

15.9 Klondike Co-Pilot (il tuo assistente personale)

(Questo plugin è venduto separatamente)

Klondike Co-Pilot è una soluzione avanzata che potenzia le capacità del CRM vtenext, offrendo supporto automatizzato e assistito per la gestione dei processi aziendali e delle interazioni con i clienti. Questa integrazione mira a migliorare l'efficienza operativa, ridurre gli errori umani e ottimizzare il flusso di lavoro attraverso l'automazione intelligente e l'assistenza proattiva.

Caratteristiche principali

1. **Assistenza proattiva:** Fornisce suggerimenti in tempo reale durante l'esecuzione di task complessi, aiutando l'utente a prendere decisioni rapide e informate.
2. **Intelligenza artificiale:** Utilizza l'AI per analizzare i dati e le necessità dei clienti, ottimizzando le risposte alle loro richieste.
3. **Integrazione fluida:** Si integra perfettamente con vtenext ed i suoi moduli principali, garantendo un flusso di lavoro senza interruzioni e la sincronizzazione di tutte le informazioni sui clienti condivise con tutti gli utenti.

Dove troviamo Klondike Co-Pilot

- **Assistenza Clienti:** è possibile richiedere un riassunto all'interno di un ticket, nel momento in cui siamo di fronte ad un importante quantitativo di informazioni rappresentati dalla stessa DESCRIZIONE del ticket, dai COMMENTI ed infine dalle NOTE. Abbiamo dunque la necessità che Klondike ci aiuti a comprendere il problema riassumendo tutto il contenuto interessato (con possibilità di aggiornare il riassunto richiesto nel momento in cui siano presenti nuovi dettagli, commenti o note nel ticket stesso);

The screenshot displays the vtenext CRM interface for a ticket titled "Ticket test parallelo 10". The top navigation bar includes a search bar and various icons. A red arrow points to the "Elabora riassunto" button. Below the navigation bar, the ticket details are shown in a tabbed view with tabs for "INFORMAZIONI", "GRAFICO PROCESSO", "STORICO PROCESSO", and "STORICO". The "INFORMAZIONI" tab is active, showing ticket details such as "Titolo", "Assegnato a", "Priorità", "Importanza", "Orario creazione", "Collegato a", "Nome Prodotto", "Stato", "Ore", "Categoria", and "Orario modifica". The "Elabora riassunto" button is highlighted in green. On the right side, there are sections for "SCORCIATOIE" (Comments, Conversations, Notes) and "RELAZIONI" (Processes, Documents, Activities, Services, Interventions).

Q Cerca...

Ticket Richiesta preventivo sviluppo

Aggiorna riassunto Modifica

Riassunto 12-09-2024 11:46:17

Tra queste vi sono l'aggiunta del consenso all'interno della piattaforma CRM per la profilazione e il marketing diretto, e la possibilità di richiederlo al trattamento dei dati personali ai propri clienti già acquisiti e ai nuovi contatti. Inoltre, si chiede che nel caso in cui un cliente cessi di essere tale, il sistema CRM segnali questa informazione e invii automaticamente una richiesta di consenso al cliente per poter continuare a mandargli comunicazioni di marketing. Infine, si chiede anche la possibilità di richiedere il consenso al trattamento dei dati ai contatti non clienti (come ad esempio lead o prospect) per un periodo massimo di 24 mesi, rinnovabile.

Riassunto commenti 12-09-2024 11:46:17

Nella conversazione tra [redacted] risponde dicendo che potrebbe aumentare il tempo necessario per lo sviluppo dal pacchetto delle giornate già acquistate da [redacted] risponde dicendo che ha ricevuto l'autorizzazione da [redacted] per procedere con il progetto. Inoltre, invia un documento revisionato di [redacted] DPO (Data Protection Officer) sulle informative ai clienti e ai prospect, chiedendo di implementarlo insieme alle istruzioni dirette di [redacted]. Infine, segnala che gli assistenti non dovranno più fornire i dati personali degli altri contatti. [redacted] poi interviene nella conversazione chiedendo se la durata richiesta della richiesta è di 12 mesi, ma nota che nel menu Impostazioni > GDPR la voce "Mesi attesa conferma" è già impostata su 12. Chiede quindi se le informazioni relative ai contatti legati ad aziende con il campo "Tipo" valorizzato come "Potenziale" non dovrebbero essere anonimizzate dopo 12 mesi o se la configurazione attuale è sbagliata. [redacted] risponde dicendo che è già contenta con la configurazione attuale e grazie a tutti.

