

INTELLIGENZA ARTIFICIALE DEDICATA AI FARMACISTI



IL NOME È QUELLO DI UNA DONNA, MA HA L'ANIMA DI UN VERO E PROPRIO **CHATBOT**, OVVERO UN **SOFTWARE PROGETTATO PER DIALOGARE CON GLI ESSERI UMANI** E, NELLO SPECIFICO, CON NOI FARMACISTI. ANGELA È STATA **PROGETTATO DA ANGELINI** ALL'INTERNO DEL PROPRIO PORTALE DEDICATO AL SERVIZIO CLIENTI ON LINE, UN **PORTALE STUDIATO PER ASCOLTARE LE NECESSITÀ DEI FARMACISTI SUL TERRITORIO** E COGLIERE I SEGNALI CHE ARRIVANO DALLE ESPERIENZE QUOTIDIANE E DAI BISOGNI CHE EMERGONO SUL CAMPO. IL PORTALE È QUINDI UNO STRUMENTO FINALIZZATO AD INNOVARE IL RAPPORTO TRA L'AZIENDA E LE FARMACIE LANCIANDO LA CUSTOMER EXPERIENCE IN UNA NUOVA DIMENSIONE.

Ma come funziona questo servizio? Per sintetizzare le molte funzioni del portale, possiamo considerarlo **un vero e proprio contenitore all'interno del quale ogni cliente può trovare i propri documenti aggiornati in tempo reale** (ordini, fatture, fatture di cortesia e ddt), il tracking dell'ordine fino all'uscita della merce dai magazzini con il dettaglio di quanto sarà consegnato, tutte le informazioni sui prodotti Angelini, le news sull'azienda e sui prodotti. Il cliente iscritto trova all'interno del portale clienti anche i dati anagrafici a lui relativi e la possibilità di contattare direttamente i propri referenti dell'azienda, dall'agente al Servizio Clienti stesso. Ma il portale non è solo questo: è anche la casa virtuale di Angela, pensata per semplificare al massimo la navigazione e rispondere immediatamente alle domande dirette che le vengono rivolte.



Angela è infatti in grado di comprendere le domande poste in linguaggio naturale, identificare l'ambito, i parametri di dettaglio in esse presenti e di rilasciare feedback puntuali.

Angela supporta i clienti non ancora iscritti nella loro profilazione al Portale e viene continuamente istruita a rispondere a interrogativi nuovi da parte dei nostri clienti.

Quando si accede al Portale " Servizio Clienti on line", ma anche se si atterra semplicemente nella home non si può non incontrare Angela!

La si trova nel lato destro dello schermo, in basso, ha una posizione discreta che la rende facilmente visibile e consultabile.

Angela rappresenta un ulteriore canale di comunicazione con i propri clienti partner: un canale di comunicazione evoluto, tecnologicamente innovativo che si è reso necessario per soddisfare tutte le esigenze di servizio verso i farmacisti clienti.

Angelini promuove già da tempo lo sviluppo di una cultura digitale all'interno della sua impresa. Esempi di questa forte attenzione all'innovazione tecnologica è l'**Angelini Digital Transformation Journey che è un percorso formativo e di trasformazione digitale avviato insieme a Talent Garden** che coinvolge tutte le funzioni e i livelli aziendali.

Un'azienda moderna, che fa della tecnologia digitale uno strumento a supporto di una customer experience sempre più innovativa ed esperta.

