



GRUPPO TIM

Torino, Gennaio 2021

Introdurre in azienda un Assistente Digitale

Strategia, Tecnologia, Organizzazione

Marina GEYMONAT

Artificial Intelligence Platform



ASPETTI PRINCIPALI NELL'INTRODUZIONE DI UN ASSISTENTE DIGITALE



STRATEGIA e OBIETTIVI



TECNOLOGIA & AI



CULTURA &
ORGANIZZAZIONE

STRATEGIA E OBIETTIVI

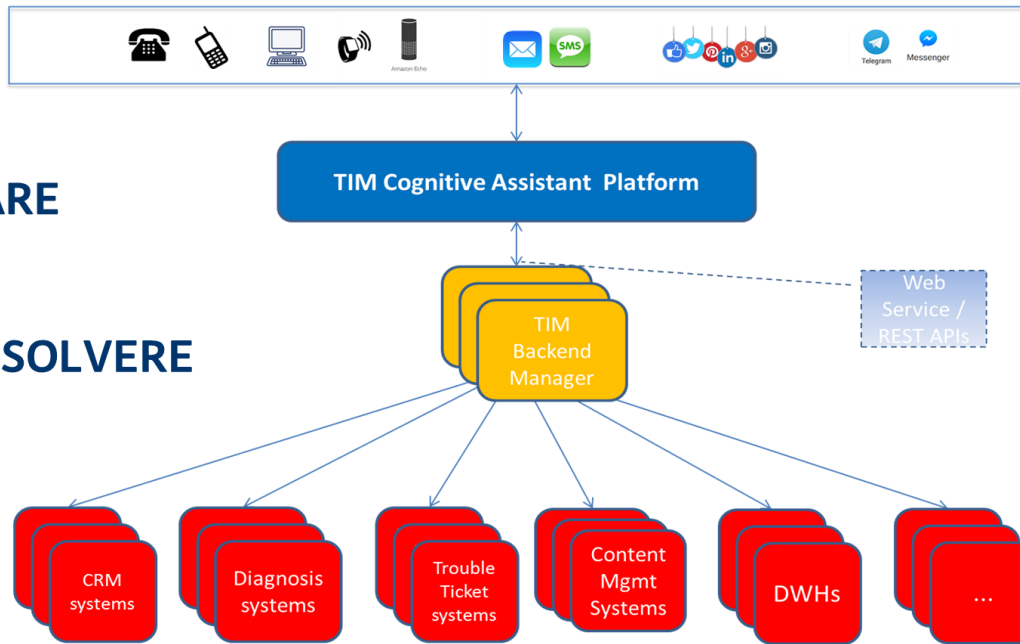


SEMPLIFICARE

STANDARDIZZARE

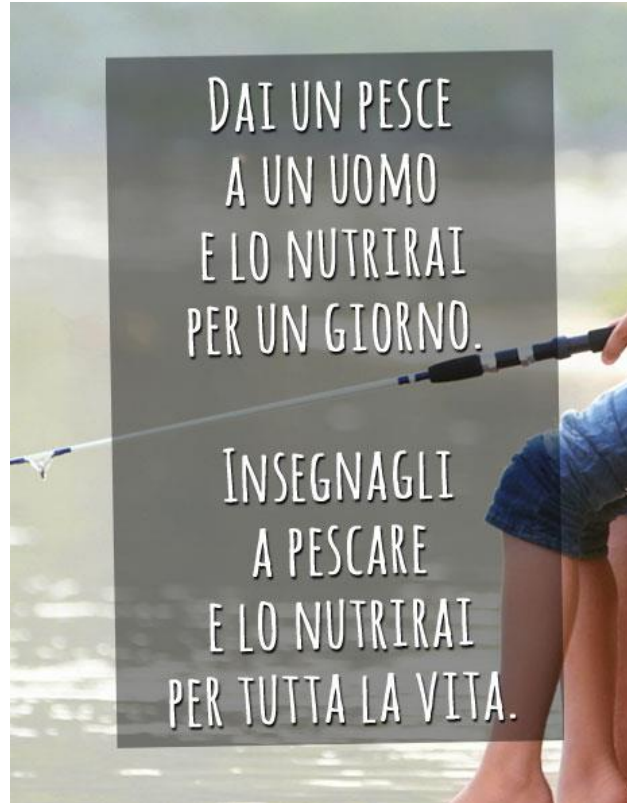
RISOLVERE

Migliorare la qualità dell'esperienza Cliente nel contatto con l'Azienda

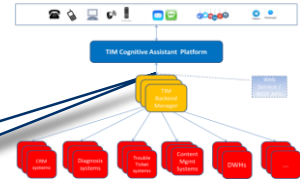




Scegliere il tipo di tecnologia in base al modello che si desidera adottare



DOVE STA L'INTELLIGENZA DI UN DIGITAL ASSISTANT



COMPONENTE COGNITIVA

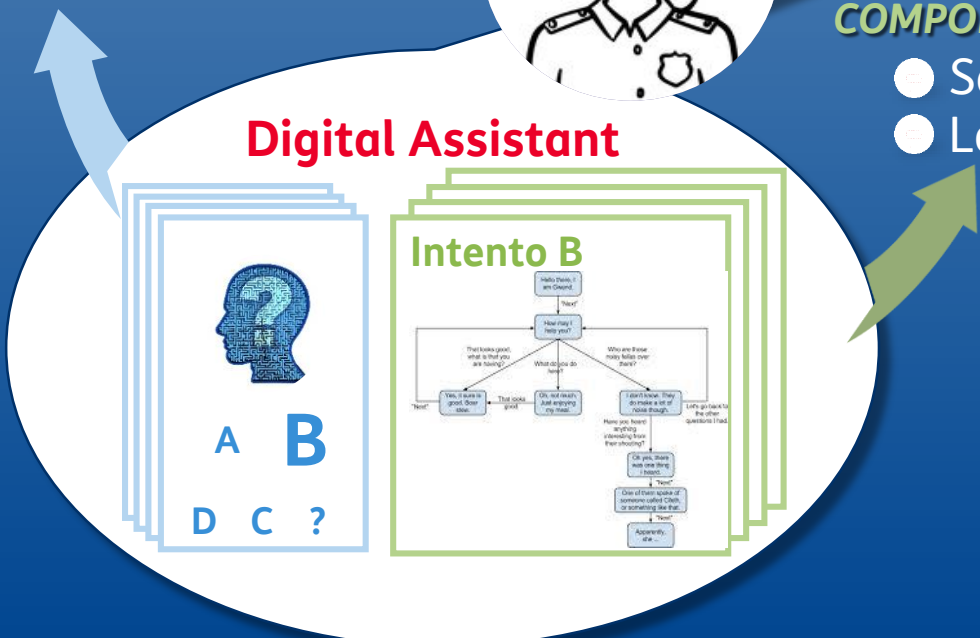
- Comprende cosa desidera il Cliente
- Dialoga

COMPONENTE DI AUTOMAZIONE

- Sa cosa fare
- Lo fa nel modo migliore



Costantemente
ADDESTRATA
da chi conosce
il dominio



MODELLATA e
AGGIORNATA dagli
esperti delle
Customer Operation

SE SI SCEGLIE DI IMPARARE A PESCARE, CONCENTRARSI SULL'ATTREZZATURA



Tool visuale per creare e aggiornare l'albero dei dialoghi



Digitalizzazione della conoscenza



Tool di addestramento per migliorare la comprensione



Continuous improvement



Dashboard e reportistica evoluta con KPI per verificare le prestazioni



Supervisione e Governance

SE SI SCEGLIE DI COMPRARE IL PESCE, CONCENTRARSI SU COME CONSERVARLO



COME E QUANDO È PREVISTO IL RIADDESTRAMENTO



COME POSSO AGGIORNARLO



CON QUALI KPI È VALUTATA LA QUALITÀ



TUTTA L'AZIENDA VA
COINVOLTA E
(IN)FORMATA SIN
DALL'INIZIO DEL
PROGETTO

Recruiting
Security
Quality
InformationTechnology
Reskilling
BrandStrategy
Governance
Compliance

E adesso parliamo di lei, la nostra ANGIE

