



**21 LUGLIO
2021**





La Trasformazione digitale a portata di Impresa

DIGITAL INNOVATION SHORTCUTS

**Vendite e relazione
con la clientela**

**Digital
Innovation
Shortcuts**



Customer Care Intelligente per soddisfare le esigenze dei tuoi Clienti

Maria Vittoria Crispino

TIM Spa

Enterprise Market – Marketing Offerta IT, Cloud & Digital

Contesto di riferimento

Soluzioni CCAI

Scopo del Customer Care è la soddisfazione della clientela, attraverso la fornitura di un servizio veloce, completo e personalizzato sulle specifiche esigenze. I clienti si aspettano esperienze utente semplici e flessibili, assistenza e risposte in real time H24 7/7 giorni, informazioni giuste al momento giusto.

Le soluzioni *Customer Care Artificial Intelligence* – CCAI mettono a disposizione del cliente un **Assistente Virtuale** integrato, in grado, grazie a motori semantici e a tecnologie di Intelligenza Artificiale/ Machine Learning/Deep Learning, di **identificare gli argomenti** espressi in linguaggio naturale dall'utente, **comprendere l'esigenza** del cliente e **fornire risposte coerenti**, trasferendo eventualmente il contatto all'operatore fisico in caso di necessità.



Contesto di riferimento

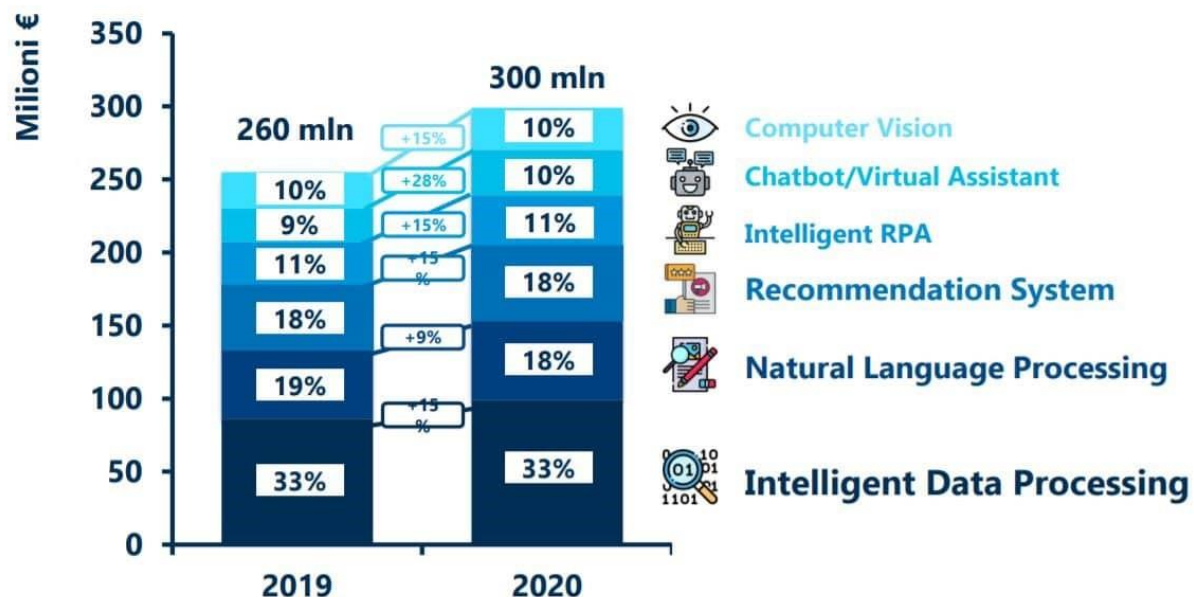
Mercato

Il mercato AI 2020: la distribuzione per classi di soluzioni

Osservatorio Artificial Intelligence

18.02.2021

#OAI20



Nel 2020 il mercato dell'Artificial Intelligence (AI) in Italia ha raggiunto i 300 milioni di euro (+15% rispetto al 2019)

Tra i progetti destinatari dei sopracitati 300 milioni il 10% è destinato a Chatbot/Assistenti Virtuali (+28% rispetto al 2019)



