

Hybrid Chat: Care can Sell





Il Customer Care ai tempi della pandemia

La pandemia ha imposto violentemente al centro dell'attenzione il **cliente**. La riduzione del fatturato e l'abbattimento dei margini nelle web sales richiedono una **migliore valorizzazione della customer base acquisita**.

*Le parole d'ordine sono:
retention e up-sell*

Durante i mesi di lockdown, l'ampio ricorso al web ha abilitato l'accesso a una più ampia platea di consumatori e ha nettamente spostato il rapporto tra Brand e Customer nella dimensione online. La pandemia ha rappresentato un incredibile acceleratore di un fenomeno che, precedentemente, manteneva un passo generazionale. Un fenomeno da cui nascono **sfide e opportunità**.

Secondo lo studio *Global State of Customer Service* di Microsoft, **due terzi dei consumatori** intervistati dichiarano di essere **pronti a interrompere i rapporti con i propri fornitori** in caso di disservizi nell'ambito del Customer Care.

*Il **58%** dei consumatori sono pronti a **cambiare fornitore per Customer Care insoddisfacente***

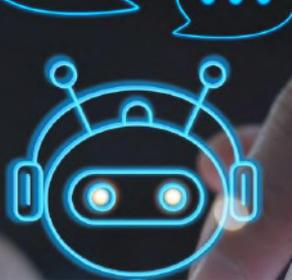
Secondo la stessa ricerca, l'esigenza di un Servizio Clienti impeccabile cresce di anno in anno e il driver risultano essere le nuove generazioni che si affacciano sul mercato (18-34 anni).

Chat 2 Care

La live chat non è uno strumento nuovo nel mondo del Care. Tuttavia ha guadagnato rilevanza in questi ultimi anni e, in particolar modo, durante la pandemia, grazie al potere di **preservare un contatto vivo e orizzontale tra Azienda e Cliente** anche a punti vendita chiusi e con il pieno rispetto del distanziamento sociale.

*La live chat mantiene un **contatto vivo e orizzontale** tra Azienda e Cliente*

La live chat, tuttavia, rappresenta un importante costo in termini di formazione degli operatori e ore-uomo per il presidio.



L'alterna fortuna del chatbot e dell'Intelligenza Artificiale

La soluzione per l'abbattimento dei costi di presidio di una live chat è il **chatbot**. Un'esperienza di care che non è mai stata apprezzata dall'utente per l'innata **mancanza di flessibilità ed empatia**.

Per ovviare a ciò è stata introdotta l'**intelligenza artificiale**: il chatbot, nelle migliori applicazioni, guadagna in flessibilità ma, soprattutto nei casi più complessi, non può garantire una piena e soddisfacente esperienza cliente. E, soprattutto, non è in grado di vendere prodotti a costo non irrisorio e in industry ad alta competizione o bassa motivazione all'acquisto.

Un Chatbot IA non può offrire assistenza nei casi più complessi e raramente può convincere all'acquisto.

È da ricordare, inoltre, che un Chatbot IA non può essere considerato un prodotto finito, ma uno strumento in divenire, che ha bisogno di **training** e **ottimizzazioni** continue, dunque di un **team dedicato**.

Live Chat vs. Chatbot vs. Chatbot IA

	Live Chat	Chatbot	Chatbot AI
Cost effective	●	●	●
Care 24/7	●	●	●
Il level Care	●	●	●
Cust. satisfaction	●	●	●
Sales	●	●	●

Cos'è l'Hybrid Chat

Una Chat Ibrida by design è una soluzione che racchiude i vantaggi di tutte e tre le modalità di Web Care, equilibrando gli svantaggi di ciascuna.

