



case study

**Implementazione dell'AI vocale
in un'officina meccanica
a conduzione familiare**

contesto

L'attività presa in esame è un'officina meccanica situata nella periferia di Roma, gestita a livello familiare.

L'organico dell'azienda è composto da marito e moglie: il primo si occupa delle riparazioni meccaniche, mentre la seconda svolge il ruolo di segretaria amministrativa.

Quest'ultima, essendo l'unica responsabile di tali mansioni, è spesso in sovraccarico operativo. Inoltre, dovendo più volte al giorno lasciare l'ufficio per commissioni di varia natura, la segreteria rimane spesso scoperta.

problema

L'officina meccanica si trova spesso a fronteggiare una serie di problematiche che limitano l'efficienza operativa e la qualità del servizio offerto. Le principali sono:

Overload di Chiamate: con un numero crescente di clienti, l'officina riceve quotidianamente una grande quantità di chiamate per richieste di informazioni, prenotazioni e consulenze.

Questo sovraccarico telefonico spesso lascia i clienti in attesa prolungata, causando frustrazione e portandoli a rivolgersi ai competitors.

Gestione Manuale delle Prenotazioni: la gestione manuale delle prenotazioni è inefficiente e soggetta ad errori. Infatti, la responsabile della segreteria deve coordinare personalmente le richieste, spesso causando sovrapposizioni e confusione.

La mancanza di un sistema automatizzato rende, inoltre, difficile la gestione delle risorse e degli imprevisti.

Importanza delle Trattative Telefoniche: Le trattative telefoniche sono cruciali per garantire un flusso continuo di clienti.

Tuttavia, durante i periodi di punta, la moglie, l'unica segretaria amministrativa, deve spesso assentarsi per commissioni di vario genere, lasciando scoperto il ruolo e rischiando di perdere chiamate importanti.

Richieste Complesse e/o Ripetitive: molti clienti chiamano con richieste semplici e ripetitive, come domande sui servizi offerti o sui tempi di riparazione.

Queste chiamate impegnano la segreteria, distogliendo l'attenzione da attività più complesse e strategiche.

soluzione

Per affrontare questi problemi, l'officina ha deciso di adottare un sistema di intelligenza artificiale vocale e di automazione per migliorare l'efficienza operativa e la qualità del servizio clienti.

implementazione

Automazione delle Prenotazioni:

L'implementazione di un assistente vocale AI ha trasformato il modo in cui l'officina gestisce le prenotazioni.

Questo assistente intelligente risponde automaticamente alle chiamate, consente ai clienti di fissare appuntamenti e fornisce informazioni sui servizi offerti.

L'integrazione con un calendario digitale in tempo reale elimina il rischio di sovrapposizioni e ottimizza la gestione degli orari.

Customer Relationship Management (CRM) Potenziato:

Il sistema AI funge anche da CRM, registrando le richieste dei clienti e monitorando le loro interazioni.

Questo permette all'officina meccanica di personalizzare le comunicazioni e migliorare l'esperienza del cliente, aumentando la loro fedeltà e soddisfazione.

Supporto Operativo in Officina:

L'assistente vocale AI è collegato direttamente alla squadra dei meccanici, permettendo una comunicazione fluida e immediata.

I meccanici possono ricevere ordini vocali e promemoria tramite una comoda app, che registra le chiamate, i ticket e gli appuntamenti, riducendo errori e migliorando l'efficienza del flusso di lavoro.

Il sistema AI organizza e priorizza gli ordini in base ai tempi di preparazione, assicurando che i lavori più complessi vengano iniziati per primi.

Gestione delle Comunicazioni Multilingue:

Considerando la diversità linguistica della clientela, l'assistente vocale supporta diverse lingue, migliorando la comprensione e riducendo i malintesi.

Questo è particolarmente utile per un'officina che serve un'area con una popolazione multietnica.

Automazione delle Risposte ai Clienti:

Il sistema AI gestisce le chiamate in entrata, riducendo il carico di lavoro del personale amministrativo.

Questo sistema è in grado di rispondere a domande frequenti, fornire informazioni sui servizi offerti e fissare appuntamenti in modo rapido ed efficiente.

Feedback e Analisi dei Dati:

Dopo ogni intervento, il sistema AI invia automaticamente sondaggi di soddisfazione ai clienti, raccogliendo feedback essenziali per il miglioramento delle strategie di customer care.

I dati raccolti vengono analizzati per identificare tendenze e aree di miglioramento, permettendo all'officina di adattare le proprie strategie di marketing e le operazioni interne.

risultati

Dopo sei mesi dall'implementazione del sistema di intelligenza artificiale, l'officina meccanica ha osservato i seguenti miglioramenti.

