

Appian

APPIAN PER LE UTILITY

INTELLIGENT CONTACT CENTER

L'Intelligent Contact Center™ di Appian unisce tutti i sistemi, i canali e le informazioni relative ai clienti in un'unica interfaccia intelligente. Grazie all'Intelligent Automation, che unisce la potenza del Business Process Management, l'intelligenza artificiale di nuova generazione e la Robotic Process Automation, il tuo contact center raggiungerà gli obiettivi di KPI, assicurerà un'esperienza del cliente completa e formerà operatori altamente competenti.

Trasformare l'esperienza del cliente è fondamentale per le utility. Poiché clienti e organizzazioni hanno a disposizione più scelte per ridurre la propria dipendenza dai fornitori di energia tradizionali, migliorare il servizio clienti è fondamentale per tenersi stretti i clienti e le quote di mercato. Tuttavia, le operazioni divise in compartimenti stagni, i processi manuali e i sistemi legacy ostacolano in modo significativo il raggiungimento di un'esperienza del cliente priva di complicazioni.

Richieste di fatturazione, fornitura o servizi sul campo e risoluzione delle interruzioni di servizio: i leader del settore utility stanno trasformando le modalità di erogazione del servizio clienti e creando opportunità per offrire nuovi prodotti e servizi energetici ai clienti.

ADOTTA PROCEDURE PIÙ MODERNE PER OTTENERE IL MASSIMO IMPATTO

Trasforma il tuo contact center di utility con una piattaforma innovativa che ti consente di offrire rapidamente un'esperienza del cliente integrata su tutti i canali e punti di contatto con i clienti.



Vista intelligente e a 360° del cliente

Unifica i dati e la cronologia delle interazioni per una panoramica del cliente autentica e a 360°, in grado di favorire interazioni intelligenti da parte degli operatori e un'esperienza del cliente eccellente.



Esperienza degli operatori straordinaria

Un'unica interfaccia, facile da usare e basata su un'intelligenza artificiale sofisticata che supporta gli operatori nell'erogazione di servizi e consigli personalizzati ai clienti.



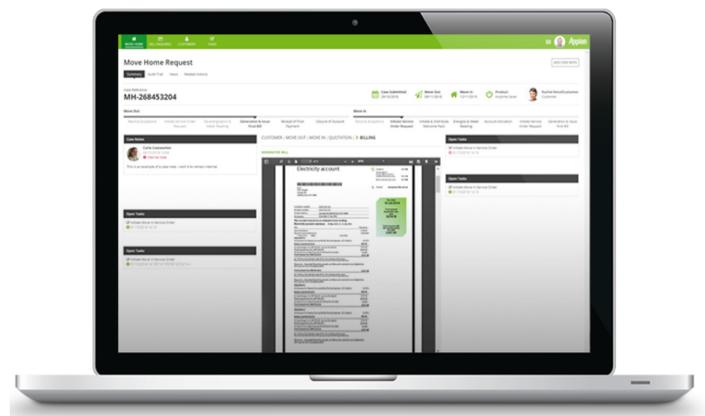
Esperienza del cliente eccezionale

Fornisci un'esperienza del cliente ottimale attraverso tutti i canali e i punti di contatto, con un knowledge management integrato, per assicurarti che le richieste vengano risolte al primo colpo.



Integrazioni essenziali

Integra i dati archiviati in compartimenti stagni e i sistemi di back-office per coordinare processi complessi e incrementare il valore dei tuoi investimenti in tecnologia, compresi SAP e le tecnologie di contact center esistenti.



INTELLIGENT CONTACT CENTER

UNA PIATTAFORMA UNIFICATA PER MIGLIORARE L'ENGAGEMENT DEI CLIENTI

Engagement omnicanale: integra i principali canali di comunicazione in un'unica interfaccia e ottieni un'esperienza del cliente ottimale, sfruttando l'esperienza tecnologica di Google, Twilio, Genesys e altri.

Dynamic Case Management: le funzionalità preconfigurate di Case Management migliori del settore semplificano le complesse interazioni legate al servizio clienti, per aiutare gli operatori a trovare soluzioni più rapidamente.

Automazione intelligente: combina Business Process Management (BPM), Robotic Process Automation (RPA) e intelligenza artificiale (IA) per supportare gli operatori e fornire un vantaggio competitivo notevole.

Low-code: con Appian non devi scegliere tra velocità e potenza. Il Low-Code trasforma rapidamente gli intenti di business in potenti applicazioni aziendali. Una piattaforma su cloud unificata e affidabile ti consente di accedere ai dati ovunque ti trovi e da qualsiasi dispositivo, massimizzando il valore che puoi offrire ai clienti.



SUPERA I KPI CHE CONTANO DI PIÙ PER TE:



Aumenta

- Il livello di soddisfazione del cliente
- Il livello di qualità delle chiamate
- Il fatturato



Migliora

- La risoluzione dei problemi alla prima chiamata
- Il livello del servizio
- La produttività degli operatori



Riduci

- Il tempo medio di gestione
- Il costo per interazione
- Il turnover degli operatori

I CLIENTI DI APPIAN STANNO ASSISTENDO A:

- Riduzione dell'**80 %** dei tempi di risoluzione
- Risparmio del **40 %** sui costi operativi
- Aumento del **60 %** nella soddisfazione dei clienti
- Servizio clienti **9 volte** più rapido

LE PRINCIPALI ORGANIZZAZIONI DEL SETTORE ENERGY E UTILITY SI FIDANO DI APPIAN:



Appian

Appian fornisce una piattaforma di sviluppo low-code che accelera la creazione di applicazioni aziendali ad alto impatto. Molte tra le più grandi organizzazioni al mondo utilizzano le applicazioni Appian per migliorare l'esperienza del cliente, raggiungere l'eccellenza operativa e semplificare la gestione globale del rischio e la compliance.

Per saperne di più, visita il sito <https://it.appian.com/industries/energy/>