*La Chat Ibrida bilancia i pro e i contro delle soluzioni singole, per offrire un'architettura in grado di **soddisfare le istanze di care e cogliere le occasioni di vendita**, limitando i costi di presidio*





LiveService Hybrid Chat: il servizio integrato di Web Care

LiveService Hybrid Chat è il servizio proposto da Cloud Care che integra una piattaforma di **chat** potenziata da **intelligenza artificiale**, un team di **esperti di care sales-oriented** e un **team multidisciplinare** strategico per lo sviluppo e il mantenimento del modello AI.

*LiveService Hybrid Chat =
Chat AI +
Team Care Sales-Oriented +
Team AI*

Il **primo layer** è rappresentato dal **Chatbot** che intercetta l'intento del Cliente attraverso un modello di **IA NLU** (*Natural Language Understanding*).



L'IA decide se far proseguire l'utente in un percorso di **Self-Care** erogato dallo stesso Chatbot o **scalare direttamente su Umano** per casistiche strategiche (es. Care sensibili, propensione all'acquisto).

L'utente può, in qualsiasi momento, modificare liberamente l'intento di partenza. Il Chatbot può trasferire la chat a Umano nel caso in cui l'istanza di Care richieda una consulenza più approfondita, ci sia possibilità di effettuare un Up-Sell o un Cross-Sell sul Cliente o, più semplicemente, il sentiment dell'utente richieda l'intervento empatico di un operatore umano.

L'operatore umano è assistito dal suggeritore LightSpeed Chat, che permette di:

- abbattere ore uomo;
- garantire standard di servizio;
- ottimizzare l'approccio Sales;
- diminuire tempi formazione team.

Il training del modello IA NLU è costante, così come il monitoraggio delle performance del Chatbot.



LiveService Hybrid Chat: architettura di servizi

LiveService Front-End Chat - Interfaccia web altamente customizzabile. Può integrare anche servizi esterni (es. Whatsapp).

AI NLU - Integrazione di piattaforma d'intelligenza artificiale con modello Natural Language Understanding Open Source.

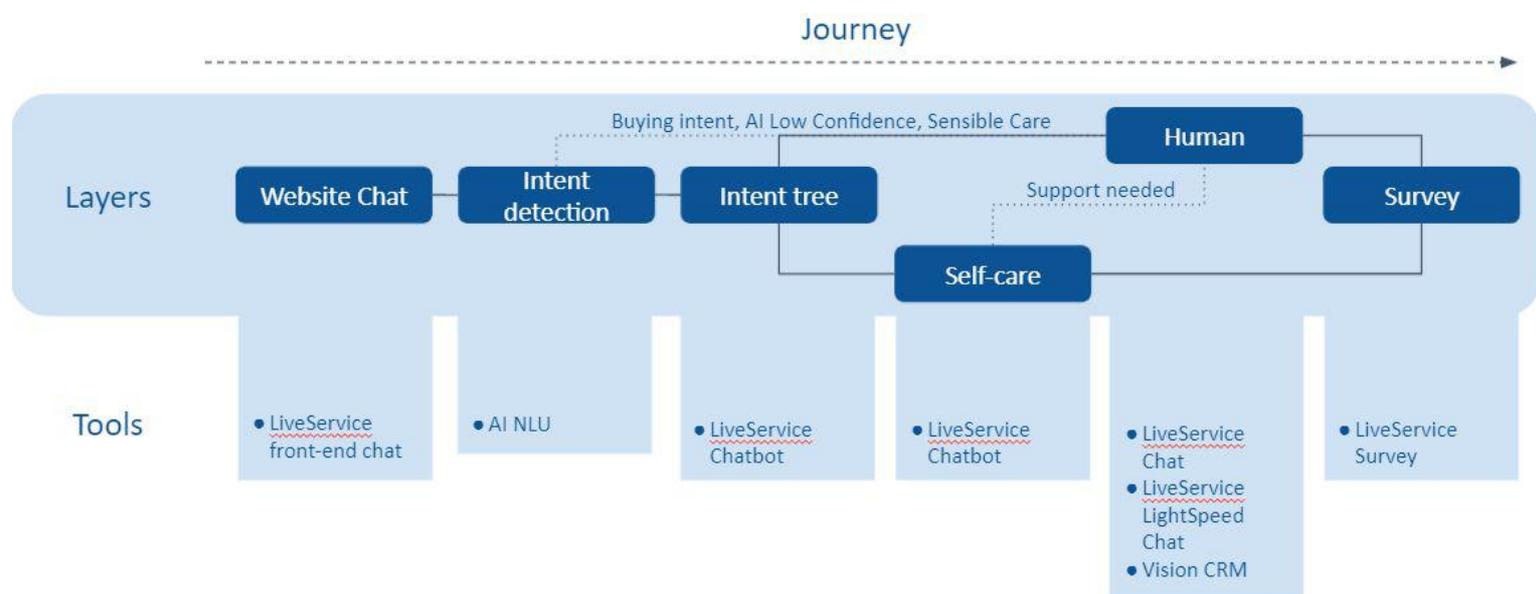
LiveService Chatbot - Piattaforma customizzabile per la generazione di alberi conversazionali chat automatizzati con possibilità d'integrazione con servizi esterni (email, CRM...).