-50% DI CARICO DI LAVORO
PER LA SEGRETERIA

L'automazione delle chiamate e delle prenotazioni ha liberato il personale amministrativo, permettendo alla responsabile di concentrarsi su compiti più strategici.

+30% DI EFFICIENZA OPERATIVA

La gestione ottimizzata delle prenotazioni e il supporto ai meccanici hanno ridotto i tempi di attesa e migliorato l'efficienza delle riparazioni.

-40% DI NO-SHOW

I promemoria automatici hanno contribuito a ridurre significativamente il numero di appuntamenti mancati.

-90% DI ERRORI

L'integrazione del calendario digitale ha eliminato quasi completamente le sovrapposizioni e gli errori umani nella gestione delle prenotazioni.

Inoltre, sono stati riscontrati:

Miglioramento della Customer Experience:

Il personale dell'officina può dedicare più tempo all'assistenza dei clienti in loco, migliorando la qualità del servizio e garantendo un'esperienza positiva al cliente, che sarà più propenso a rivolgersi nuovamente all'officina in futuro.

Feedback Positivi e Miglioramenti Continuativi:

I sondaggi post-servizio hanno fornito preziose informazioni per migliorare ulteriormente i processi e i servizi offerti dall'officina.

conclusioni

Questo caso studio evidenzia l'importanza di adottare soluzioni di Intelligenza Artificiale per mantenere un vantaggio competitivo nel settore della manutenzione e riparazione di veicoli, soprattutto in un contesto dove la gestione familiare comporta sfide giornaliere.

L'implementazione dell'intelligenza artificiale vocale ha rivoluzionato le operazioni quotidiane dell'officina, dimostrando come l'innovazione tecnologica possa risolvere problemi operativi e migliorare significativamente la customer experience e la customer satisfaction, oltre che l'aumento dell'efficienza e della velocità nelle operazioni meccaniche.

ma come funziona?



**Il cliente chiama
l'officina meccanica
per un guasto ai freni**

**Il telefono della segreteria a cui
è stata impostata la deviazione
di chiamata suona ma nessuno
risponde**



**Dopo una serie di squilli la
chiamata viene passata a
chiama.ai che soddisfa le
esigenze del cliente e fissa
con lui un appuntamento**

esempio di conversazione tra cliente e IA

Il nostro sistema di Intelligenza Artificiale Vocale è in grado di rispondere al telefono, registrare la chiamata, trascriverla e creare ticket.

Ognuno di questi elementi è disponibile sulla nostra **Web App**.

Ecco cosa visualizzerai una volta che il cliente e chiama.ai avranno terminato la chiamata:

Arrivo della notifica di avvenuta chiamata, con riassunto di quanto richiesto dal cliente

**Nuova richiesta**Adesso

Richiesta di assistenza per Mario Rossi

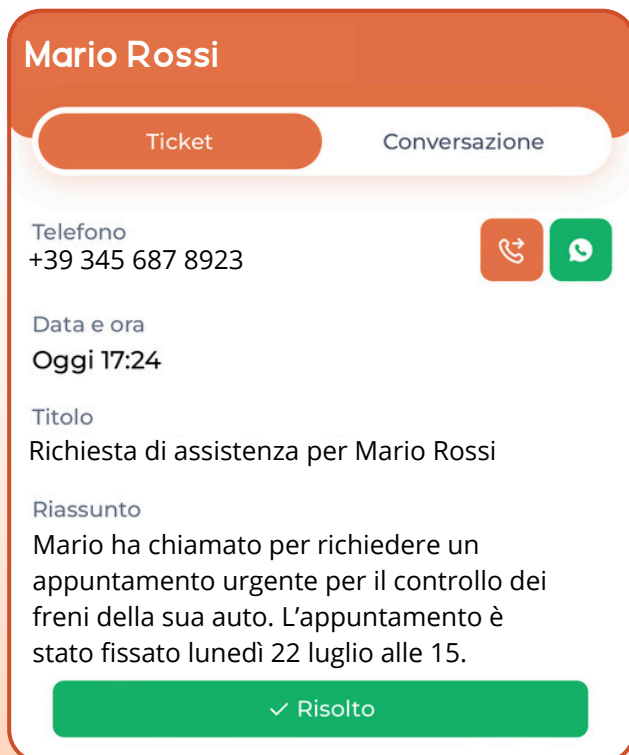
**Chiamata ricevuta**Adesso

La chiamata è durata 87s

Apertura dell'app e visualizzazione di tutte le richieste del giorno



Apertura del ticket e possibilità di segnarlo come "risolto"



Visualizzazione dell'avvenuta conversazione



Non è ancora chiaro?

**PROVA
LA DEMO**



Per maggiori informazioni

info@chiama.ai

+39 391 4213969



chiama.ai
trovi sempre libero