

IL KNOWLEDGE MANAGEMENT A SUPPORTO DEL CALL CENTER

Reply ha progettato e realizzato, per una delle più grandi società di telefonia al mondo, una soluzione interamente Web Based a supporto della divisione CRM, per migliorare le attività di customer service sui diversi canali di contatto con il cliente. La soluzione implementata, sviluppata su tecnologia Autonomy e Livelink di Open Text, viene ad oggi utilizzata da diversi operatori di CallCenter.

Gli operatori utilizzano ricerche in linguaggio naturale e strumenti di collaboration per accedere a tutta la base di conoscenza aziendale, fornendo ai clienti informazioni *certificate* con tempi di risposta minimi. Le caratteristiche adattive e di autoapprendimento del sistema fanno sì che la Knowledge Base venga incrementata e si raffini in maniera automatica sulla base dell'interazione coi clienti.

L'utilizzo della piattaforma di KM consente una significativa riduzione dei trasferimenti di chiamata e di recall per lo stesso motivo di contatto. L'integrazione con i principali repository aziendali consente inoltre di utilizzare la piattaforma per supportare attività di Cross e Up Selling.

IL CONTESTO DI BUSINESS

Negli ultimi anni i nostri clienti hanno assistito ad una profonda trasformazione, in termini di funzionalità e di ruolo, dei propri Contact Centre, a causa della diversificazione e diffusione dei canali di comunicazione (phone, web, wap, email), unitamente ad una sempre maggiore quantità di informazioni rese disponibili a tutti.

Infatti, se da un lato ci si deve relazionare con clienti sempre più evoluti e molte volte in grado di anticipare il CC stesso sulle novità tecnologiche, dall'altro è necessario essere in grado di utilizzare al meglio informazioni tecniche e commerciali sempre più dinamiche e complesse.

La considerazione che sempre più l'immagine percepita di una Azienda si basa sulla professionalità e la competenza del Contact Centre ha inoltre portato a riconsiderare il valore e l'impiego delle basi di conoscenza aziendali; strumenti indispensabili per potenziare e rendere sempre migliore una funzione che, soprattutto per i grandi fornitori di servizi al consumo come, ad esempio, gli operatori di telefonia mobile, può oggi essere un vero differenziante competitivo.

La condivisione delle competenze e lo sviluppo della conoscenza del cliente sono le condizioni per ridurre i costi di gestione della customer base e aumentare le potenzialità di profitto.

GLI OBIETTIVI

Un sistema integrato di Knowledge Management è essenziale per costruire, sviluppare e potenziare questo nuovo approccio alla gestione del rapporto con i clienti, ottenendo allo stesso tempo una analisi accurata e una migliore comprensione dei bisogni e delle richieste dei clienti stessi.

Gli obiettivi di breve termine per la messa in opera di un sistema di KM sono:

- Evitare l'overflow informativo
- Introdurre una unica Knowledge Base, fonte di "risposte certificate"
- Migliorare il response time, riducendo le casistiche risolte con trasferimento di chiamata.
- Prevenire l'obsolescenza della conoscenza.
- Ridurre i tempi e costi di formazione degli operatori.

Parallelamente l'utilizzo e la diffusione di un sistema di KMS permette di:

- Migliorare la cultura e gli strumenti di condivisione della conoscenza (*Knowledge Sharing*).
- Riprogettare i processi aziendali in modo da massimizzare la creazione e la diffusione delle informazioni (*Knowledge Creation*).
- Aumentare le motivazioni e il senso di appartenenza aziendale degli operatori, facendoli diventare parte attiva del processo di Knowledge Management.
- Utilizzare strumenti di *Customer Intelligence* più accurati.

LA SOLUZIONE

La soluzione fornita da Reply in risposta agli ambiziosi obiettivi di un progetto di KM è un'applicazione interamente *web based* che, con la metafora di un Assistente Virtuale e attraverso funzioni di ricerca rapide e intuitive, permette di trovare online, in maniera diretta o per tramite di un operatore di Call Centre, risposte alle richieste di informazioni e servizi da parte del cliente finale.

Inoltre, è anche uno strumento che consente di aggiornare e arricchire i profili dei clienti, fino a diventare il veicolo per le promozioni, per creare nuovi desideri e aspettative nei clienti, per coinvolgerli nella definizione dei servizi.

E ancora: è lo strumento che, a partire dalle richieste dei clienti e mediante l'attività degli operatori, fa da catalizzatore nel processo di Knowledge Creation, processo che conduce all'estensione della Knowledge Base e quindi alla crescita, all'istruzione, all'educazione dell'Assistente Virtuale.

ASPETTI FUNZIONALI

- Le **ricerche** vengono eseguite in linguaggio naturale e vengono condotte utilizzando tecnologie di Concept Matching. Nel caso di domande troppo generiche il sistema è in grado di pilotare la scelta dell'operatore fornendo, a partire dalla domanda originale e attingendo da tutte le associazioni domanda-soluzione presenti nella Knowledge Base, un elenco di possibili *domande alternative* e di *domande più dettagliate*.
- Nei casi in cui il troubleshooting con il cliente sia complesso ma formalizzabile il sistema mette a disposizione un sistema di **Case Base Reasoning** (CBR) completamente integrato con tutte le altre funzionalità offerte di ricerca, editing e collaboration.
- Il sistema **autoapprende**, raffinando la Knowledge Base e l'associazione domanda-soluzione analizzando e memorizzando tutti i casi risolti di interazione tra cliente e operatore.
- Il **Repository Documentale** è completamente Web-based, quindi facilmente manutenibile e fruibile, anche da operatori (*Content Editor*) non specializzati. I documenti possono inoltre essere definiti logicamente tramite wizard e memorizzati in formato **XML**, in modo da consentirne la diffusione nei diversi sistemi aziendali, come ad esempio sul sito istituzionale.
- Gli operatori di Call Centre partecipano attivamente alla costruzione di nuovi contenuti tramite **Forum** e **Blog**.

- Con le funzioni di **Feedback** gli utenti possono segnalare inesattezze sui documenti della Knowledge Base oppure indicare domande poste dal cliente cui il sistema non ha trovato risposte soddisfacenti.
- I servizi di **Alerting** avvisano di situazioni temporanee di particolare gravità correlate al quesito dei clienti (per es. disservizi di rete, problemi su alcuni modelli di cellulari, etc.).
- Utilizzando i meccanismi di **notifica** gli utenti possono indicare i documenti o le aree di loro interesse, in modo da essere costantemente aggiornati sulle modifiche o gli eventi che li riguardano.
- Il sistema consente di gestire tutto il **processo** di diffusione delle informazioni all'interno dei CC: un Team Leader può inviare documenti o news ai componenti del suo team oppure assegnare task.
- L'**Integrazione** con il sistema legacy di *Contact Management* consente di ricevere dal sistema di Contact Management le informazioni anagrafiche del chiamante. La soluzione da noi proposta supporta inoltre l'operatore nella classificazione della chiamata (*Contact Code*) e fornisce al sistema di Contact Management i dati per aggiornare lo storico cliente (*Contact History*).



Aktive Reply, società del gruppo Reply, nasce nel 1999 e si propone al mercato come partner di provata esperienza nella progettazione e realizzazione di soluzioni complesse di **Enterprise Content Management**, ossia su un insieme di processi ottimizzati per la produzione, gestione, distribuzione e archiviazione delle informazioni, in modalità sicura.