Riassunto note 12-09-2024 11:46:17

Il testo parla delle istruzioni date da [redacted] per migliorare la gestione dei dati personali secondo le normative GDPR. In particolare, viene richiesto di tenere conto di tutte le aziende che hanno il tipo di cliente precedente e di anonimizzare tutti i contatti relativi quando almeno uno sta attendendo la conferma. Viene anche menzionata l'aggiunta della voce "Consenso al marketing diretto" nel portale GDPR e la presenza di quella relativa al "Consenso alla profilazione" già dal momento standard.

- **Modulo Messaggi:** si può richiedere di riassumere il testo di un'email o una serie di thread presenti nella stessa email in modo da facilitarne la comprensione qualora fossimo in presenza di un testo lungo oppure di una corposa serie di risposte. Funzione molto comoda quando coinvolgiamo attraverso le conversazioni, un altro utente e quest'ultimo deve capire il senso di tutto lo scambio di email avvenuto.

Q Cerca...

6 messaggi

Elabora riassunto

Re: Progetto Assistenza Clienti
Venerdì 27-09-2024 13:01:29

Traduci messaggio

Claudio
Re: Progetto Assistenza Clienti
Si, per me va bene.
Coi tempi dovremmo esserci.

Claudio
Re: Progetto Assistenza Clienti
Noi a dicembre puntiamo al test completo della gestione ticket, per partire ufficialmente a gennaio.

Claudio
Re: Progetto Assistenza Clienti
Ciao

Q Cerca...

6 messaggi

Aggiorna riassunto

Riassunto 27-09-2024 16:46:06

I due utenti stanno discutendo di un piano di implementazione per migliorare il loro sistema di assistenza. Tra le varie azioni previste vi sono la creazione di un modulo di assistenza, la definizione del layout e dei campi, la creazione di attività, la generazione di un PDF con i rapporti delle attività tecniche svolte, la gestione dei ticket, l'assegnazione degli stati e delle priorità, la definizione dell'SLA (Service Level Agreement), la pianificazione, la creazione di operazioni per l'imputazione/fatturazione dei ticket, il consuntivo (usage) dei pacchetti ore e delle licenze, l'automazione dei processi (BPA). Francesco suggerisce all'amico Claudio di aggiornare alla versione 24 del software poiché ci sono nuove funzionalità che potrebbero essere utili. Mentre [redacted] ricorda sulle date disponibili per le riunioni. [redacted] chiede a [redacted] quali sono le intenzioni riguardo al reset dell'assistenza e se vuole eliminare tutti i ticket esistenti. [redacted] conferma che vuol fare un reset dell'assistenza e che non saranno eliminati tutti i ticket. Successivamente si discute sulla data e sull'orario delle riunioni, su come procedere con l'automazione dei processi attraverso il reparto competente e sul fatto che sarà necessario [redacted] per poter visualizzare il portale clienti. Infine si decide di mantenere gli appuntamenti già fissati per la presentazione del piano di implementazione e si promette una collaborazione utile.

Re: Progetto Assistenza Clienti
Venerdì 27-09-2024 13:01:29

Inoltre è possibile usare Klondike Co-Pilot per aiutare l'utente a rispondere alle email, riformulando il contenuto dell'email, costruendo una vera e propria risposta coerente con le caratteristiche "caratteriali" scelte.

Chiudi Scrivi

Metodo di invio Singolo Multiplo

Da A

Cc

Aggiungi Ccn

Fissa un appuntamento Includi video chiamata

Allegati

Trascina i file qui.

