



Nome Azienda Candidata: Cisco System

Nome e cognome referente: Enrico Miolo

Titolo Progetto: Webex Connect

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

L'utilizzo sempre più pervasivo della tecnologia ed il moltiplicarsi di canali di comunicazioni sia analogici che digitali rende sempre più complessa e dispersiva la gestione delle interazioni da parte delle aziende con i propri clienti finali. I clienti, grazie alla rivoluzione digitale messa in atto, sono diventati consumatori sempre più attenti ed informati; questo ha reso molto più arduo il riconoscimento da parte delle aziende dei touch-point in cui intercettare i consumatori e quindi la tipologia di canali da presidiare e le modalità in cui farlo. Da qui la necessità per le aziende di utilizzare strategie che promuovano e gestiscano l'interazione multicanale, attraverso un sistema integrato che sia in grado di combinare i diversi canali di comunicazione, così da promuovere un'interazione personalizzata ed efficace, con i clienti finali.

Descrizione della soluzione tecnologica.

Webex Connect è una piattaforma di comunicazione cloud (CPaaS, Communication Platform as a Service) che integra i canali di comunicazione dei sistemi aziendali esistenti ed in utilizzo, consentendo l'orchestrazione e l'automazione di tutte le interazioni con i clienti finali.

Webex Connect ha l'obiettivo di favorire le interazioni multicanale tra le aziende e i propri clienti, sfruttando canali digitali quali ad esempio: sms, email, Whats app, WeChat, Facebook Messenger, ecc.; offrendo così una comunicazione veloce, bidirezionale, personalizzata e contestualizzata.

È una piattaforma facile da usare e completamente programmabile, secondo il concetto di low code-zero code, consente l'accelerazione delle roadmap IT riducendo al contempo costi e complessità.



Descrizione del progetto di implementazione.

Partiti da un progetto di refresh del Contact Center, che fornisce un punto di contatto vitale tra l'azienda e i suoi clienti, tuttavia, la soluzione di Contact Center in casa del cliente era obsoleta, rigida e molto costosa da manutere, impedendogli di godere delle moderne interazioni e di molteplici touch point con i clienti finali che l'azienda desiderava offrire. In tutte le fasi del progetto oltre ad essere coinvolte le figure del dipartimento IT, il ruolo cruciale è stato ricoperto dal Team del Customer Service, che come mandato aveva quello di digitalizzare e ammodernare le modalità di contatto e supporto verso i clienti finali. Oltre a snellire e velocizza il processo, altra necessità importante era quella diversificare sì i punti di contatto con i clienti, senza perdere però nel back end la centralizzazione dei dati di sintesi che dovevano e potevano essere poi rielaborati dal team Marketing, anch'esso partecipe al progetto. Da qui la decisione di fare un refresh non solo dell'attuale infrastruttura ma di adottare una soluzione che potesse, con tempi veloci di implementazione, sostituire e al contempo ottimizzare i processi della comunicazione multicanale. Questo oltre ad ottimizzare i costi sostenuti fino a quel momento, avrebbe migliorato l'efficienza del Customer Service Team, migliorandone le performance.

La prima fase del progetto è stata dedicata ad un assesment della precedente soluzione e dei processi in essere, questi sono stati misurati con gli attuali e futuri obiettivi di business da raggiungere. Una volta identificati gli Use Case core ed i processi prevalenti, è stato ipotizzato il design della futura implementazione che prevedeva:

1. snellimento dell'architettura con migrazione ad una soluzione Cloud based che prevedesse costi ricorrenti misurabili e controllabili, per ottemperare alle esigenze di budget e forecasting;
2. efficientamento in termini di management, monitoring e troubleshooting a livello centrale, così da velocizzare i tempi di risposta ed intervento anche sulle sedi estere;
3. digitalizzazione dei processi di comunicazione multicanale che prevedessero il supporto delle piattaforme del mondo consumer (in particolare what's app, Facebook Messenger e WeChat) data la presenza a livello Marketing sui principali canali Social;
4. miglioramento della performance degli addetti alla Customer Experience, abilitandoli all'utilizzo di applicazioni up to date, così da renderli agili nel day by day;
5. integrazione puntuale con piattaforma CRM già in adozione;
6. analisi puntuale del ROI di progetto.

La seconda fase ha previsto l'identificazione e l'implementazione di un progetto pilota calato su un processo specifico, con il coinvolgimento diretto oltre dei Team Leader di progetto, degli addetti al Customer Service e del Team Marketing. Il PoC è durato circa 90gg, nei quali il cliente ha avuto la possibilità di calare in modo pragmatico la soluzione all'interno dei suoi reali processi di business. Dopo il kick off del pilota sono stati rispettati milestone e deliverable prefissati, con interviste cicliche agli attori coinvolti nel progetto,



così da affinare i nuovi processi e customizzare al meglio la soluzione in fase di implementazione.