LiveService LightSpeed Chat - Suggestore lato operatore, in grado di servire suggerimenti di risposta contestuali in base agli scambi chat in atto tra operatore e utente.

Vision CRM - CRM proprietario.

LiveService Survey - Piattaforma customizzabile per la somministrazione di sondaggi.

L'architettura LiveService può essere integrata con ogni piattaforma CRM: dalle più diffuse (Salesforce, Sap, Genesis...) a quelle proprietarie



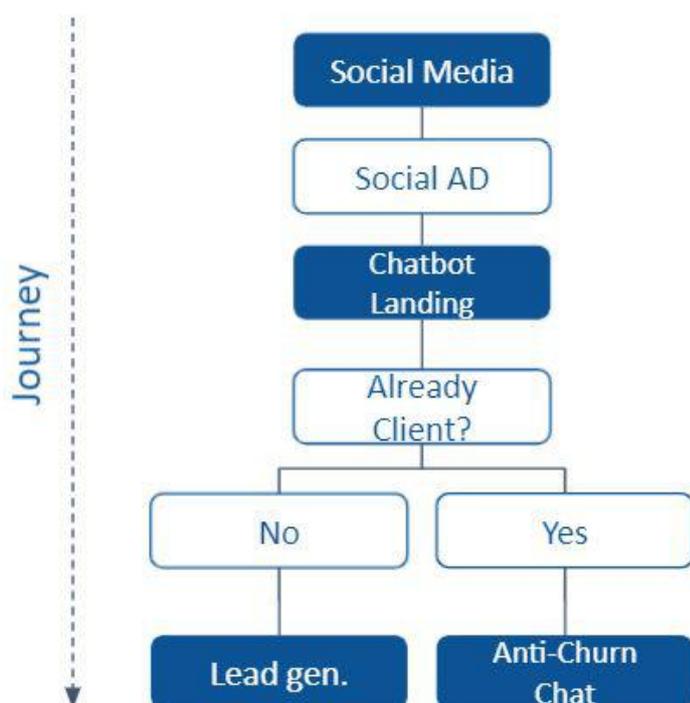


Social Lead Generation Chatbot e LiveService Hybrid Chat: strumento Anti-Churn

L'ampio sfruttamento della frontiera dei Social Media per la lead generation attraverso i form conversazionali (Chatbot), offre alle Aziende una nuova opportunità: entrare in contatto, in via incidentale, con i propri clienti alla ricerca di una nuova occasione di risparmio e/o migliore servizio.

Si tratta di un target a elevato rischio Churn, che può essere recuperato grazie all'integrazione della Chatbot Landing con la LiveService Hybrid Chat. Con un percorso guidato, il già-cliente viene indirizzato al servizio di Care, il quale può attuare strategie di retention (offerta dedicata, cambio piano, risoluzione insoddisfazioni...). Il tutto, conservando la continuità dell'esperienza scelta inizialmente dal cliente.

