

## Piattaforma Appian Intelligent Contact Center™

SVILUPPA UN CONTACT CENTER DI NUOVA GENERAZIONE GRAZIE ALLA POTENZA DELL'INTELLIGENT AUTOMATION

- Le funzioni omnicanale garantiscono un engagement del cliente ottimale
- L'intelligent automation con RPA, IA e BPM migliora l'efficienza degli operatori
- Il Dynamic case management unisce i sistemi e i dati per una panoramica del cliente completa
- La piattaforma applicativa low-code garantisce un'implementazione rapida e conforme sia on-premises che nel cloud

Il contact center è da sempre in prima linea per garantire un'esperienza del cliente positiva. L'ascesa dei nuovi canali di comunicazione, il numero crescente di norme e il cambiamento delle aspettative dei clienti hanno reso sempre più difficile assicurare interazioni coerenti e fluide. Le operazioni organizzate in compartimenti stagni, i processi manuali e i sistemi legacy ostacolano in modo significativo il successo di un'esperienza del cliente integrata.

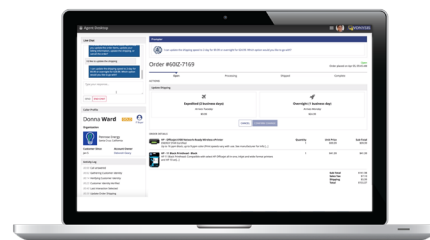
Come possono i leader dei contact center trasformare le operazioni in centri di engagement per ridefinire l'esperienza del cliente e il valore aziendale che conferiscono all'organizzazione?

### SCOPRI LA POTENZA DELLA PIATTAFORMA APPIAN INTELLIGENT CONTACT CENTER™

La piattaforma Appian Intelligent Contact Center™ facilita le organizzazioni nella costruzione di applicazioni di contact center di nuova generazione che migliorano l'engagement del cliente, incrementano l'efficienza degli operatori e generano un impatto strategico per l'attività.

#### Coinvolgimento omnicanale

Trasforma il supporto multicanale in un vero ambiente omnicanale integrando chiamate, chat, SMS, e-mail, social media e co-browsing in un'unica interfaccia. Fornisci agli operatori una panoramica completa del percorso del cliente, crea esperienze gratificanti e consolida la fedeltà del cliente.



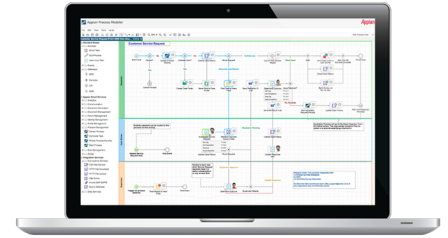
#### Dynamic Case Management

Permette di ottenere una panoramica del cliente unica e coerente e aiuta a risolvere problemi ad alto livello nelle interazioni più complesse. Unendo le interazioni tra utenti, processi, dati e contenuti, il case management offre un'interfaccia potente che permette agli operatori di fornire informazioni più precise e di trovare soluzioni in meno tempo.



## Intelligent Automation

Automatizza il lavoro e organizza i processi, integra i sistemi e applica le regole di business grazie a Business Process Management (BPM), Robotic Process Automation (RPA) e all'Intelligenza Artificiale (IA). Gli operatori sono assistiti dalla robotica e vengono formati dall'intelligenza artificiale, che permette loro di concentrarsi sulla consulenza al cliente, di personalizzare il supporto ed esplorare opportunità di upselling.



## Piattaforma cloud low-code

Quando compliance e tempi di commercializzazione rapidi diventano fondamentali, è altrettanto essenziale adottare una strategia cloud che coinvolga una piattaforma di sviluppo delle applicazioni low-code. Sviluppa applicazioni che soddisfino i controlli di sicurezza, riservatezza e compliance e che allo stesso tempo accelerino le tempistiche di implementazione e, di conseguenza, il time-to-value del contact center.



## PERCHÉ SCEGLIERE LA PIATTAFORMA APPIAN INTELLIGENT CONTACT CENTER™?

Migliora le metriche più importanti. Le principali organizzazioni hanno trasformato l'engagement del cliente e le operazioni del contact center grazie ad Appian:

- Target Group **ha ottenuto una riduzione dell'80% nei tempi di elaborazione del servizio clienti** grazie a un programma di soluzioni personalizzate realizzato in 2 settimane.
- Una delle più importanti imprese di investimento a livello mondiale **ha ridotto dell'85% i tempi di risposta del servizio clienti** e dell'80% le procedure di escalation, diminuendo drasticamente i controlli manuali e i costi di esercizio.
- Aviva, una delle più grandi agenzie di assicurazione del Regno Unito, **ha accelerato di 9 volte i tempi di risposta del servizio clienti** e ha risparmiato oltre il 40% sui servizi operativi con 22 sistemi consolidati su 4 applicazioni Appian sinergiche.
- Una delle più grandi agenzie di assicurazione in ambito sanitario degli USA **ha ridotto del 75% sia i tempi di raccolta e gestione dei dati, sia quelli di creazione dei report, ottenendo un risparmio annuale di 10 milioni di dollari.**

Scopri la potenza della piattaforma Appian Intelligent Contact Center™ per trasformare le operazioni e sviluppare un contact center di nuova generazione. Offri un'esperienza del cliente completa, forma operatori competenti e ottimizza l'efficienza del tuo business.



Scopri come dare più potere agli operatori e consolidare la fedeltà dei clienti. Per maggiori informazioni sulla piattaforma Appian Intelligent Contact Center™, visita [appian.com/engage](https://appian.com/engage)

# Appian

Appian offre una piattaforma di sviluppo di software low-code che consente alle aziende di creare app uniche e potenti in tempi brevi. Le app sviluppate tramite la piattaforma Appian contribuiscono ad accelerare la trasformazione digitale e garantiscono una differenziazione competitiva.

Per saperne di più, visita il sito [www.appian.it](https://www.appian.it)