SCHOOL OF MANAGEMENT
DIPARTIMENTO DI ELETTRONICA,
INFORMAZIONE E BIOINGEGNERIA



Fatturato a cliente finale (esclusa IVA) registrato da imprese con sede in Italia, durante l'anno solare 2020

Contesto di riferimento

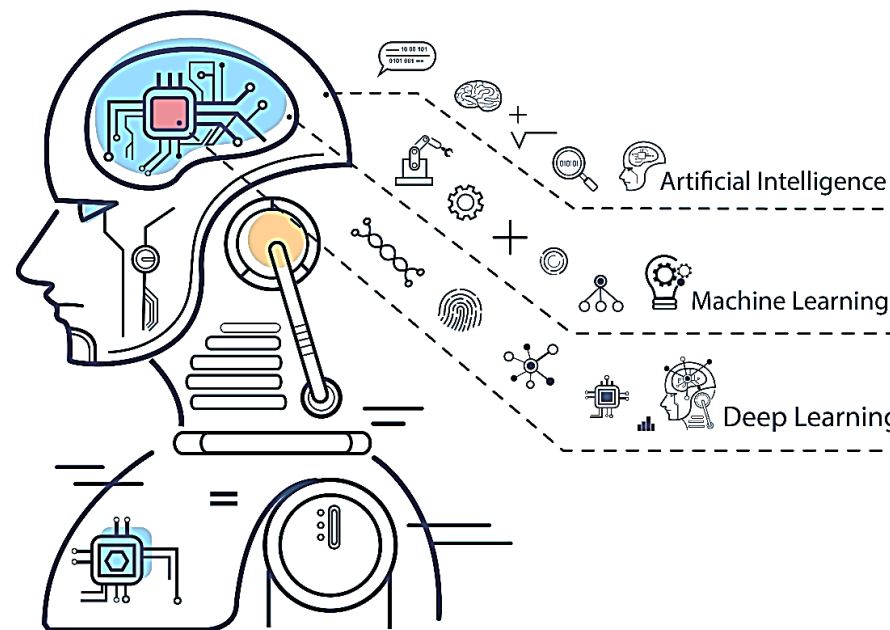
Declinazioni del Virtual Assistant

Il Chatbot/Voicebot, o assistente virtuale, è una macchina progettata per essere in grado di gestire richieste degli utenti e di simulare conversazioni con gli esseri umani.

FAQBOT: Bot integrato con sistemi NLP/NLU in grado di rispondere alle Frequently Asked Question e di fornire supporto agli utenti. Non prevede la gestione di conversazioni articolate per contesti.

