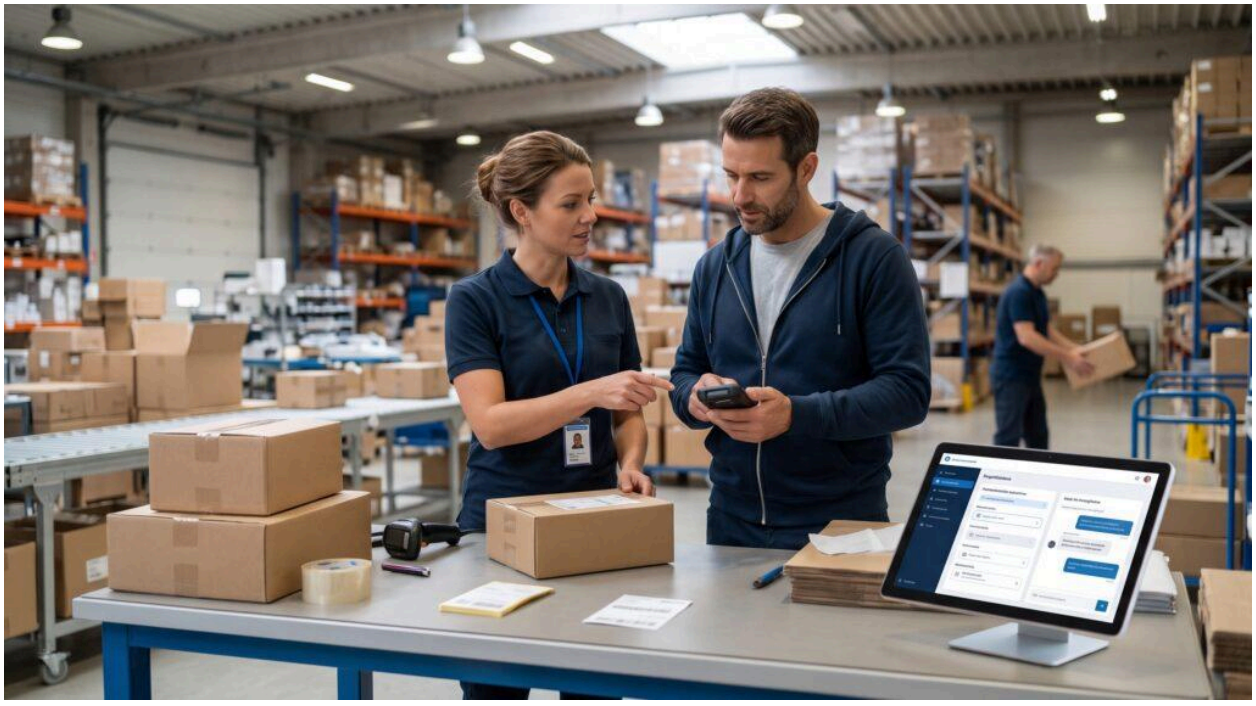
Automazione dei Servizi di Contact Center per E-commerce e Retail

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: E-commerce Manager, Direttori Customer Care, Retail Manager, Responsabili Logistica e Operations, Chief Digital Officer.



SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. I Servizi di Sysmo per E-commerce e Retail

La piattaforma enuan offre una soluzione avanzata per gestire in modo scalabile ed efficiente le interazioni con i clienti nel frenetico mondo del retail digitale e fisico, garantendo:

- **Gestione Ordini e Logistica Inversa**: Automazione completa delle richieste di tracciamento pacchi (tracking) e avvio guidato delle pratiche di reso e rimborso, incrociando in tempo reale i dati utente con l'ERP o la piattaforma e-commerce aziendale (es. Shopify, Magento, SAP).
- **Personal Shopper Virtuale**: Consulenza all'acquisto basata su LLM che comprende il linguaggio naturale per guidare il cliente nella scelta del prodotto migliore, in base a preferenze di taglia, budget, occasioni d'uso e specifiche tecniche.
- **Gestione dell'Overflow e dei Picchi Stagionali**: Assorbimento istantaneo di enormi volumi di richieste (es. Black Friday, Cyber Monday, festività natalizie) garantendo continuità di servizio h24 e riducendo a zero le code telefoniche o le attese in chat.
- **Integrazione Omnicanale (Social Commerce)**: Gestione nativa delle richieste provenienti non solo da sito web e telefono, ma anche dai canali social e messaging preferiti dagli acquirenti (WhatsApp, Instagram, Messenger).
- **Passaggio Ibrido all'Operatore**: Trasferimento immediato del dialogo a un consulente umano per gestire clienti VIP, carrelli ad alto scontrino (high-ticket) o risoluzione di controversie delicate.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

