



## **Chat Bot**

(Strumento di comunicazione asincrona con il consumatore, integrato con strumenti di pagamento digitale multicanale)

---

Roma, 11/05/2022



# Collection Multichannel – CHAT BOT

## Funzionalità desiderata

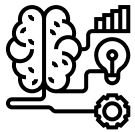
---



- Utilizzo di uno **strumento multicanale digitale** che permetta la gestione ed il supporto ai Consumatori, in linea con la tendenza di usabilità degli strumenti di messaggistica, strutturato e adattato alle caratteristiche del cliente titolare del credito.
- 



- **Permetterà non solo di raggiungere Consumatori che, per esigenze diverse, sono indisponibili al contatto tradizionale telefonico**, ma anche di velocizzare, semplificare, decodificare e tracciare le comunicazioni, gli scambi, le azioni e i dati analitici, essenziali per analisi basate su machine learning mirate al miglioramento costante dei processi di lavorazione.
- 



- **Le comunicazioni asincrone permettono di rispondere ai clienti anche fuori dell'orario di ufficio, sempre in modo semplice e veloce.** Dimostrare disponibilità nel prendere in considerazione i bisogni delle persone nel momento in cui si manifestano, **favorisce il rapporto di fiducia.**
- 



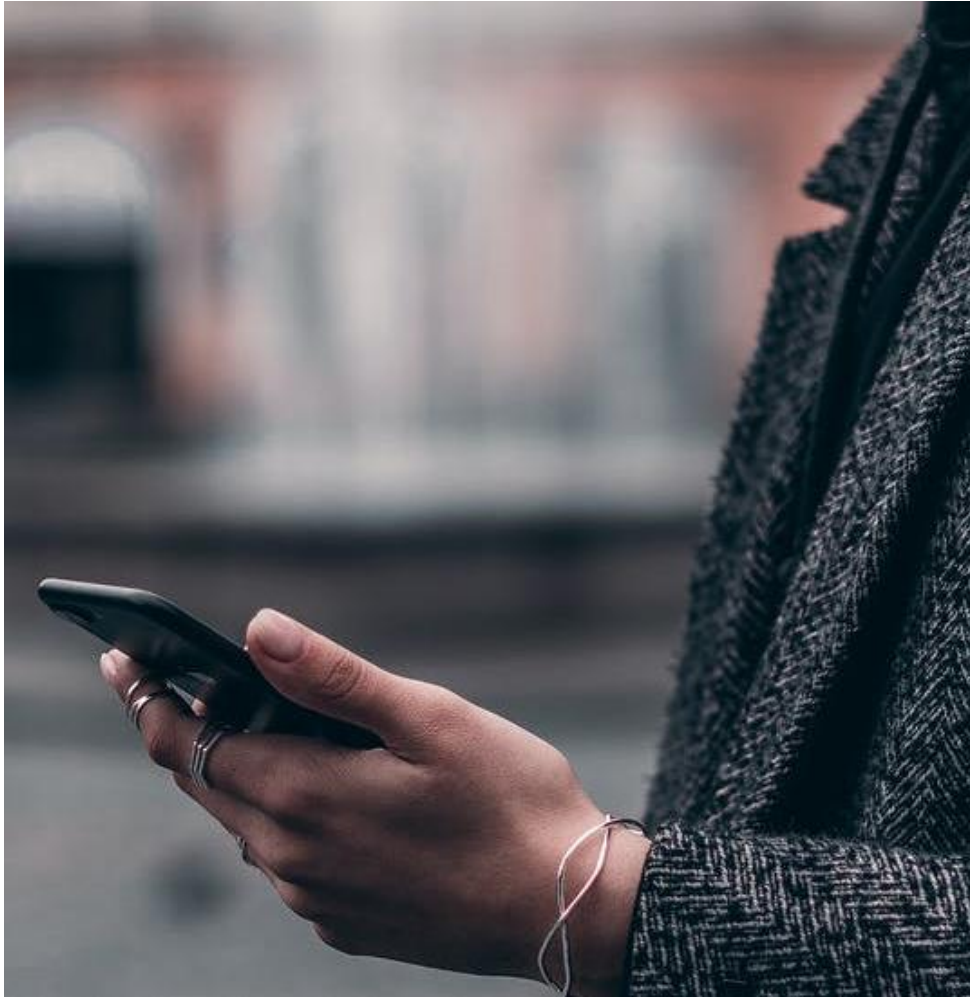
- Studiato e realizzato **nel pieno rispetto delle norme del Codice di condotta**, utilizzando come riferimento la disciplina di cui ai contatti digitali e della messaggistica istantanea, come definita dal Codice.



