



# Contatta

INNOVARE L'ESPERIENZA CLIENTE

CONTACT CENTER OMNICANALE 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 hotellerie:** 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.



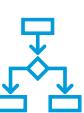
### EMAIL AI

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 estratti 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****Gestione prenotazioni  
e appuntamenti****Supporto tecnico****Gestione segnalazioni****Comunicazioni proattive  
e personalizzate**

## 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



**mapsgroup.it**

**Maps S.p.A.**

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

Email: [info@mapsgroup.it](mailto:info@mapsgroup.it) - Pec: [mapsspa@actaliscertymail.it](mailto:mapsspa@actaliscertymail.it)  
Telefono: +39 0521 052300 - P.IVA: 01977490356 - R.E.A. PR-240225