La piattaforma trasforma il customer care in un motore di vendita e assistenza unificato (Unified Commerce), raggiungendo i clienti nei touchpoint più strategici:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
Chatbot Sito Web / App	Widget intelligente integrato nello store online. Funge da Personal Shopper, aiuta nel recupero carrelli e fornisce FAQ dinamiche.	Aumento del tasso di conversione (CR) e riduzione dell'abbandono carrello.
WhatsApp Business & Social	Assistenza asincrona per aggiornamenti di spedizione, invio foto di articoli danneggiati e campagne promozionali outbound.	Maggiore tasso di apertura delle comunicazioni transazionali (tracking) e gestione resi facilitata.
Telefono (Voicebot)	Gestione chiamate in ingresso per tracciare ordini tramite riconoscimento numero d'ordine e gestione degli overflow telefonici.	Zero attese al centralino durante i saldi o Black Friday, migliorando drasticamente la CSAT.
Email	Lettura semantica delle email di reclamo, classificazione automatica e pre-compilazione di rimborsi/sostituzioni.	Smaltimento rapido del backlog (email arretrate) post-weekend o post-festività.

3. Dieci Esempi di Richieste Automatizzabili

Di seguito 10 casi d'uso concreti di automazione tramite l'assistente Sysmo nel settore E-commerce e Retail:

3.1 Tracciamento pacco automatizzato (WISMO - Where Is My Order?)(Voce SIP)

> **User:** *"Dove si trova il mio ordine? Doveva arrivare ieri."*

Sysmo (Voicebot): "Riconosco il suo numero dal profilo. L'ordine #4567 è attualmente in consegna. Il corriere Bartolini segnala l'arrivo previsto per oggi tra le 14:00 e le 16:00"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckOrderStatusAPI, CourierTrackingAPI*.

3.2 Avvio guidato pratica di reso (Logistica Inversa)(Chat)

> **User:** *"Le scarpe che ho comprato sono strette, voglio restituirle."*

Sysmo (ChatBot): "Nessun problema, ha 30 giorni per il reso. Vuole un rimborso su carta o un cambio taglia con il numero 43? Le genero subito l'etichetta prepagata."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CreateReturnRMA_API, GenerateShippingLabelAPI*.

3.3 Personal Shopper (Consulenza Regalo)(Voce SIP)

> **User:** *"Cerco un regalo per mia moglie. Le piace correre, budget massimo 150 euro."*

Sysmo (Voicebot): "Ottima idea! Con quel budget le consiglio le nuove 'Running Pro X' (129€) per un'ottima ammortizzazione, oppure uno smartwatch fitness (145€). Le mostro i link di entrambi?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *ProductRecommendationAPI*.

3.4. Gestione Overflow (Richiesta info durante il Black Friday) (WhatsApp)

> **User:** *"Il codice sconto BLACK20 non funziona sul carrello!"*

Sysmo (Bot): "Ciao! Ti confermo che il codice BLACK20 è valido solo sui prodotti non già scontati. Ho verificato il tuo carrello e contiene un articolo della sezione 'Outlet'. Rimuovendolo, lo sconto si applicherà."

Integrazione API: Sì. Web Service: *ValidateCouponAPI, CheckCartContentsAPI*.

3.5. Segnalazione merce danneggiata (via WhatsApp)

> **User:** *"Il vaso che ho ordinato è arrivato in frantumi!" [Invia foto]"*

Sysmo (bot): "Mi dispiace moltissimo. Ho ricevuto l'immagine del danno per l'ordine #8899. Avvio immediatamente la procedura per inviarle un prodotto sostitutivo o, se preferisce, il rimborso integrale."

Integrazione API: Sì. Web Service: *ImageDamageAnalysisAPI, TriggerReplacementAPI*.

3.6. Modifica indirizzo pre-spedizione

> **User:** *"Ho sbagliato a scrivere il CAP nell'ordine appena fatto, posso cambiarlo?"*

Sysmo (bot): "Verifico subito... L'ordine è in stato 'In preparazione', quindi possiamo modificarlo. Scriva qui il CAP corretto e aggiornerò i dati di spedizione."

Integrazione API: Sì. Web Service: *UpdateShippingAddressAPI*.

3.7. Disponibilità in negozio fisico (Drive to Store)

> **User:** *"La borsa modello 'Roma' rossa è disponibile nel negozio di Milano Centro?"*

Sysmo (bot): "Sì, attualmente ne risultano 2 pezzi disponibili in Boutique a Milano, Via Torino. Vuole che le prenoti l'articolo per provarlo in store oggi pomeriggio?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckStoreInventoryAPI, BookInStoreTryOnAPI*.

3.8. Richiesta fattura per azienda

> **User:** *"Mi serve la fattura dell'ultimo acquisto da inserire in contabilità."*

Sysmo (bot): "Certo, l'ho trovata. Sto inviando il PDF della fattura FA-2023-45 alla sua casella email mario.rossi@azienda.it. Le serve altro?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckOrderStatusAPI, CourierTrackingAPI*.

