Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Il forte incremento della vendita di smartphone e tablet non è stato accompagnato da un rispettivo miglioramento delle capacità delle aziende di supportare adeguatamente i propri Clienti, per una serie di motivi:

- rapidità e ritmo di uscita di nuove applicazioni e feature
- composizione percentuale della base utenti smartphone (Google ha rilasciato una survey in data 25-8-2011 da cui si evince che all'incirca l'80% degli utenti di smartphone di Taiwan, Giappone e Corea del Sud sono 'first-time users')
- mancanza di efficaci programmi di training sull'utilizzo dei device
- molteplicità degli attori coinvolti a cui rivolgersi per aiuto: rivenditore, costruttore, operatore telefonico, application provider

Le aziende sono rimaste legate alle vecchie modalità di supporto telefonico o via mail che si stanno rilevando del tutto inefficaci per gli smartphone.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.)

Il nuovo modello SKILLO introduce innovazioni sostanziali.

- 1) Introduzione di una modalità di self-caring in cui l'utente classifica il suo bisogno(di servizio, di interazione) direttamente sullo smartphone tramite un'applicazione innovativa che rientra nel paradigma di Mobile IVR (oppure su un totem multimediale presso un punto vendita; o anche tramite un sito web di self-care) e prenota un intervento di assistenza
- 2) Smistamento intelligente della richiesta ad un assistente qualificato allo slot di assistenza richiesto dall'utente
- 3) Erogazione dell'interazione con una modalità innovativa in 'accesso remoto' mediante "co-browsing" "Digital caring", "Bubble" attraverso il quale l'assistente (operatore specializzato) prende il controllo remoto del device ed agisce come se lo avesse tra le sue mani. La necessità di ricorrere alla sostituzione del device è fortemente ridotta.

App skillo: L'applicazione è realizzata con la tecnologia Celsius di Mobile Distillery, che permette lo sviluppo di codice compatibile con i diversi device mobile, con il paradigma "develop once, deploy many".

L'interazione server/client sarà realizzata con l'uso del protocollo XMPP, sviluppato per l'implementazione di chat in tempo reale, permettendo di usare lo stesso canale di comunicazione per la chat con l'operatore, e per la comunicazione di comandi tra il client ed il server. Tale protocollo permette un dialogo interattivo da entrambi i lati del canale. In altre parole, i comandi dati dall'operatore potranno essere visibili immediatamente sul device.

SKILLO Server: Il componente server offre un endpoint del protocollo XMPP e permetterà all'operatore di chattare con l'utente e di interagire con la componente Device in tempo reale.

Sulla componente Device verrà scaricato il menu generato dal server. Tale menu sarà in formato XML, comprensibile dai diversi canali. Il canale veicolerà poi le interazioni applicative verso la componente server.

L'integrazione con il CRM verrà effettuata con l'ausilio di Web Services, in modo da offrire un'interfaccia standard per l'integrazione di nuove piattaforme di gestione cliente.

Remote management: E' la componente della Piattaforma che permetterà di controllare remotamente il device, facendo vedere all'utente le operazioni svolte per risolvere la sua esigenza, aumentando la consapevolezza delle potenzialità del suo device. Questo modulo è sviluppato su tecnologia RelVNC.

L'attivazione del controllo remoto avverrà tramite un passaggio di parametri sul canale XMPP.

Help Desk ed Help Desk Monitoring: La componente di Help Desk verrà realizzata con Sugar CRM.

La reportistica sarà generata con un sistema di query OLTP per l'estrazione dei dati.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Il progetto SKILLO si è configurato come un'iniziativa in cui tecnologie esistenti sono state integrate.

- Sugar CRM: sistema open source CRM presente sul mercato dal 2004 (7ml di downloads, 7000 clienti, 700000 utenti)
- RealVNC:: piattaforma di remote control sul mercato dal 2002 (100ml di downloads)
- Mobile Distillery: azienda specialista in 'mobile technology' presente sul mercato dal 2004; la cui piattaforma Celsius è stata usata in un anno per creare più di 300 differenti applicazioni mobili e ha generato più di 250000 compilazioni

Un altro fattore di riduzione del rischio è stata la sperimentazione con un primario operatore di servizi TLC italiano.

Il modello di SKILLO si sta estendendo ad altri ambiti di mercato diversi dalle TLC o dall'assistenza; ad esempio:

- Clienti Energy, Assicurazioni, per prenotare in call back servizi di diversa natura.
- Attività di mobile marketing
- Prenotazione o acquisto di servizi diversi dall'assistenza o dal caring ma che traggono beneficio dalla mobilità:
 - Es: cambiamento del piano tariffario, attivazione di opzioni o promozioni
 - soluzioni di mobile shopping o di prenotazione ed invio ordini al ristorante
- Accesso alla set top box per trouble shooting e configurazione
- Accesso ad altri apparati di proprietà (decoder, media center, Smart TV, Smart Home).

Lo sviluppo di SKILLO ha richiesto 1 anno di lavoro e 500.000 € di investimento.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

- Consolidamento delle competenze tecniche sulle piattaforme mobili
- Affinamento delle capacità di gestione del cliente in modalità 'accesso remoto'

In particolare, i soggetti che possono beneficiare – nella catena del valore – di servizi di Skillo sono:

- Utente finale di smartphone e tablet: Nuova user experience multicanale più in linea con le aspettative tecnologiche dell'utente smartphone. Migliore supporto e trasferimento di competenza verso l'utente: possibilità di crescere rapidamente nelle competenze di utilizzo dello smartphone.
- Costruttori: Utenti più maturi e consapevoli richiedono prodotti più avanzati (ed a maggior valore aggiunto)
- Operatori telefonici: Maggiore efficienza (minor tempo e minori costi) nella risoluzione dei problemi, in particolare in relazione alla diminuzione del tasso di sostituzione.
- Enti di ricerca e/o imprese innovative: Il diffondersi di servizi simili a quelli descritti in questo documento porteranno benefici per la categoria introducendo esigenze di sofisticazione sempre maggiori. Questo potrà portare ad ulteriori impulsi alla ricerca di modelli innovativi e di mercati nuovi.
- Aziende di BPO evoluto: Possibilità di indirizzare o incrementare il mercato dell'assistenza da remoto con i nuovi strumenti descritti in questo documento.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Gli aspetti innovativi della piattaforma SKILLO sono di seguito dettagliati:

- può essere utilizzata sia in modalità on-demand che on customer premises
- è interamente e facilmente customizzabile: è possibile impedire l'accesso alle sezioni personali del device (SMS, foto, etc.);
- permette una semplice integrazione sui diversi CRM esistenti
- è basata su una piattaforma che realizza pienamente il paradigma del cross-platform, permettendo di sviluppare l'applicativo una sola volta per tutti i dispositivi.
- propone un modello di self-caring innovativo basato sul paradigma del mobile IVR *specifico per il mondo degli smartphone* e sul ricorso al *call-back*
- offre una medesima user experience consistente su tutti i canali (device, totem, web) che tratta le esigenze di interazione dell'utente in modalità olistica
- permette una personalizzazione continua ed efficace dei servizi offerti, grazie alla generazione del menu dell'IVR mobile, basato sull'analisi ed il clustering dello storico delle interazioni, in modo da permettere un'innovazione continua del servizio e della user experience in termini di efficacia ed efficienza.