Oggetto: Re: Nuovo ticket

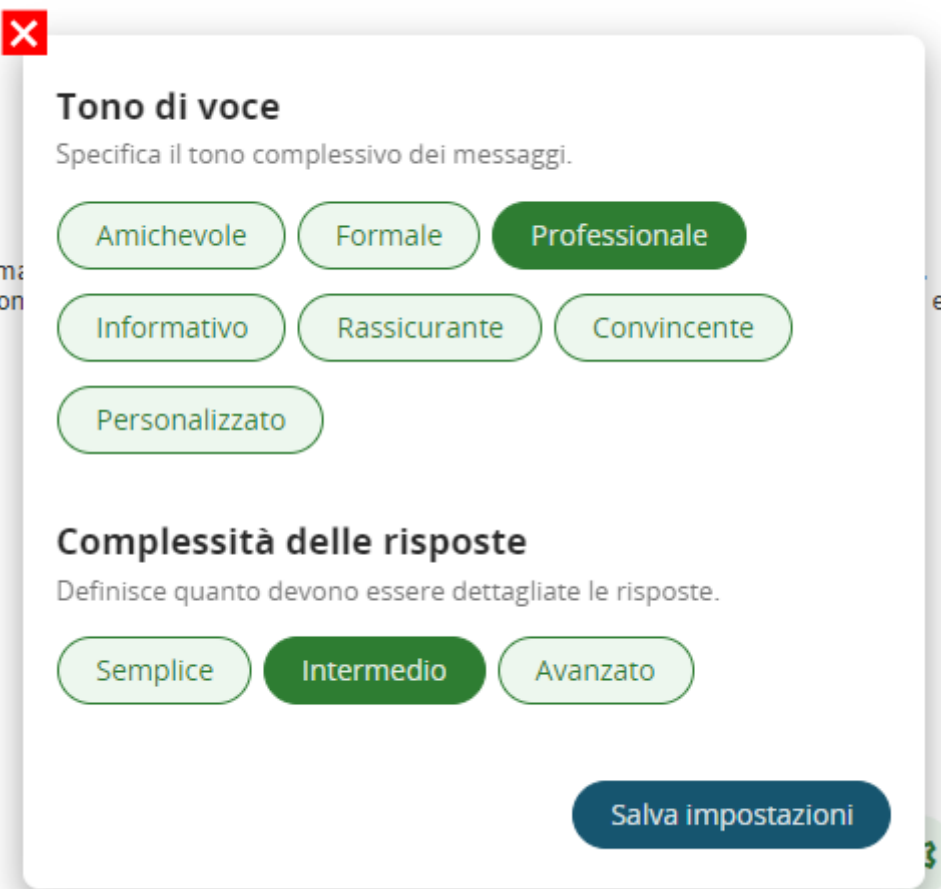
Carattere

ecco qui la risposta che ti vorrei dare ma non sono bravo con gli addi

Francesco Villani
Project Leader Team Startup e Senior Trainer - Mental Manager Coach ICF Certified
Phone MILANO (+39) 02 37901352
Phone VERONA (+39) 045 5116489
francesco.villani@vtenext.it
francesco.villani.com@vtenext.it
vtenext.it

This e-mail is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain information that is privileged, confidential or otherwise protected from disclosure. Unauthorised reproduction, dissemination or use of this e-mail or of the information here in by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you have received this e-mail by mistake, please notify us immediately.

Nella popup di compilazione email, in basso a destra si trovano due icone, un INGRANAGGIO ed un ROBOTINO. Cliccando sull'**ingranaggio**, si aprirà la schermata di scelta del "**Tono di voce**".



Tono di voce
Specifica il tono complessivo dei messaggi.

Amichevole Formale **Professionale**
Informativo Rassicurante Convincente
Personalizzato

Complessità delle risposte
Definisce quanto devono essere dettagliate le risposte.

Semplice **Intermedio** Avanzato

Salva impostazioni

Una volta effettuata la selezione e cliccato su SALVA IMPOSTAZIONI, sarà possibile far agire Klondike Co-Pilot. Per farlo sarà sufficiente selezionare il testo (o la porzione di testo) che si vorrà riformulare (avendolo preventivamente scritto) e cliccare infine sull'icona del robotino.

Questo aprirà una popup che farà visualizzare il lavoro di traslitterazione e reinterpretazione fatto da Klondike, come si può vedere di seguito:

Elabora il testo con Klondie

ecco qui la risposta che ti vorrei dare ma non sono bravo con gli addii

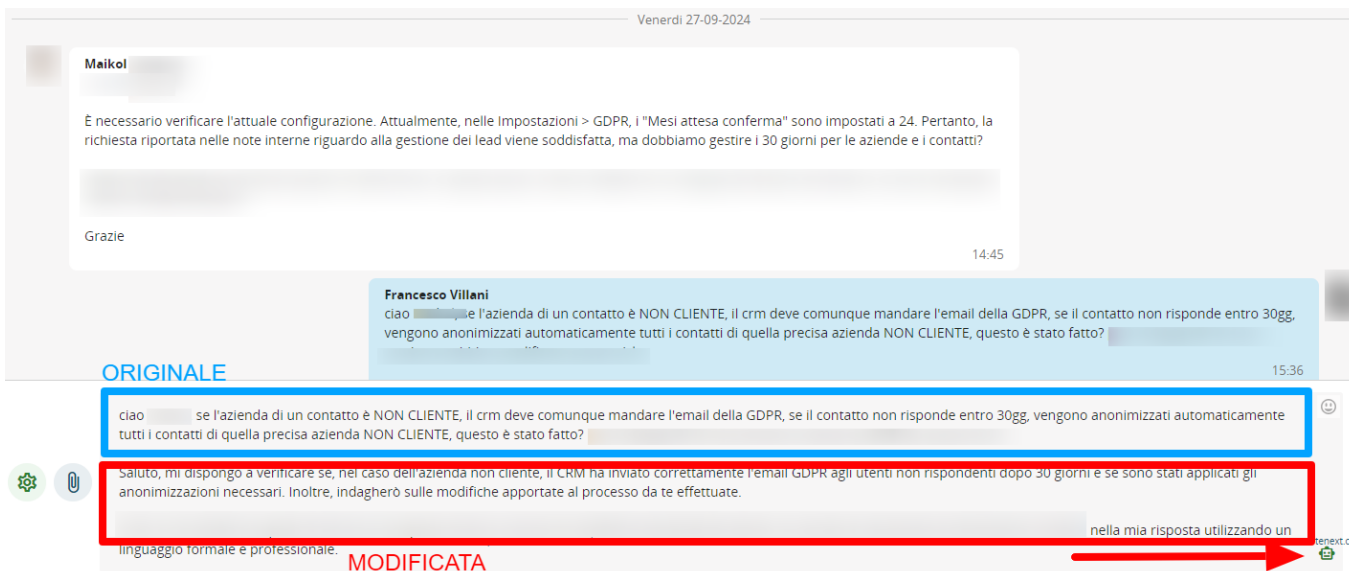
Grazie per avermi consultato. Se avete bisogno di ulteriori informazioni, non esitate a chiedere. Buon giorno!

Applica

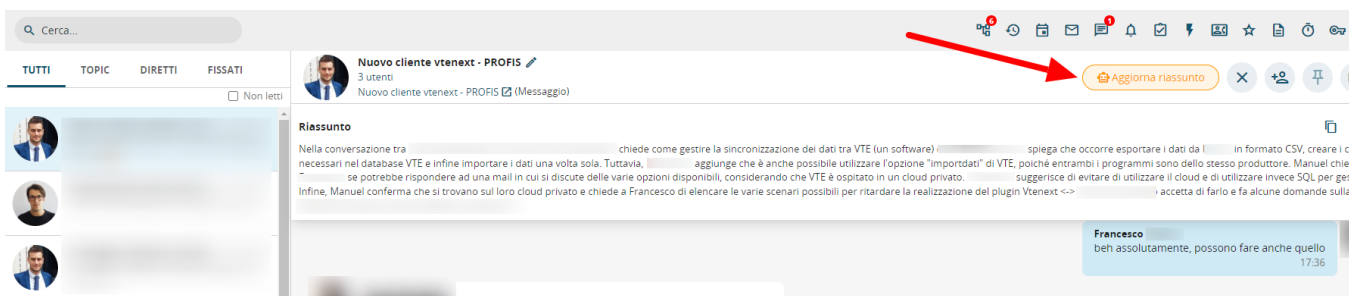
Cliccando infine sul pulsante APPLICA, il testo originale presente nel corpo dell'email, sarà sostituito con quello riscritto da Klondike Co-Pilot.

The screenshot shows an email composition window. On the left, there are fields for 'Da' (To) and 'Cc' (Cc), and a section for 'Metodo di invio' (Sending method) with options for 'Singolo' (Single) and 'Multiplo' (Multiple). The main area is titled 'Oggetto' (Subject) and 'Re: Nuovo ticket'. The email body contains the text: 'Grazie per avermi consultato. Se avete bisogno di ulteriori informazioni, non esitate a chiedere. Buon giorno!' followed by 'ecco qui la risposta che ti vorrei dare ma non sono bravo con gli addii'. A red arrow points to the 'Applica' button, which is located at the bottom right of the email body. Below the email body, there is a signature block for Francesco Villani, Project Leader Team Startup e Senior Trainer - Mental Manager Coach ICF Certified, with contact information and a logo for vtenext. At the bottom, there is a disclaimer: 'This e-mail is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain information that is privileged, confidential or otherwise protected from disclosure. Unauthorised reproduction, dissemination or use of this e-mail or of the information here in by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you have received this e-mail by mistake, please notify us immediately'.

