorare l'interazione con gli utenti. Gli agenti virtuali, basati su tecnologie avanzate di intelligenza artificiale ed elaborazione del linguaggio naturale, consentono agli utenti di interagire in modo naturale e ottenere risposte immediate e personalizzate alle loro domande e richieste, fornendo un servizio di Customer Care altamente personalizzato ed efficiente.

### Risultato finale del Progetto VO.I.C.E. First

La soluzione software integrata è costituita da moduli. In particolare, il Modulo 1 (Speech Analysis & Voice Data Collection) ha il compito di trascrivere le interazioni vocali dei clienti con il contact center, in dati testuali, successivamente elaborati con tecniche di text analitici; il Modulo 2 (Social Media Brand Monitoring & Web Data Collection) ha lo scopo di monitorare ed analizzare le opinioni dei consumatori su un determinato brand e di recuperare tutte le informazioni utili per migliorare la customer experience. Gli output dei Moduli 1 e 2, consentono, previo utilizzo di algoritmi di Intelligenza Artificiale, di realizzare uno strumento operativo (Dashboard informativa) in grado di suggerire all'operatore telefonico la migliore proposta (Next Best Action) da proporre al cliente sulla base delle sue esigenze e/o interessi manifestati o ricostruiti. Lo strumento operativo è inoltre in grado di suggerire all'operatore telefonico la migliore soluzione finalizzata ad esaudire le richieste di supporto del cliente. Infine, il Modulo 3, si prefigge lo scopo di usare le informazioni raccolte con i primi due Moduli per abilitare le componenti Agenti Virtuali Conversazionali e Chat al fine di migliorare il servizio di Customer Care e ottenere una maggiore efficienza dei processi produttivi, grazie ad una migliore distribuzione delle risorse umane interne impegnate, indirizzandole verso ruoli di supporto specialistico e consulenziale.

