

Covisian partecipa a una sessione di approfondimento sui trend dell'omnichannel organizzata dalla School of Management del Politecnico di Milano



Andrea Fileccia, Group Head of Special Projects and Service Design, e Andrea Tenna, Metaverse Business Manager, di Covisian hanno partecipato come relatori esperti a una delle lezioni dedicate ai trend dell'omnichannel, inserite all'interno del Master Internazionale in Marketing Management, Omnichannel and Consumer Analytics (IM4) offerto dal MIP Politecnico di Milano.

L'**IM4** è un programma di laurea dedicato agli studenti che vogliono intraprendere una carriera nel campo del marketing digitale e della comunicazione. Il Master conta sulla partecipazione di grandi aziende come **IBM, Nielsen, Universal McCann** e, in questo caso, **Covisian**, al fine di raggiungere l'obiettivo di condivisione di conoscenze reali sul marketing digitale, la customer experience, il marketing omnichannel, i big data e i consumer analytics.

Durante la Master Class, Andrea Fileccia ha spiegato come costruire un customer journey efficiente per l'e-commerce e come utilizzare le neuroscienze per progettare l'esperienza. Fileccia ha sottolineato l'importanza del tocco umano nelle interazioni digitali spiegando come l'introduzione di un avatar, con dietro un essere umano, in contesti digitali come il metaverso abbia un impatto positivo diretto sulla soddisfazione del cliente.

"L'Avatar Customer Care porta enormi vantaggi alle aziende, in quanto aiuta a migliorare la soddisfazione dei clienti e ad aumentare la fedeltà al marchio, dando anche la possibilità di ridurre i commenti negativi sui social media che potrebbero danneggiare la reputazione del marchio", afferma Fileccia.

Covisian è stato il primo outsourcer a fornire una soluzione integrata di customer care nel metaverso utilizzando un avatar controllato da un essere umano.

La soluzione si sta dimostrando molto efficace nella gestione e nella risoluzione dei problemi dei clienti, che potrebbero avere un potenziale impatto negativo sul marchio.

Andrea Tenna ha condiviso con gli studenti del Master uno use case di e-commerce e customer care in cui un assistente (via chat) può ascoltare, rassicurare e spiegare i vantaggi di un prodotto.

"Se avessimo usato l'avatar customer care invece della chat, avremmo avuto una conversione più alta poiché ci sono molti clienti che hanno le stesse difficoltà nell'acquisto di un prodotto. Rispetto al telefono o alla chat, l'avatar customer care offre un'esperienza immersiva più profonda, dà l'idea di essere in negozio, aumenta la fiducia e migliora il rapporto con i clienti", ha confermato Andrea Tenna.

Covisian è stata recentemente coinvolta in altre iniziative volte a creare un forum di discussione tra le aziende sulle opportunità e le sfide delle tecnologie legate al metaverso in ambito marketing, come il [Metaverse Marketing Lab](#) del Politecnico di Milano, anch'esso sponsorizzato da Covisian.