

TAG: CRM /DIGITAL MARKETING



Vincitore Categoria Tecnologica
Crm/Soluzioni per marketing e vendite

Skillo

L'assistente tecnico virtuale: un passo avanti nel customer care



Per vedere tutti i finalisti e vincitori dei Digital360 Awards
vai sul sito www.digital360awards.it o su www.zerounoweb.it



MICHELE SCARICI
Ceo, Ennova

Applicazione per garantire il supporto di un vero e proprio tecnico digitale, in grado di gestire da remoto l'assistenza a tutti i tipi di device smart.

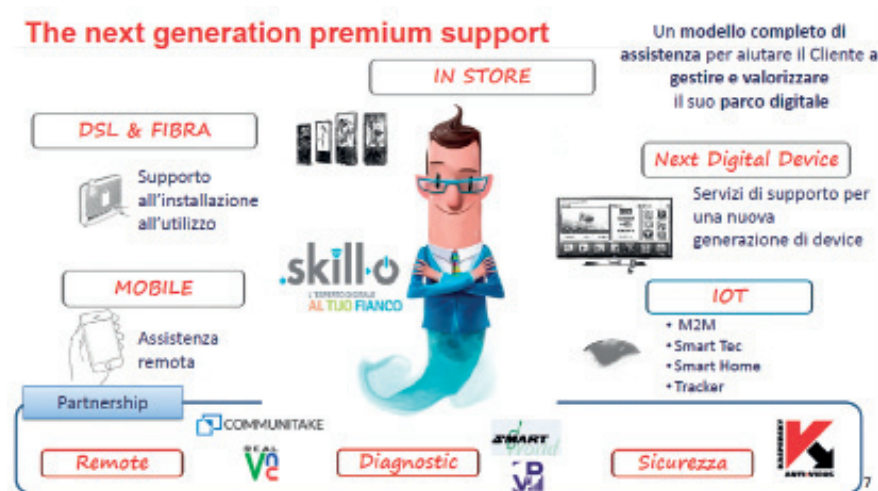
La diffusione di smartphone, tablet e device intelligenti di ogni genere è ormai pervasiva nella vita personale e professionale di tutti: quanto potrebbe essere dunque utile un assistente digitale in grado di offrire agli utenti un supporto a 360 gradi nel loro utilizzo?

“Skillo, la piattaforma che abbiamo sviluppato, è un prodotto composto da tecnologia e servizi che permette a un utente che ha un problema di assistenza, installazione, configurazione

o sicurezza su un device digitale (smartphone, tablet, pc, smart tv, smart objects parte di sistemi Iot ecc.) di avere in qualsiasi momento un assistente a propria disposizione [ovvero una persona fisica, un operatore qualificato, che si collega a distanza, tramite la piattaforma Skillo, con il device che necessita di assistenza - ndr]” (figura1), spiega Michele Scarici, Ceo, **Ennova**, che prosegue: “Questo assistente, nello specifico, lavora in uno dei nostri 3 centri di competenza dove 450 tecnici specializzati possono accedere da remoto, quindi senza spreco di tempo per l'utente finale, al device digitale e risolvere il problema posto dal cliente.

Entrando nel merito, ipotizziamo che un utente abbia un problema legato al funzionamento del proprio smartphone: Skillo, soluzione peraltro scelta e adottata da **Tim**, prevede una modalità di self-caring in cui l'utente classifica il proprio bisogno direttamente sullo smartphone stesso tramite un'applicazione innovativa che rientra nel paradigma di Mobile Iv-Interactive Voice Response e prenota un intervento di assistenza (in alternativa è possibile svolgere l'operazione anche attraverso il sito web e i totem appositamente studiati); segue, rispetto alla specifica esigenza dell'utente, uno smistamento intelligente della richiesta da parte della piattaforma a un operatore qualificato (una persona che lavora nei 3 centri di competenza sopra citati) e, sfruttando anche sistemi di call-back [prenotazione di richiamata in caso di operatore non disponibile - ndr], l'erogazione del servizio di assistenza tramite una modalità innovativa in 'ac-

SKILLO: UN ASSISTENTE DIGITALE PER SUPPORTARE L'UTENTE
NELL'UTILIZZO DEGLI SMART DEVICES



zione naturale a investire nei device digitali e quindi a pretendere un servizio di assistenza di qualità”, fa notare il Ceo.

