



GRUPPO TIM

Roma, Maggio 2021

Assistente Digitale Angie

Evoluzione in Assistenza Tecnica

Massimo Coluzzi

CW.OG.A.E.

Digital Services & Innovation



Timeline Angie nei canali di Assistenza Tecnica

Aprile
2019

Luglio
2019

Ottobre
2019

Marzo
2020

Aprile
2021

TO BE

TO BE

CANALI DI
ACCESSO



Sito Web AT TIM



VISUAL IVR



APP MYTIM



APP TIM MODEM



APP TIM
Business

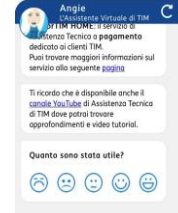


WHATSAPP



VOICE

Experience



AZIONI



RISOLTO IN
SELF



APERTURA
TICKET



CALL BACK SU
OPERATORE

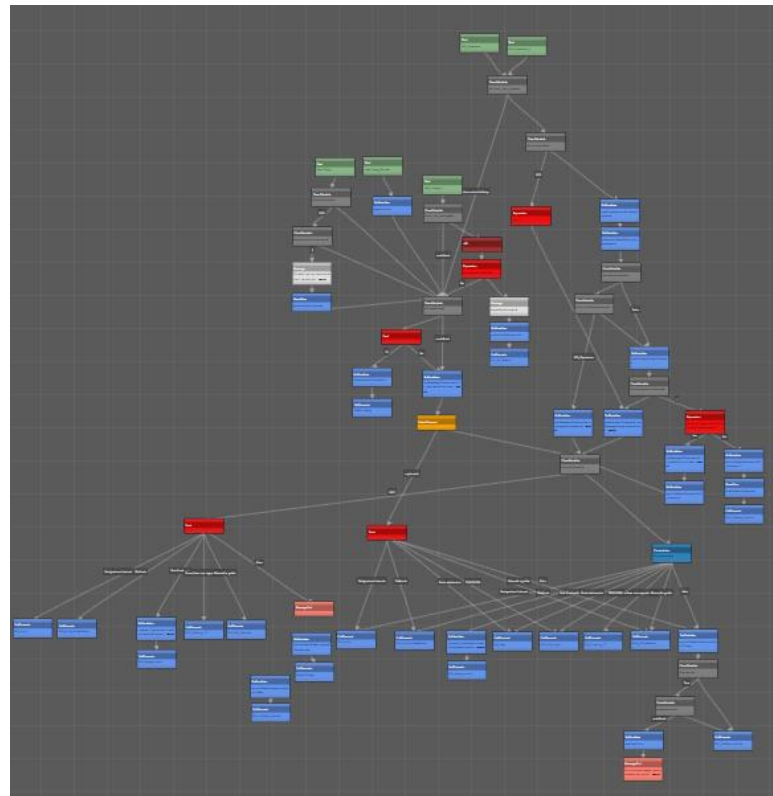
Cosa fa Angie

Elenco **use case principali** gestiti da Angie:

- Mancata navigazione
- Navigazione Lenta
- Caduta di connessione
- Problemi telefonici
- Test di velocità
- Tracking/Collaudo di una segnalazione
- Recupero credenziali Posta, Wifi, ...
- Posta elettronica
- Servizi MME (TIM Vision, Disney+; Netflix, Now TV)
- Guide, video e manuali
- Informazioni sui dispositivi internet

Tramite l'utilizzo di API riusciamo ad effettuare operazioni **dispositive** direttamente da Angie, quali:

- Diagnosi della linea
- Apertura/Aggiornamento/ Collaudo di un ticket
- Reset porta
- Test di velocità
- Reprovisioning del modem
- Call back verso operatore



