Più vicini ai nostri clienti grazie all'intelligenza artificiale

«Sappiamo di cosa si occupano i nostri clienti, ne conosciamo l'umore e riusciamo a reagire rapidamente.»

Per i propri grandi clienti, Swisscom sviluppa soluzioni nel settore dell'intelligenza artificiale. Le soluzioni sono personalizzate, come il software «Sonar», che aggrega e valuta i feedback della clientela e permette a Swisscom Channel Management di migliorare l'interazione con i clienti.

Swisscom Channel Management

- Settore: telecomunicazioni
- Sede: Berna
- Clienti: clienti privati, PMI, grandi aziende
- Collaboratori: 200
- Ambizione: creare la migliore esperienza per il cliente online, offline e al POS

La sfida

Come rilevare in modo rapido, completo e preciso l'umore dei propri clienti? Finora questo processo è stato molto complesso, perché i feedback e le opinioni dei clienti sono sparsi su vari canali di comunicazione, come Facebook e forum, ma anche in fonti interne, come protocolli per chat con i clienti, call center o email.

La soluzione

Sonar raccoglie i feedback dei clienti relativi a determinati argomenti – per es. «nuove offerte inOne» – su tutti i canali esterni e interni. L'intelligenza artificiale riconosce automaticamente il tono di un'opinione, ne ricava le informazioni e visualizza i risultati. Grazie ad algoritmi avanzati il sistema IA comprende il significato dei testi.

Stephan Mignot
Head of Channel Management
Swisscom

Signor Mignot, completi le frasi per noi.

L'intelligenza artificiale di Sonar …
«… ci fornisce dati concreti per prendere decisioni migliori.»
La soluzione ci piace perché …
«… registriamo gli umori dei clienti in modo veloce, preciso e completo.»
I nostri clienti approfittano di Sonar perché …
«… aumenta le possibilità che venga sentita la loro voce.»
Il mio slogan pubblicitario per Sonar è:
«L'istinto per i dati.»

swisscom.ch/ai

swisscom

Swisscom Enterprise Customers
Casella postale, CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise