

15.9 Klondike Co-Pilot (il tuo assistente personale)

(Questo plugin è venduto separatamente)

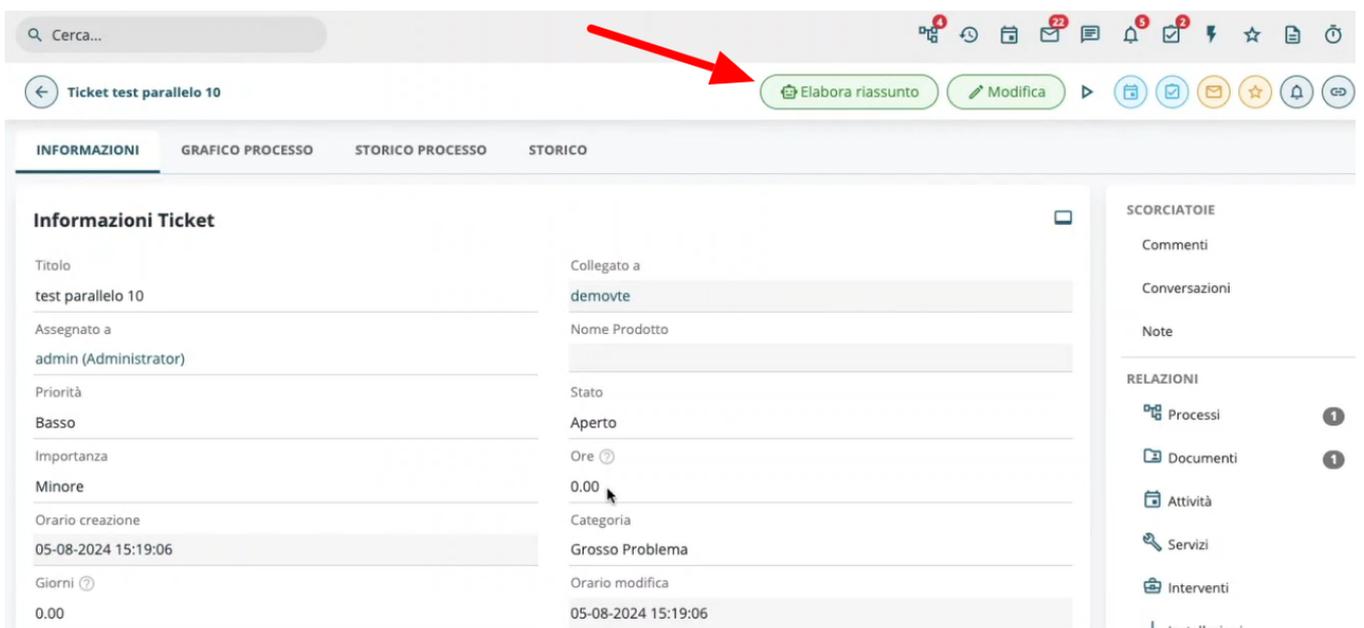
Klondike Co-Pilot è una soluzione avanzata che potenzia le capacità del CRM vtenext, offrendo supporto automatizzato e assistito per la gestione dei processi aziendali e delle interazioni con i clienti. Questa integrazione mira a migliorare l'efficienza operativa, ridurre gli errori umani e ottimizzare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



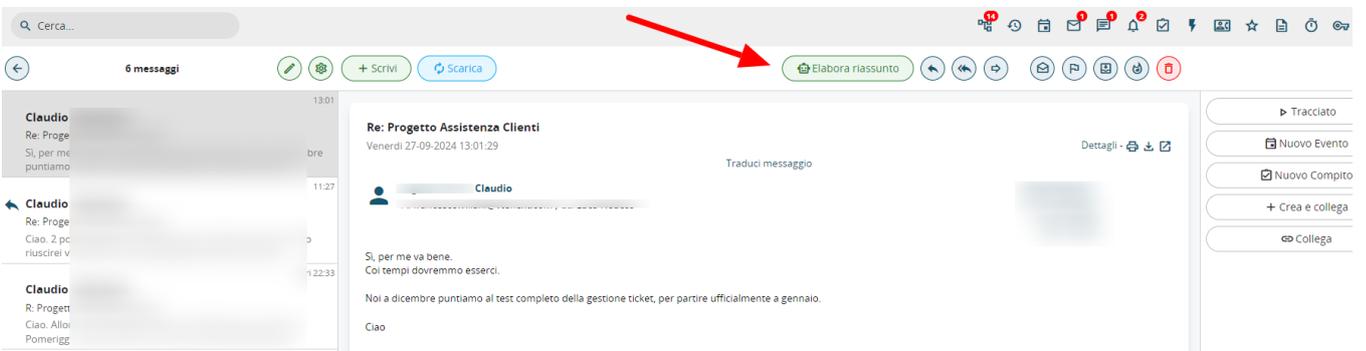
The screenshot displays the vtenext CRM interface for a ticket titled "Ticket test parallelo 10". The interface is divided into several sections:

- Top Navigation Bar:** Contains a search bar, a red arrow pointing to the "Elabora riassunto" button, and other navigation icons like "Modifica", "Processi", "Documenti", "Attività", "Servizi", and "Interventi".
- Informazioni Ticket:** A table-like view showing ticket details:

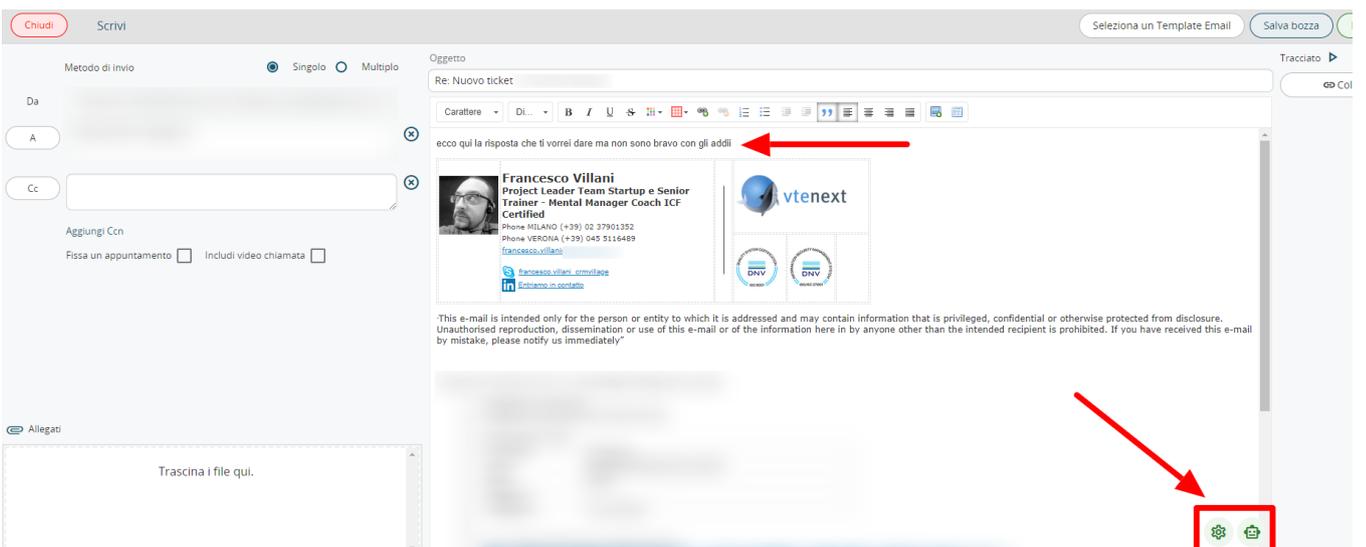
Titolo	test parallelo 10	Collegato a	demovte
Assegnato a	admin (Administrator)	Nome Prodotto	
Priorità	Basso	Stato	Aperto
Importanza	Minore	Ore	0.00
Orario creazione	05-08-2024 15:19:06	Categoria	Grosso Problema
Giorni	0.00	Orario modifica	05-08-2024 15:19:06
- SCORCIATOIE:** A sidebar on the right showing shortcuts for "Commenti", "Conversazioni", and "Note".
- RELAZIONI:** A sidebar on the right showing relationships with "Processi", "Documenti", "Attività", "Servizi", and "Interventi".



- **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.



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.



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 reinterpreteazione 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

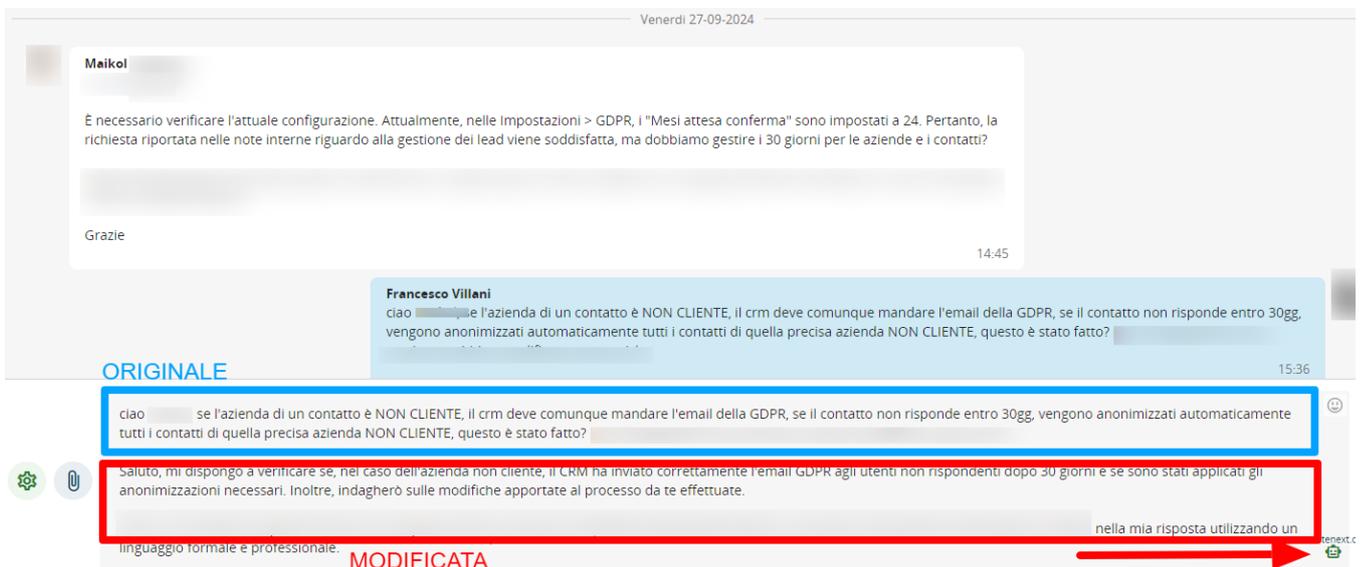
Grazie per avermi consultato. Se avete bisogno di ulteriori informazioni, non esitate a chiedere. Buon giorno!

Applica

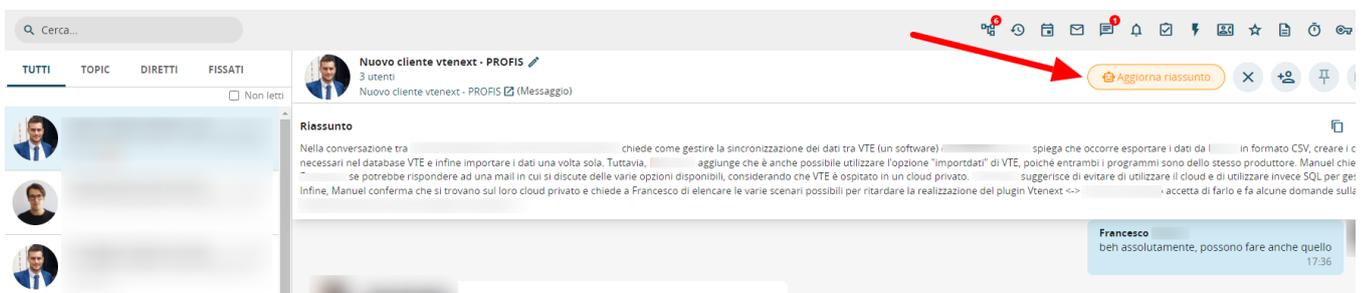
Cliccando infine sul pulsante APPLICA, il testo originale presente nel corpo dell'email, sarà sostituito con quello riscritto da Klondike Co-Pilot.

The screenshot shows an email composition window. On the left, there are fields for 'Da' (To) and 'Cc' (Cc), and checkboxes for 'Fissa un appuntamento' and 'Includi video chiamata'. The main area shows the subject 'Re: Nuovo ticket' and a rich text editor with a toolbar. The text in the editor is: '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 second line of text. Below the text is a contact card for Francesco Villani, Project Leader Team Startup e Senior Trainer - Mental Manager Coach ICF Certified, with contact information and logos for vtenext, DNV, and DNV. 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.

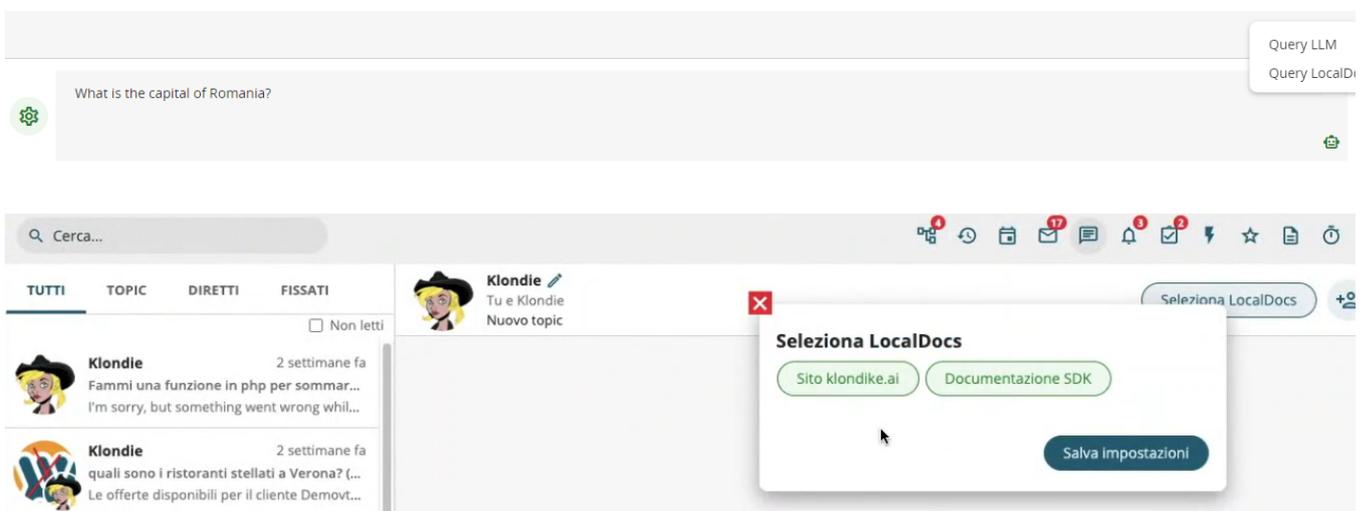


• Co-Pilot

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