Al termine del progetto pilota, nei successivi due mesi è stata estesa l'implementazione della soluzione su tutti i restanti processi e Use Case inizialmente identificati; in parallelo si è lavorato all'integrazione della piattaforma Webex Connect con la piattaforma CRM del cliente, finalizzandone la programmazione.

Realizzato l'intero Gantt di progetto e i relativi deliverable, dopo i tre mesi del progetto pilota, che ha visto l'assoluzione di tutti i deliverable, è stato dato il go live dell'intero progetto.

Il cliente ha potuto beneficiare, sin dalle prime fasi di implementazione del progetto, di una maggiore efficienza ed efficacia del servizio di Customer Care; un altro notevole beneficio, osservabile sin da subito, è stato il rapido accesso alle informazioni utili ai processi di reporting, che in precedenza risultavano dispendiosi sia per tempo che per risorse dedicate. La nuova soluzione non ha solo consentito all'organizzazione di lavorare in modo più efficiente, ma ha di gran lunga contribuito a migliorare la qualità delle interazioni che i suoi dipendenti hanno con i clienti finali, risultando in un maggior livello di engagement e fidelizzazione di quest'ultimi, favorendo così i risultati di business del Team Customer Service, del Team IT per l'innovazione del progetto e, al tempo stesso, ha fornito al Team Marketing nuovi strumenti e dati utili finalizzati ai canali di vendita.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

L'adozione di Webex Connect restituisce una maggiore efficienza, sin dalle prime fasi della sua implementazione, aumentando ed ottimizzando le interazioni con i clienti finali, grazie alla velocità e alla semplicità con il quale il sistema consente di personalizzare i canali di comunicazione. Altro grande vantaggio è il rapido accesso alle informazioni necessarie per i processi di reporting, che altrimenti richiederebbero processi ed attività dispendiosi, sia in termini di tempo che di risorse. Con l'adozione di Webex Connect, il cliente acquisisce maggiore flessibilità nello sviluppare e migliorare il proprio Customer Service, non rendendolo semplicemente più efficiente, ma migliorando notevolmente la qualità delle interazioni con i clienti.

Principali benefici raggiunti:

- Ritorno dell'investimento: l'investimento iniziale nella piattaforma trova immediato ritorno grazie al notevole aumento della risposta e delle interazioni con i clienti finali, incentivando la riattivazione dei clienti fidelizzandoli ed ampliando il customer set;
- Maggiore fidelizzazione: l'utilizzo di strumenti tecnologie di comunicazione digitali, risulta nell'offerta di servizi innovativi e a valore aggiunto;



- Retention: il miglioramento del servizio e la personalizzazione del supporto offerto, portano ad un maggiore livello di retention dei clienti finali
- Customer Experience: processi più intuitiva ed empatici, più attenti e vicini alle esigenze dei clienti

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione.

Webex Connect è una piattaforma che offre un servizio a livello enterprise, sicuro e scalabile, integrabile anche con soluzioni terze parti, è quindi customizzabile rispetto alle proprie esigenze di business; ricco di funzionalità e strumenti che consentono di elevare le performance di customer service.

La flessibilità della piattaforma restituisce la possibilità di offrire esperienze di interazioni semplici e veloci, che favoriscono la fidelizzazione dei clienti finali e la costruzione con quest'ultimi di relazioni durature.

Grazie alle API, strumenti di programmazione low-code e le funzionalità predefinite, con Webex Connect è possibile creare e configurare rapidamente i flussi di comunicazione con i clienti ed integrarli direttamente con le applicazioni e processi utilizzati e sviluppati internamente, rivolti a clienti finali e business partner.

È una piattaforma pensata inoltre anche per gli sviluppatori, consentendo alle aziende di creare e testare l'integrazione di altre applicazioni, in modo semplice e veloce, oltre a fornire funzionalità per la creazione di flussi, debug e la realizzazione di report ad hoc.

Volto a restituire valore ad ogni tipo di interazione, Webex Connect abilita comunicazioni personalizzate biderizionali e real time, attivate da qualsiasi evento, strumento o interazione con il cliente.

Webex Connect è declinabile e si adatta a differenti industries: utilities, retail, finance, travel, healthcare, insurance, etc.; digitalizzando ed indirizzando processi quali la gestione degli appuntamenti, Call Deflection, Payment Reminders & Collections, Discovery, Acquisition & Conversational Marketing.