3.9. Domande tecniche su prodotto

> **User:** *"Questo smartphone supporta la ricarica wireless rapida?"*

Sysmo (bot): "Sì, il modello X200 supporta la ricarica wireless fino a 50W. Per sfruttarla al massimo le suggerisco l'acquisto del caricatore dedicato che trova tra gli accessori compatibili."

Integrazione API: No (Knowledge Base di catalogo).

3.10. Escalation per rimborso in ritardo (Chat)

> **User:** *"Sono passati 10 giorni e non ho ancora ricevuto i soldi del reso sul conto."*

Sysmo (ChatBot): "Vedo che il reso è stato processato dal nostro magazzino in data 10/11. Per fare una verifica più approfondita lato amministrazione, le passo subito un nostro operatore specializzato sui pagamenti."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CTI_Handover_Chat*.

4. Tabella Riassuntiva degli Ambiti Operativi

La piattaforma copre l'intero ciclo di vita del cliente retail. Di seguito una classificazione per macro-categorie.

4.1 Gestione Ordini e Spedizioni (Post-Vendita)

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Stato dell'Ordine (WISMO)	Verifica tracciabilità e data consegna	Sì	"Il pacco è in transito verso l'hub locale. Consegna stimata: domani."
Modifica Indirizzo	Cambio dati prima dell'evasione	Sì	"Indirizzo aggiornato correttamente nel nostro sistema."
Annullamento Ordine	Cancellazione rapida ordine appena piazzato	Sì	"L'ordine #123 è stato annullato. Il pagamento non sarà addebitato."
Aggiunta Articolo a Ordine	Richiesta accorpamento spedizioni	Sì	"Non posso unire gli ordini ora, ma le offro spedizione gratis sul nuovo!"
Segnalazione Pacco Non Arrivato	Gestione anomalia tracking "consegnato"	Sì	"Apro subito un ticket (POD) con il corriere per rintracciare il pacco."
Info Costi Spedizione	Domande su tariffe in base a soglie e paesi	No	"La spedizione standard in Italia è di 5€, gratuita sopra i 50€."

4.2 Resi, Rimborsi e Logistica Inversa

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Apertura Pratica di Reso	Avvio procedura di restituzione merce	Sì	"Per avviare il reso, selezioni gli articoli dell'ordine che intende

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
			restituire."
Generazione Etichetta Reso	Creazione PDF per spedizione ritorno	Sì	"Ho generato l'etichetta prepagata Poste Italiane, la trova in allegato."
Stato del Rimborso	Info sui tempi di accredito denaro	Sì	"Il magazzino ha accettato il reso. Il rimborso su PayPal arriverà in 48h."
Richiesta Cambio Taglia/Colore	Sostituzione articolo senza rimborso	Sì	"Le ho riservato la maglia taglia M. Spedisca la L per fare il cambio."
Articolo Danneggiato/Errato	Gestione reclamo visivo (con foto)	Sì	"Vedo la foto del difetto. Desidera il rimborso o una nuova spedizione?"
Regole Diritto di Recesso	Chiarimenti su policy policy di reso	No	"I prodotti cosmetici aperti non possono essere resi per motivi igienici."

4.3 Personal Shopper e Pre-Vendita

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Consulenza Scelta Prodotto	Raccomandazione personalizzata su db LLM	Sì	"Per il suo tipo di pelle, la crema XYZ è ideale perché priva di profumi."
Guida alle Taglie (Size Guide)	Assistenza fitting e misurazione	No	"Il modello veste aderente. Se solitamente porta una M, le consiglio la L."
Verifica Stock e Disponibilità	Controllo magazzino in tempo reale	Sì	"La TV da 55 pollici torna disponibile in magazzino martedì prossimo."
Click & Collect / Disponibilità	Ricerca giacenza per ritiro in negozio	Sì	"Le confermo che le scarpe sono disponibili allo store di Roma Est."

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Store			
Specifiche Tecniche / Materiali	Dettagli PIM (Product Info Management)	Sì	"Il giubbotto è 100% poliestere riciclato e ha un grado di impermeabilità 10k."
Notifica Restock (Back in Stock)	Iscrizione avviso disponibilità prodotto	Sì	"Ho salvato la sua mail. L'avviserò appena il prodotto tornerà disponibile."