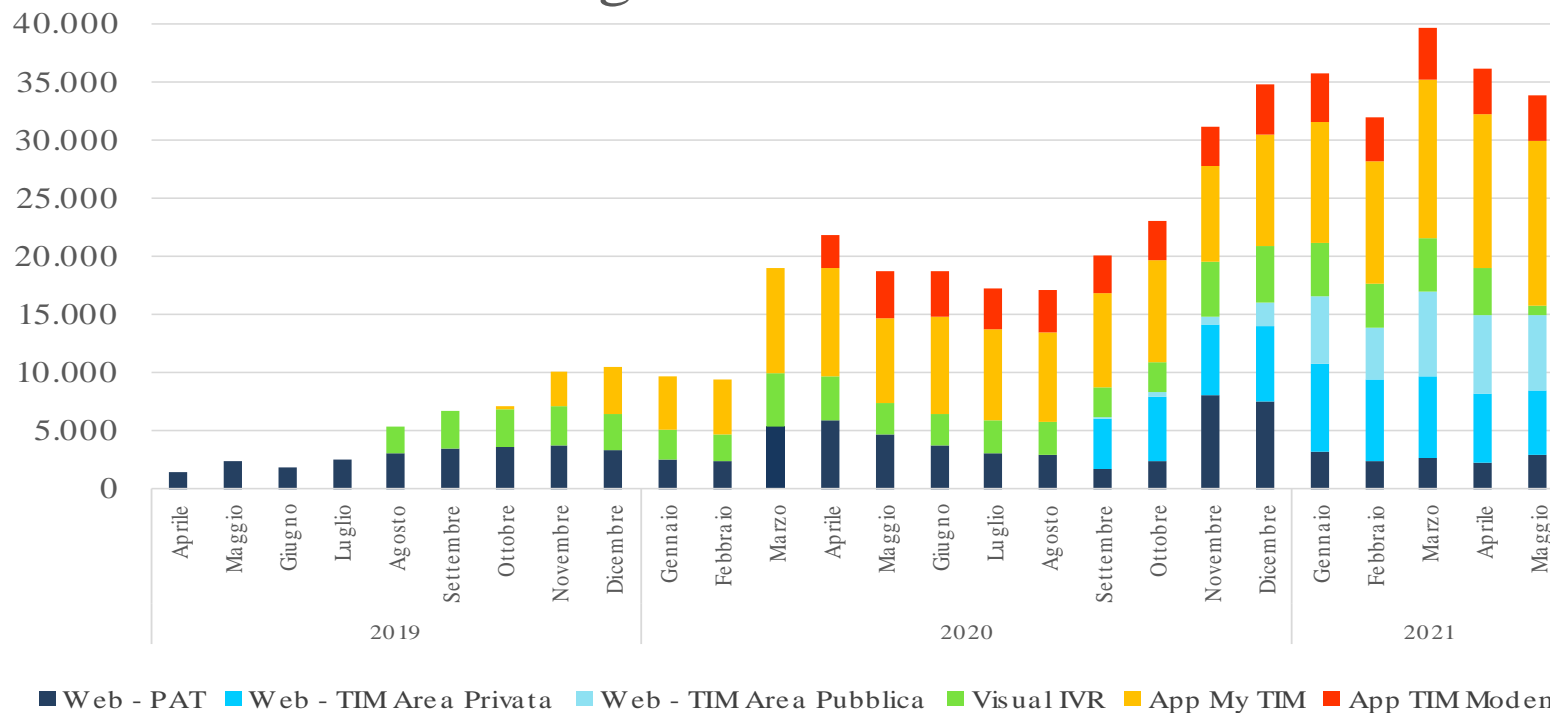
Volumi medi mensili Angie

	Totale Conversazioni	N° Ticket	Risolti self
2019	63.200	6.000	22.400 (35%)
2020	140.400	20.000	53.500 (38%)
2021	205.300	36.000	84.000 (40%)