I già-clienti intercettati in una campagna di Social Lead Generation sono un target ad alto rischio Churn. Il Care via Chat può attuare le strategie di retention più adeguate.



Brand Energia: Case Study





Con LiveService: vendite, soddisfazione e risparmio

Il progetto Chat con Cloud Care LiveService è iniziato nel 2016 come chat a un canale, al servizio di prospect e già clienti.

Cruciale per il progetto è stata l'introduzione del **canale di Care** via chat, con un **team formato ad hoc** e orientato a **obiettivi di vendita e soddisfazione del cliente**.

Nei primi sei mesi del 2021, per quanto riguarda il canale chat, si è registrato YoY un **incremento del 92% sulla media mensile delle vendite** e del 177% sulla media mensile dei cambi piano e cambi mercato.

Il progetto di Care è supportato dal LiveService Chatbot IA in grado di gestire **fino al 30%** delle chat, soddisfacendo fino al **73%** dei clienti (dato di gennaio 2022).

La **soddisfazione delle chat ibride** (Human+AI) è stata a giugno dell'**86,84%**.

Il Bot IA attualmente è in grado di individuare **dai 42 ai 50 intenti** tra i più ricorrenti, offrendo una **soluzione al 75% delle casistiche** riscontrate in assistenza.

Progetto Brand Energia + LiveService in numeri YoY:

+92% media mensile vendite

+177% media mensile cambi offerta

42-50 AI intent detected

300h AI Model Training

+13% chat gestite (dato giugno 2021)

-30% chat gestite da umano

44% utilizzo LiveService LightSpeed Chat

73% soddisfazione utenti serviti da Bot

AI

86,84% soddisfazione utenti serviti da

Hybrid Chat (Bot AI + Human)





Benchmark del servizio chat offerto

A maggio 2021, **dopo otto mesi di operatività** del modello Cloud Care LiveService Hybrid Chat, il Brand Energia ha commissionato un benchmark per valutare la qualità del servizio nel panorama del mercato di riferimento.

Quello offerto da **LiveService Hybrid Chat** risulta essere **il servizio più completo** e **l'unico dotato di Bot IA**. La collaborazione tra il Brand Energia e Cloud Care ha dato vita a un progetto unico sul mercato che ha proiettato l'Azienda nel prossimo futuro del Customer Care e delle Web Sales.

Funzionalità chat	Operatore 1		Operatore 2		Operatore 3		Operatore 4		Operatore 5		Operatore 6		Operatore 7		Operatore 8		Brand Energia		
	Sales	Care	Sales	Care															
Cambio fornitore	Si								Si									Si	
Switch	Si				Si													Si	
Subentri	Si								Si									Si	
Attivazioni	Si																	Si	
Variazione potenza																			Si
Cambio offerta								Si							Si				Si
Voltura														Si					Si
Rateizzazione				Si															Si
Lettura				Si															Si
Verifica bolletta				Si															Si
Modifica pagamenti																			Si
Info contratto												Si							Si
Info generiche												Si	Si					Si	Si

VOIhotels: Case Study





Cambio di paradigma nel Booking Reservation: Hybrid Chat per Vendita, Upsell e Care

Secondo la [proiezione di Statista](#) (*Revenue share of sales channels of the global travel and tourism market from 2017 to 2026*) entro il 2026 la revenue share da web del comparto Travel raggiungerà il **74%**, contro un residuale 26% derivante dal fatturato offline.

Per una catena alberghiera, il potenziamento dei canali di booking diretto significa guadagnare il margine assorbito dall'intermediazione degli OTA. Nel caso studio, **VOIhotels** ha lanciato la campagna 2022 puntando sull'advertising on e offline per incrementare il traffico diretto sul sito, potenziando il canale Hybrid Chat. Il fine è quello d'**intercettare il prospect già in fase informativa**, abbreviando il classico journey che lo avrebbe portato alla prenotazione via OTA.

