

# WILL

## Realizzazione del Multichannel Virtual Assistant



WINDTRE

08 Maggio 2020



# WHY?

## MOTIVAZIONI

1

**Promuovere  
la Digital Transformation**



2

**Potenziare le  
strategie di selfcaring**



3

**Progettare esperienze  
sempre più personalizzate**



# HOW?

# REALIZZAZIONE

## Strategia del Customer Care incentrata sulla multicanalità

1

Gestione  
end to end  
completa

2

Esperienza  
integrata  
sui principali  
touch points



159

## WILL Virtual Assistant



Web



App

# WHO?

# TEAM AI DEVELOPMENT



## Team di Progettazione e Sviluppo



- Individuare use case da sviluppare
- Disegnare il customer journey
- Istruire il Virtual Assistant
  - Comprensione richiesta cliente
  - Integrazione Knowledge Base
  - Esecuzione azioni dispositive
- Conversation
- Testing
- Production

## Team di Governance



- Monitoring qualitativo
- Customer satisfaction
- Refactoring continuo