

Comunicato Stampa

Solaro, 23 marzo 2021

Innovazione e intelligenza artificiale per una maggiore efficienza e personalizzazione: SEW-EURODRIVE punta sull'assistenza che guarda al futuro

SEWy: Chatbot per un dialogo semplice, smart e continuativo tra cliente e azienda. Un modo di comunicare user-centric, ideato e sviluppato dalla sola sede italiana della multinazionale tedesca

Touch Point digitali ovunque, sovraccarico di informazioni e connettività costante: negli ultimi anni questi fattori hanno innalzato sensibilmente le aspettative degli utenti che nel web trovano una fonte inesauribile di dati, notizie e indicazioni di ogni genere. Anche nel mondo del customer care industriale, privati e aziende si aspettano rapidità di risposta, consulenza personalizzata e risoluzione immediata delle criticità, confermando come l'accessibilità a contenuti e servizi online tramite Smart Device si sia tradotta in clienti sempre più informati, ma anche esigenti.

SEW-EURODRIVE, azienda innovativa attenta alle logiche di mercato e alle esigenze dei clienti, **personalizza e rende interattiva la User Experience digitali** attivando **strumenti di [Live Chat e Chatbot](#) per un dialogo smart, proattivo e immediato con l'utente**. Grazie all'introduzione di software applicativi con funzioni di **Machine Learning** – un algoritmo di **intelligenza artificiale** capace di apprendere e migliorare le proprie prestazioni in modo autonomo e automatico – **il servizio di assistenza di SEW-EURODRIVE guarda al futuro**, fornendo agli utenti un supporto concreto, semplice e continuativo.

Uno sguardo al futuro che tocca anche importanti tematiche socio-culturali: SEW-EURODRIVE ha implementato un **[progetto hi-tech simbolo di parità di genere](#)** in un settore generalmente a predominanza maschile. Le soluzioni user-friendly firmate dall'azienda coinvolgono un **mix di competenze interdisciplinari**, di figure con background sociali e professionali differenti, coordinate da ragazze con competenze specifiche e capacità di Project Management agili.

SEWy Chatbot: quando l'interazione diventa efficace ed efficiente

Lo scorso novembre SEW-EURODRIVE Italia ha avviato una **Live Chat**, proponendo un nuovo **servizio di assistenza tecnica e commerciale personalizzato e in tempo reale**. L'introduzione dello strumento ha segnato un'importante fase di inizio: **la chat dal vivo ha permesso la creazione delle conversazioni utilizzate come Dataset per l'addestramento e la messa a punto di SEWy**, un Chatbot supportato da una knowledge base e da un algoritmo di intelligenza artificiale con apprendimento automatizzato. Il Go Live di SEWy, avvenuto il primo marzo 2021, assicura all'utente un **supporto intelligente e su misura**, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24 e grazie alle conversazioni in esso, il Chatbot continua ad imparare e a migliorare la qualità della propria assistenza.

L'implementazione di strumenti innovativi basati sulla sperimentazione tecnologica concentrata sul miglioramento della relazione (anche digitale) con i clienti, garantisce una

Comunicato Stampa

comunicazione senza interruzioni tra azienda e utenti, fornendo informazioni, risposte e documenti inerenti ad ambiti diversi anche da remoto e in tempo reale: dall'**assistenza commerciale e amministrativa** (gestione ordini, monitoraggio materiali, processi post-vendita, ecc.), al servizio di **supporto tecnico-elettronico** per possibili guasti e bug di sistema, fino a giungere ad **attività in ambito tecnico-meccanico** relative alla riparazione e alla manutenzione degli impianti.

Interessante l'intervento sul tema della responsabile del progetto, **Maria Rosaria Giordano, Digital Journey & Inbound Specialist** di SEW-EURODRIVE Italia: «SEWy è nato per rispondere alle necessità di immediatezza, rapidità e semplicità avanzate sia dagli utenti che dai nostri operatori. Il bot permette di superare problematiche e limitazioni tipiche dei sistemi di comunicazione tradizionali, quali e-mail e telefono, riducendo le attese e fornendo risposte mirate a tutte le ore del giorno».

Oggi, gli strumenti di chatting firmati SEW-EURODRIVE sono entrambi attivi sul sito aziendale: in prima battuta interviene SEWy e solo in casi di esigenze particolari l'utente si interfaccia con un operatore attraverso la Live Chat. L'obiettivo ultimo è concentrarsi sul servizio di Chatbot e trasformarlo in principale mezzo di comunicazione e di assistenza tra azienda e utente.

Assistenza online a 360 gradi per maggiori e migliori interazioni con il cliente

Il servizio assistenza di SEW-EURODRIVE, incentrato su strumenti come SEWy, offre interessanti benefici in termini di efficienza, di engagement e velocità.

Un'esperienza digitale personalizzata, istantanea e sempre disponibile massimizza le relazioni tra utente e azienda e crea un unico punto di contatto per ogni necessità di supporto. Si implementa così una **piattaforma capace di ridurre i tempi di attesa** con domande e risposte mirate, **rendendo il processo d'interazione facile, semplice e intuitivo**.

Attraverso le funzioni di machine learning, **SEWy incrementa le proprie competenze**, velocizzando sempre di più sia propri tempi di risoluzione che la varietà di problematiche in grado di gestire in autonomia.

Per maggiori informazioni visitate l'[apposita pagina](#) oppure scrivete a sew-marketing@sew-eurodrive.it

Carolina Abbondi

PR & Content Specialist

Data Protection Officer

SEW-EURODRIVE S.a.s. di SEW S.r.l. & Co.

Via Bernini, 12

20033 Solaro (MI) - ITALY

Tel. +39 02 96 980 291

E-Mail: carolina.abbondi@sew-eurodrive.it

www.sew-eurodrive.it - sew-marketing@sew-eurodrive.it