- **Conversazioni:** anche nel modulo delle Conversazioni, come per il modulo Messaggi, è possibile farci aiutare da Klondike per rispondere ai colleghi, scegliendo un Tono di voce, scrivendo quello che intendiamo comunicare ed infine lasciar fare al nostro assistente personale.



Naturalmente anche le conversazioni hanno la funzionalità di elaborazione riassunto, che permette di semplificare la lettura agli utenti che incappano in conversazioni molto articolate o lunghe.

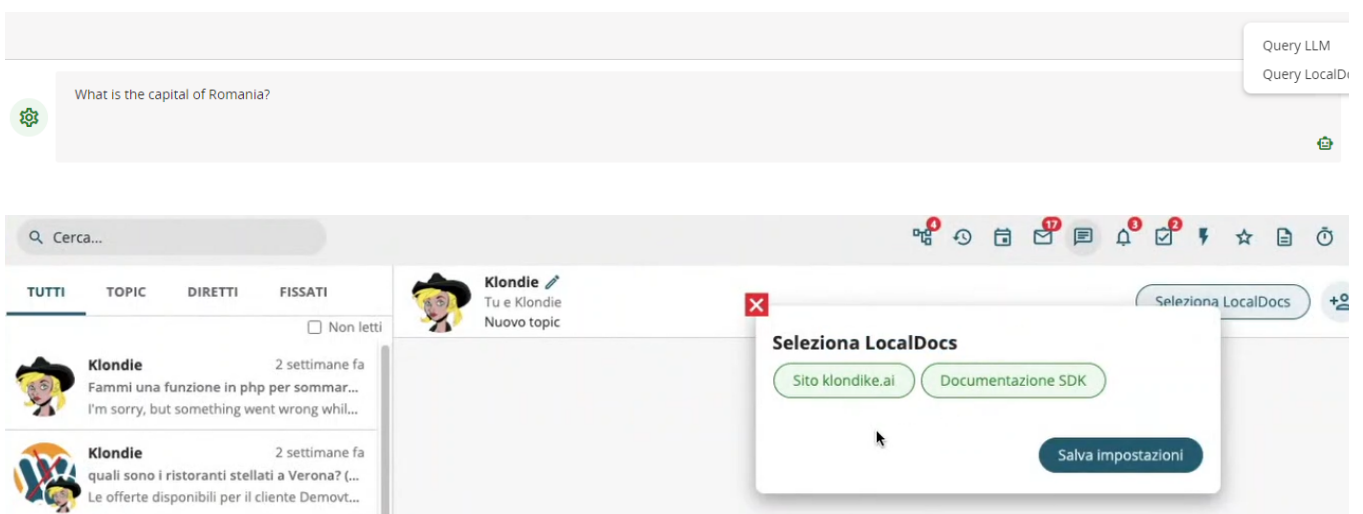


• Co-Pilot

Sempre dalle Conversazioni, è possibile chiedere aiuto a Klondike Co-Pilot, in due modalità (richiamando l'utente Klondike, che comparirà nella lista degli utenti disponibili con cui conversare):

1. interrogazione a carattere generale (stile ChatGPT)

2. interrogazione da documento interno (per esempio un manuale online)



Nel **caso 1** è possibile fare domande di carattere generale, che sono o esulano il contesto

e che ci servono per informazione personale o verso il cliente. **In buona sostanza posso usare la conversazione come fosse ChatGPT, richiamando come utente Klondike.**

Nel **caso 2** invece, è possibile interrogare Klondike, chiedendogli di cercare all'interno di alcuni documenti o manuali online, al quale è stato collegato. **Per esempio il manuale che state leggendo, potrebbe essere collegato a Klondike in vte** e quindi è possibile ricercare i capitoli o gli argomenti chiedendo direttamente con una conversazione.

Conclusione

Klondike Co-Pilot per vtenext rappresenta un passo avanti nella gestione automatizzata delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali. Grazie alla sua capacità di automatizzare, analizzare e supportare in tempo reale, questo strumento rende vtenext ancora più potente e indispensabile per le aziende che puntano all'efficienza e all'eccellenza nel servizio clienti.

Revision #14

Created 24 September 2024 07:48:31 by Admin

Updated 30 September 2024 08:01:52 by Admin