4.4 Account, Pagamenti e Promozioni

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Problemi al Checkout (Errore Pagamento)	Assistenza carte respinte o gateway error	No	"La transazione è stata negata dalla banca, provi PayPal o Scalapay."
Applicazione Coupon / Sconti	Risoluzione problemi su codici promo	Sì	"Il codice WELCOME10 è valido. Vuole che lo applichi al suo carrello?"
Gestione Programma Fedeltà	Consultazione punti VIP e vantaggi	Sì	"Ha accumulato 450 punti fidelity. Può convertirli in 5€ di sconto."
Fatturazione Aziendale	Richiesta invio PDF fattura / scontrino di cortesia	Sì	"Fattura scaricata. La trova allegata a questo messaggio."
Reset Password e Account	Aiuto all'accesso all'area riservata	Sì	"Le ho inviato una mail con il link per reimpostare la sua password."
Info Costi Spedizione	Domande su tariffe in base a soglie e paesi	No	"La spedizione standard in Italia è di 5€, gratuita sopra i 50€."

5. Integrazione con Sistemi E-commerce, Legacy e CRM

La forza dell'automazione Retail di enuan risiede nell'integrazione fluida via API con le piattaforme e-commerce (Shopify, Magento, Salesforce Commerce), gli ERP logistici e i CRM aziendali (Zendesk, Salesforce). Di seguito le ipotetiche chiamate web service che abilitano i servizi:

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
GetOrderStatus	/api/orders/{id}/tracking	Ritorna lo stato dell'ordine (shipped, processing) e l'URL di tracking del corriere.	Abbassa fino al 40% il volume di richieste WISMO ("Dov'è il mio pacco") al CS.
CreateReturnLabel	/api/returns/create-rma	Genera e restituisce il PDF dell'etichetta di spedizione prepagata.	Automatizza la logistica inversa, rendendo il reso un'esperienza frictionless.
RecommendProduct (LLM)	/api/catalog/search/semantic	Estrae i prodotti (ID, Prezzo, Immagine) in base a richieste in NLP (es. "Abito rosso estivo").	Funzione Personal Shopper che converte le chat in vendite incrementali.
CheckInventory	/api/inventory/{sku}/availability	Comunica la giacenza magazzino e.com o del negozio fisico limitrofo.	Drive-to-store ed eliminazione di out-of-stock imprevisti durante gli sconti.
UpdateShippingAddress	/api/orders/{id}/address/update	Modifica a sistema i dati di destinazione se lo status lo consente.	Previene i costi logistici di mancate consegne (RTS - Return to Sender).
ProcessRefund	/api/payments/refund/{orderId}	Verifica lo status di accredito verso il gateway (Stripe, PayPal, Adyen).	Rassicura immediatamente il cliente sui tempi di rimborso, evitando chargeback.

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
ApplyDiscountCode	/api/cart/{id}/coupon/apply	Verifica la validità di un promo code e spiega perché non si applica.	Salva carrelli abbandonati in fase di checkout risolvendo problemi tecnici all'istante.
UploadDamageImage	/api/tickets/{id}/attachments	Associa la foto inviata su WhatsApp direttamente al ticket sul CRM.	Pre-qualifica i reclami per difettosità, pronti per l'ok dell'operatore.
GetUserProfile (Fidelity)	/api/customers/{id}/fidelity	Riporta saldo punti, tier (VIP, Gold) e promozioni sbloccate.	Personalizzazione dell'interazione che premia la fedeltà del consumatore.
TransferToAgent	/api/routing/agent/escalate	Passa al call center il log della chat e le info ordine.	Mantiene il contesto umano nei casi critici: nessun dato perso per il cliente.

6. Considerazioni Finali e Vantaggi

L'E-commerce e il Retail moderno vivono di stagionalità, aspettative altissime in termini di tempi di risposta e margini stretti sulla logistica. L'implementazione dell'Intelligenza Artificiale Generativa (piattaforma enuan) segna un punto di svolta strategico:

- Assorbimento totale dei Picchi (Overflow): Gestione indolore di Black Friday, Saldi e periodi festivi. Il sistema scala automaticamente la propria capacità, permettendo all'azienda di non assumere personale temporaneo in outsourcing solo per smaltire ticket ripetitivi (es. "Dov'è il pacco").
- Efficienza della Logistica Inversa: L'automazione end-to-end dei resi riduce il carico sul back-office amministrativo, migliora la velocità di reimmissione dello stock in magazzino e abbassa le controversie (chargeback).
- Aumento delle Conversioni (Personal Shopper): Integrando la profilazione e la ricerca semantica (LLM), l'IA non fa solo Customer Care, ma intercetta il cliente indeciso e lo guida verso la conclusione dell'acquisto, operando un up-selling e cross-selling naturale.
- Fidelizzazione (Customer Retention): Risposte immediate H24, omnicanalità (incluso WhatsApp) e assenza di code telefoniche, generano un'esperienza cliente fluida e rassicurante, leva fondamentale per favorire acquisti ripetuti.

In conclusione, la soluzione Sysmo trasforma il Customer Care E-commerce da un puro centro di costo reattivo a un generatore proattivo di efficienza logistica e vendite incrementali, potenziando allo stesso tempo il valore e l'efficacia degli operatori umani sui casi ad alto valore aggiunto.