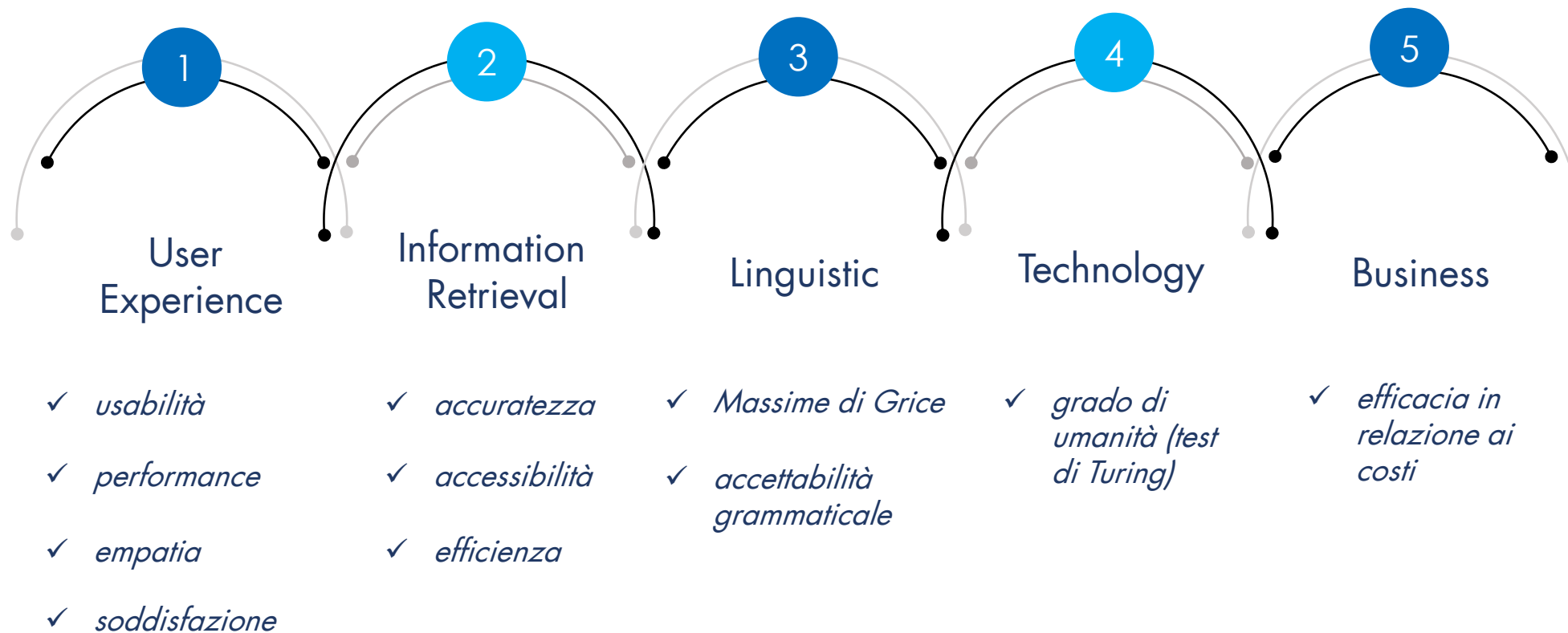
CHATBOT CONVERSAZIONALE: Bot in grado di comprendere e gestire conversazioni in linguaggio naturale.

VOICEBOT CONVERSAZIONALE: Bot in grado di gestire una conversazione attraverso il canale vocale. Oltre agli strumenti del chatbot avrà anche sistemi di riconoscimento vocale e di produzione del parlato.



Contesto di riferimento

Prospettive di valutazione del Virtual Assistant



Contesto di riferimento

Esigenza aziendale



Contesto: Realtà industriale con una customer base di #300.000 utenti e un servizio di customer service di #30 pax.

Nel corso del 2020 **la media delle richieste** ha superato di **20/30 volte i numeri di picco** precedenti, con richieste di assistenza **concentrate nel tempo**.

Da una analisi, le richieste sono state ricondotte ad un insieme definito di contesti/argomenti

Descrizione della soluzione

Soluzione multichannel dotata di Assistente Virtuale

CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE VIRTUALE

- Disponibile H24 7/7
- Gestisce più richieste in multitasking
- Riduce i tempi di risposta
- Riduce il carico di lavoro dell'operatore, consentendogli di concentrarsi su un'assistenza di tipo specializzato
- Non esclude la possibilità di ricorso all'assistenza dell'operatore in base a desiderio specifico dell'utente, tipologia/ambito della richiesta, efficacia dell'interazione



Descrizione della soluzione

Creazione dell'Assistente Virtuale



1

Definizione del dominio e progettazione del flusso conversazionale.

2

Addestramento e configurazione del motore semantico e del dialogo (il BOT non impara da solo)

3

Aggiornamento continuo in chiave manutentiva ed evolutiva

Benefici

Quali sono gli impatti nel business?

Miglioramento della capacità di assistenza attraverso il **superamento di limiti temporali** e di risorse utilizzabili

Consolidamento del **livello qualitativo** del servizio di assistenza e miglioramento della *Customer Satisfaction*

Possibilità di attuare un approccio proattivo attraverso processi outbound (intercettazione di clientela da sito web)

Apertura verso un **nuovo segmento di clientela** precedentemente non servito



Cosa cambia nel modo di lavorare

L'innovazione in azienda



Gestione automatizzata di richieste spesso ripetitive e standardizzate

Possibilità di orientare il team verso attività specialistiche di assistenza (AI- Human Hybrid Approach)

Apertura di nuove attività specialistiche di BackEnd (formazione del BOT, manutenzione correttiva ed evolutiva)

