



INNOVARE L'ESPERIENZA CLIENTE

CONTACT CENTER OMNISCANALE E ASSISTENTI VIRTUALI



MAPS GROUP
SHARING KNOWLEDGE

Gestire le **richieste di contatto**, fornire **informazioni tempestive** e mantenere un **dialogo costante con clienti e utenti** è una sfida quotidiana per ogni organizzazione.

Contatta, piattaforma di Contact Center Omnicanale AI-based, offre assistenti virtuali in grado di automatizzare le richieste più frequenti, garantire risposte coerenti e ridurre i tempi di gestione, senza mai perdere il tocco umano. La piattaforma infatti consente di centralizzare le comunicazioni e offrire un'esperienza fluida e coerente, combinando la velocità **dell'intelligenza artificiale** con l'esperienza e l'empatia del **team interno**.

Progettata per adattarsi a **qualsiasi mercato** e contesto aziendale, offre **funzionalità avanzate e flessibili** per rispondere alle esigenze di ogni realtà. Grazie alla sua **architettura modulare** e alla capacità di integrazione con diversi sistemi, supporta processi complessi e ottimizza l'operatività in tutti i settori.

Più in generale, la piattaforma, permette di gestire le seguenti macro-aree di applicazione:



**ASSISTENZA E RELAZIONE
CON IL CLIENTE**



**GESTIONE E SUPPORTO
OPERATIVO**



**COMUNICAZIONE E
COINVOLGIMENTO ATTIVO**



**SUPPORTO
AL TEAM INTERNO**

La piattaforma **Contatta** è realizzata dalla società Ellysse S.r.l. di Maps Group.



ASSISTENZA E RELAZIONE CON IL CLIENTE

- **Assistenza clienti:** informazioni su orari, servizi, compilazione moduli e verifica pratiche, garantendo risposte rapide e coerenti.
- **Gestione reclami e segnalazioni:** ricezione e tracciamento di segnalazioni, guasti e disservizi.
- **Customer Satisfaction:** verifica del livello di soddisfazione degli utenti.



GESTIONE E SUPPORTO OPERATIVO

- **Gestione prenotazioni e appuntamenti:** pianificazione e conferma/disdetta di servizi, appuntamenti e check-in/out digitali.
- **Gestione pre e post vendita:** informazioni e disponibilità su prodotti per l'acquisto in negozio e online, resi e consegne.
- **Aggiornamenti spedizioni:** monitoraggio dello stato delle spedizioni e invio di aggiornamenti in tempo reale.
- **Digital Concierge per hotelserie:** assistente virtuale per offrire agli ospiti supporto immediato e personalizzato in ogni momento del loro soggiorno, integrato con i sistemi gestionali in uso dalla struttura.



COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO

- **Comunicazioni proattive:** invio di suggerimenti personalizzati su attività, offerte, allerte meteo, interruzioni o scadenze.
- **Engagement e personalizzazione:** interazioni mirate basate sul profilo utente e sulle preferenze, per rafforzare la relazione e anticipare le esigenze.



SUPPORTO AL TEAM INTERNO

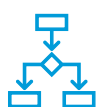
- **Help Desk Interno:** assistenza automatizzata per problemi tecnici, reset password, gestione credenziali o richieste di accesso a sistemi.
- **Whisper-bot e Script-bot:** supporto interno al personale con suggerimenti di risposte, checklist e procedure in tempo reale.

**EMAIL AI**

Categorizzazione automatica dei contenuti presenti nelle email per eventuali integrazioni e analisi con sistemi aziendali.

**OUTBOUND PREDICTIVE**

Potente motore che compone automaticamente chiamate o invia comunicazioni massive su vari canali (SMS, Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram, Email).

**ORCHESTRAZIONE DI WORKFLOW**

Coordinatore di processo che gestisce le varie fasi in base agli input ricevuti e alle integrazioni con i sistemi coinvolti.

**CATEGORIZZAZIONE DEI CONTENUTI**

Categorizzazione automatica dei contenuti presenti in documenti per eventuali integrazioni e analisi con sistemi aziendali.