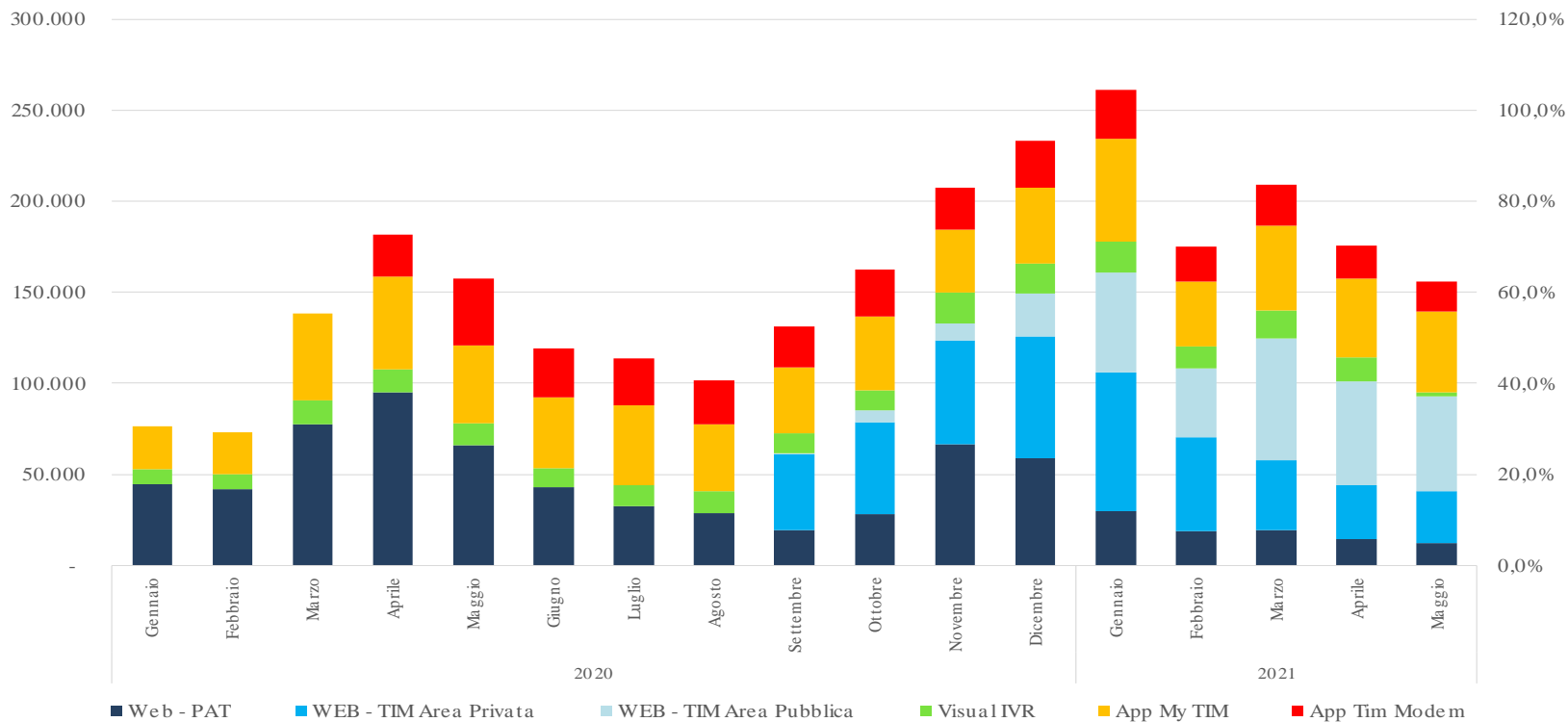
- ▶ Maggiore Visibilità
- ▶ Introduzione nuovi Use Case per nuovi servizi e nuove offerte
- ▶ Analisi continue delle conversazioni (un BOT che non si aggiorna è destinato ad essere abbandonato)

Angie - TT da Chat



Chatbot – Conversazioni totali

Angie - Conversazioni Totali







■ Web - PAT
 ■ WEB - TIM Area Privata
 ■ WEB - TIM Area Pubblica
 ■ Visual IVR
 ■ App My TIM
 ■ App Tim Modem

CONFIDENTIAL - MARKET SENSITIVE



Competenze Digitali – «Angie»



	Attività	Competenze	Risorse
Chatbot & VoiceBot	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo • Capabilities • AI (Text/Voice) • Analytics 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversation Designer • Microsoft BOT Framework • MS Azure platform • Adaptive Cards designer • Visual Studio • LUIS • TTS and STT • Markup language (SSML) • Speech studio • PowerBI • Azure Dev Ops 	   

Grazie a tutti per l'attenzione