Progetto VOIhotels + LiveService in numeri 2020vs2022:

+17% fatturato web

+24% fatturato da chat

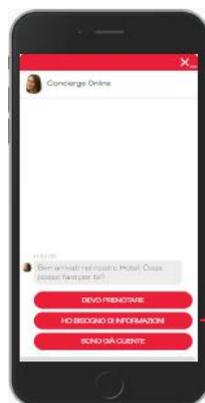
+29% incremento *scontrino medio* su vendite da chat

-20% chat gestite da umano

76% soddisfazione utenti serviti da **Bot AI**

82% soddisfazione utenti serviti da **Hybrid Chat (Bot AI + Human)**

Grazie a questa strategia è stato incrementato il fatturato da prenotazione diretta, sono state risolte le istanze di caring (nel 20% dei casi direttamente tramite bot) con una soddisfazione del 76%-82%.





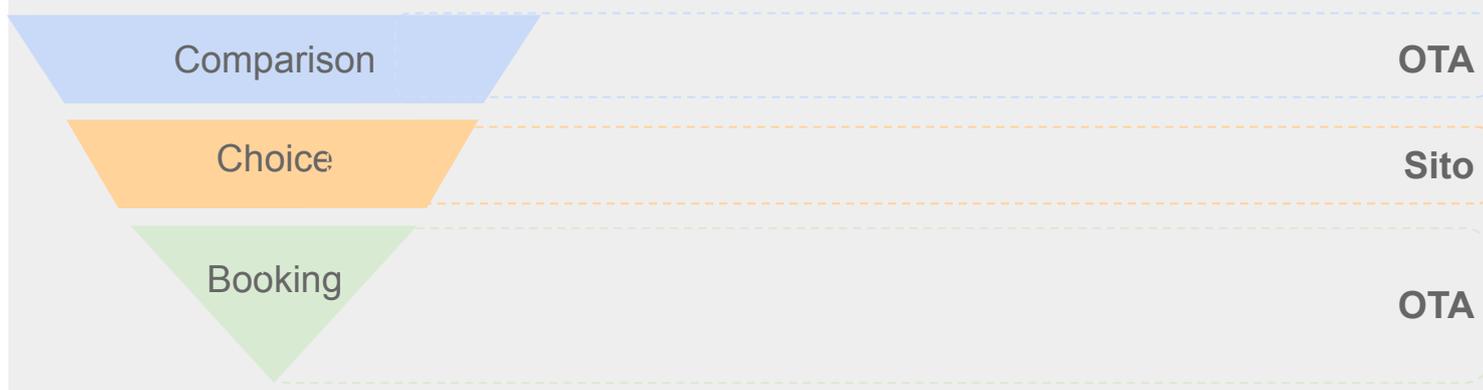
La Chat: il concierge online che accoglie il customer nel suo journey

Il classico customer journey del booking online prevede la partenza da un OTA per esplorare le possibilità di accoglienza della destinazione d'interesse. Nel **75% dei casi**, il cliente visita poi il sito web dell'hotel per verificarne la qualità dei servizi, le immagini della location e delle camere e le altre opportunità offerte dalla struttura ricettiva.