AI E COLLABORAZIONE UMANA: SINERGIA VINCENTE

Le nostre soluzioni AI-based uniscono la potenza dell'intelligenza artificiale al valore insostituibile delle persone.

L'assistente virtuale gestisce le interazioni in autonomia, indirizzando l'utente all'operatore più adatto solo in caso di richieste complesse o particolari. Grazie ai feedback del team umano, impara e si evolve continuamente, affinando e arricchendo la base di conoscenza condivisa. Supporta inoltre gli operatori con suggerimenti di risposta intelligenti estrapolati dalla stessa fonte di conoscenza, creando un ecosistema in cui AI e persone collaborano in perfetta sinergia per offrire un'esperienza sempre più efficace, naturale e personalizzata.

Non solo bot, ma il meglio dell'AI e delle persone, insieme.



Assistente virtuale apprende e cresce costantemente insieme agli operatori



Interazioni sempre più precise e personalizzate



Servizi che uniscono l'efficienza dell'AI all'empatia e competenza umana



Passaggio fluido all'operatore umano



Supporto interno agli operatori suggerendo risposte e informazioni agli agenti



CONTATTA IN PILLOLE

Contatta è una piattaforma di Contact Center Omnicanale AI-based che semplifica la gestione dei contatti, su molteplici touchpoint, con la potenza **dell'intelligenza artificiale** e la sicurezza del **supporto umano**.

È possibile gestire in modo **centralizzato** voce, email, chat e messaggistica istantanea. Gli assistenti virtuali rispondono subito, ma quando serve entra in gioco l'operatore umano, connesso in tempo reale e supportato dall'AI.

Tutto quello che serve, in un'unica piattaforma:



Contact Center + Agent AI Omnicanale

voce, chat, email, WhatsApp e altre app di instant messaging...



Integrazione nativa con diversi modelli AI



Integrazione con CRM, ticketing, ERP e altri sistemi



Disponibile in Cloud o On-Premise



Massima efficienza

una sola piattaforma, tutte le funzionalità



Interoperabilità garantita

con una vasta gamma di centralini telefonici

**Supporto al personale****Supporto tecnico****Comunicazioni proattive
e personalizzate****Gestione prenotazioni
e appuntamenti****Gestione segnalazioni****PUNTI DI FORZA****Knowledge base condivisa:** sempre aggiornata e utilizzata sia dall'operatore umano che dall'assistente virtuale**Coordinamento uomo + AI:** assistenti virtuali e operatori umani in completa sinergia. Se il bot non basta, interviene l'umano che risponde all'utente e arricchisce anche la base di conoscenza.**Efficienza e continuità:** nessun utente abbandonato, nessuna conversazione interrotta**Risparmio di tempo e costi:** riduzione dei tempi di risposta e costi di gestione**Scalabilità reale:** permette di gestire i picchi di lavoro senza aumentare l'organico**Valorizzazione persone:** automatizza le attività ripetitive e gli operatori umani gestiscono solo ciò che conta davvero**Migliore esperienza utente:** risposte rapide, h24 e personalizzate



ESIGENZE CHE SODDISFA



Unifica i canali di contatto: (telefono, chat, email, social, app di messaggistica) per gestire le interazioni in un unico punto di controllo.



Garantisce continuità di servizio evitando che l'utente debba ripetere la propria richiesta passando da un canale all'altro.



Raccoglie insight dai dati monitorando tutte le interazioni in tempo reale



Migliora la customer experience offrendo risposte rapide, coerenti e disponibili h24



Aumenta la produttività degli operatori liberandoli dalle attività ripetitive



Company of



MAPS GROUP
SHARING KNOWLEDGE

mapsgroup.it

Maps S.p.A.

Via Paradigna 38/A, 43122 Parma (PR), Italy

Email: info@mapsgroup.it - Pec: mapsspa@actaliscertymail.it

Telefono: +39 0521 052300 - P.IVA: 01977490356 - R.E.A. PR-240225