Una riflessione va dedicata all'utilità di Skillo nel mondo business: “Nelle grandi aziende ormai molte attività si poggiano sull'utilizzo efficace ed efficiente dei device personali: Skillo può rendere un grandissimo favore a queste realtà”; come spiega il Ceo, questo infatti rappresenta la possibilità per le aziende di

cesso remoto' per cui l'operatore qualificato, questo è il forte valore aggiunto, prende da remoto il controllo del device e agisce come se lo avesse tra le sue mani, risolvendo così “in prima persona” il problema. I comandi dati dall'operatore e le azioni svolte potranno essere visibili immediatamente sullo smartphone in modo che aumenti nell'utente, osservando l'intervento dell'operatore, la consapevolezza del funzionamento e delle potenzialità del suo device (a supporto anche sistemi di messaggistica istantanea per chattare col cliente durante l'operazione di assistenza).

UN NUOVO MODELLO DI ASSISTENZA UTILE
SIA A CASA SIA NEGLI UFFICI

La diffusione dell'utilizzo dei device digitali è sotto gli occhi di tutti, sia nella vita privata sia in quella lavorativa: “La consistenza digitale di ogni singolo adulto sta crescendo in maniera esponenziale - dice Scarici - All'interno delle case e delle grandi organizzazioni proliferano smart objects di cui non possiamo più fare a meno; non pensiamo solo agli smartphone e ai tablet, ma anche a tutto il fenomeno della smarhome e dell'IoT”; i device stanno, in altre parole, cambiando le nostre abitudini e il mondo che ci circonda eppure “non sta cambiando il modello di assistenza di questi stessi device: se abbiamo dei problemi si va ancora a impattare sui call center o sui negozi”, dice Scarici, sottolineando l'inadeguatezza di queste soluzioni di assistenza incapaci di far fronte alla crescita della domanda. Skillo, da questo punto di vista, per le caratteristiche descritte, rappresenta un importante passo avanti per il mondo del customer care. Il mercato italiano d'altra parte è più che pronto: “Nel nostro Paese ci sono 6 milioni e mezzo di famiglie che hanno una predisposi-

dare in outsourcing un servizio di assistenza di qualità, difficile da gestire internamente e tuttavia, dato il ruolo che i device hanno nel percorso di digitalizzazione del business, indispensabile. Non si deve d'altra parte dimenticare l'importanza che ha oggi offrire una user experience di qualità: “Rendiamo sicuramente l'esperienza di utilizzo dei device migliore per gli utenti e pensiamo tutti i giorni a come migliorarla ulteriormente collaborando con centri di ricerca d'eccellenza tra cui il **Politecnico di Torino**”; dove peraltro è incubata la startup.

ACCESSO “DA REMOTO”... MA NEL RISPETTO
DELLA PRIVACY

Sono caratteristiche peculiari della soluzione i meccanismi sopra descritti di self-caring e di erogazione dell'interazione tramite 'accesso remoto'. Aggiungiamo che Skillo può essere utilizzato sia in modalità on-demand sia on premises ed è interamente personalizzabile, in modo da garantire la privacy durante le operazioni di supporto che vengono svolte da remoto accedendo al device stesso (è possibile con semplicità impedire l'accesso alle sezioni personali: sms, foto, etc.). La soluzione consente inoltre l'integrazione sui diversi Crm esistenti ed è basata su una piattaforma che realizza pienamente il paradigma del cross-platform, permettendo di sviluppare l'applicativo una sola volta per tutti i dispositivi presi in carico. Ricordiamo infine che la user experience è personalizzata sul singolo utente: il menu dell'Ivr mobile varia in base all'analisi e al clustering dello storico delle interazioni. (V.B.) ■

Presentato da **Ennova** www.ennova.it/
Implementato presso **Tim** www.tim.it