## Collection Multichannel – CHAT BOT

Vantaggi delle comunicazioni asincrone

---



Vantaggi per il Consumatore,  
della **comunicazione asincrona nella  
Collection:**

- possibilità di rispondere nei tempi a lui più funzionali;
- avere tempo e modo di verificare quanto viene richiesto;
- valutare comodamente la modalità di pagamento più adatta alle proprie esigenze, senza vincoli orari;
- formulare richieste in forma scritta permette una maggiore attenzione e da modo di pensare a tutti i particolari;
- ricevere risposte efficaci e mirate al problema.



**L'unione fa la forza...**

Due sistemi digitali che si integrano per una soluzione smart end-to-end semplice ed intuitiva

---



# BILL PayByLink

La soluzione Fire di  
digital payment

La nostra soluzione di  
chat asincrona





Via Feltre, 75\_Milano  
[www.fire.eu](http://www.fire.eu)

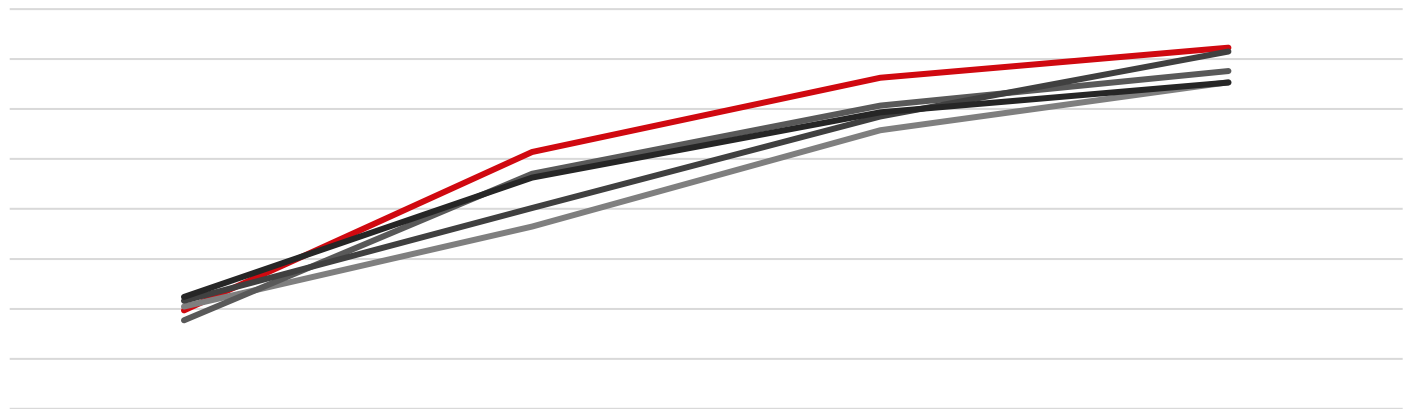


# Collection Multichannel – CHAT BOT

## Risultato di applicazione della soluzione

I risultati riscontrati nel lotto challenger che aveva all'interno del processo il modulo di Chat asincrona, rispetto a lotti gestiti in precedenza in maniera tradizionale, danno una chiara tendenza di crescita della variabile obiettivo nel periodo considerato:

Misurazione andamento lotti nel primo mese  
Variabile obiettivo Recuperato su Affidato