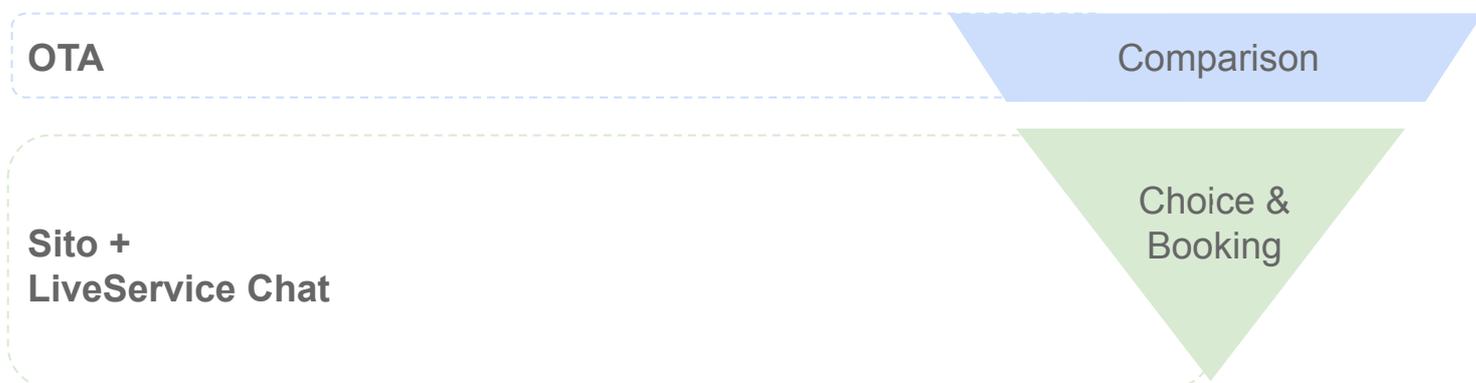
Secondo una statistica di *Hospitality Net*, i trend indicano che il **12% dei viaggiatori preferisce prenotare tramite OTA** per un motivo specifico: **una migliore e più semplice esperienza** di prenotazione rispetto a quella che ci si attende prenotando direttamente sul sito della struttura.

La Hybrid Chat LiveService offre il supporto per un'esperienza di prenotazione da agenzia live, con la comodità e l'accessibilità del web.

Classic Booking Customer Journey



New Booking Customer Journey



Riferimenti





A proposito di Cloud Care SpA

Cloud Care è una **piattaforma digitale tech-enabled** operante nei mercati dell'energia, delle telecomunicazioni e delle assicurazioni. L'azienda è leader nella fornitura a primari clienti aziendali di **servizi di digital sales e digital care** ai quali si affiancano numerosi servizi per la gestione end2end delle web sales: dalla generazione della lead, alla gestione della Customer Base.

Può vantare **oltre 35 progetti chat attivi** su player di rilievo nazionale, posizionandosi come leader di mercato.

Cloud Care è proprietaria di **ComparaSemplice.it**, tra i principali comparatori web italiani di prezzi per il mercato energia, telecomunicazioni e prodotti assicurativi, grazie al quale ha ottenuto numerosi riconoscimenti.

Nel 2021 Cloud Care è entrata a far parte della vasta rete d'investimenti **Investcorp**, avviando una nuova fase di crescita e sviluppo.

Info:

- [Cloud-Care.it](https://www.cloud-care.it)
- [ComparaSemplice.it](https://www.comparaSemplice.it)
- info@cloud-care.it

A proposito di Investcorp

Investcorp è un **gestore globale di investimenti** specializzato in investimenti alternativi in private equity, immobili, credito, strategie di rendimento assoluto, partecipazioni in GP e infrastrutture. Fin dalla fondazione, nel 1982, l'obiettivo è stato quello di **generare rendimenti interessanti e valore a lungo termine** nelle società partecipate e per gli azionisti, distinguendosi come investitore prudente e responsabile.

Investcorp oggi è presente in **12 paesi** tra Stati Uniti, Europa, GCC e Asia, tra cui India, Cina e Singapore. Investcorp Group può vantare 35,4 miliardi di dollari di AUM totali, comprese le attività gestite da manager di terze parti e, nei propri uffici, impiega circa 430 persone di 45 nazionalità differenti (dati al 31 marzo 2021).

Info:

- [investcorp.com](https://www.investcorp.com)
- [@Investcorp LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/investcorp)