	1 Week	2 Week	3 Week	4 Week
Processo ChatBot	29,70%	61,40%	76,23%	82,27%
Processo Tradizionale 1	30,46%	46,47%	65,75%	75,35%
Processo Tradizionale 2	27,70%	57,06%	70,70%	77,56%
Processo Tradizionale 3	31,62%	50,16%	68,49%	81,51%
Processo Tradizionale 4	32,41%	56,29%	69,36%	75,28%



# Collection Multichannel – CHAT BOT

Overview delle fasi di sviluppo



# Collection Multichannel – CHAT BOT

## Highlights

---

### Metodologie utilizzate

---

La progettazione ha seguito un approccio AGILE, lo sviluppo ha integrato tool realizzati in house, con software di terze parti.

Il sistema comprende diverse tecnologie digitali:

- un sistema di contatto che permette di attivare il dialogo attraverso un semplice click
- un gestore di workflow per la realizzazione del canale di dialogo;
- un gestore di messaggistica WhatsApp per l'utilizzo di un canale semplice da utilizzare e conosciuto dalla maggior parte di persone
- un sistema di pagamento on-line realizzato internamente attivabile attraverso l'invio di un link
- un sistema di autenticazione che rispetti le norme GDPR

### Risorse utilizzate

---

- L'analisi di processo e la progettazione sono state realizzate dal team interno di Process Management; lo sviluppo e l'integrazione tra sistemi, dal Team interno ICT/Application Change.
- La tecnologia utilizzata ha rispettato criteri di compatibilità con la tecnologia WEB aziendale.

### Innovatività

---

- Nel settore della collection tradizionale, poter definire contatti asincroni con gli interlocutori che hanno difficoltà nel dialogo telefonico, rappresenta una sfida per la complessità, in assenza di sincronicità, di far vivere al cliente un percorso accogliente, professionale, di fiducia reciproca e che garantisca una retention durante tutto il dialogo.
- L'innovazione sta nell'integrare diversi sistemi, facendoli interagire tra di loro per offrire sia indicazioni sulle modalità di pagamento, che strumenti di pagamento self, oltre che un canale voce integrato per assistere il cliente in tutti i casi in cui volesse passare dalla gestione self asincrona ad una gestione assistita da operatore.
- L'utilizzo di whatsapp con un layout attivo dei messaggi è stata una delle componenti di usabilità più innovative.

### Riproducibilità

---

- Il pilota è stato applicato a processi tipici del mondo delle utility ma può essere replicato facilmente anche in altri ambiti/industry mantenendo la logica progettuale invariata agendo sulla customizzazione del dialogo.
- Il sistema è pronto per integrare nel dialogo, in un prossimo sviluppo, funzionalità di acquisizione documenti basati su algoritmi di Artificial Intelligence in grado di semplificare ulteriormente l'operatività utente-sistema





# La soluzione Fire di digital payment – PayByLink

Fire può offrire la propria expertise nell'attivazione di strumenti digitali, utili in tutti gli scenari che richiedono pagamenti da remoto

---

## Fire e la soluzione di digital payment

---

*Pay By Link* è uno strumento:

- **Veloce** – raggiunge un elevato numero di soggetti, in tempi molti brevi, mediante invio massivo di messaggi (SMS – WhatsApp) / e-mail
- **Versatile** – possibilità di gestione incassi su c/c dedicato, accesso a rendicontazioni e pagamenti.
- **Sicuro** – accesso con doppia autenticazione (OTP e CF/P.Iva)
- **Flessibile** – possibilità di utilizzo di molteplici modalità di pagamento (Bonifico / Carta di credito / Bollettino postale – QR Code)

## Gli step del processo

---

1. **Invio massivo** di messaggi (SMS – WhatsApp) / e-mail, generato dal portale Recupera, contenente il link per effettuare il pagamento
2. **Accesso al portale** di pagamento tramite link e sistema di doppia autenticazione
3. **Scelta della modalità di pagamento** preferita dall'utente o possibilità di allegare un documento/pagamento

