



Intelligenza come aiuto per il cliente  
Sky Italia

30 aprile 2021

# AGENDA

✓ Chatbot di Sky: com'è oggi?

✓ Miglioramento della customer experience

✓ Da chatbot a Virtual Assistant



# Cosa fa il nostro chatbot



Riconoscimento del **linguaggio naturale**



**Interazione automatica e istantanea** con gli utenti



Fornisce **supporto h24** di 1° livello

## Capabilities



Chatbot offre un' **assistenza di primo livello** e può:

1. **Dare informazioni** al cliente
2. Risolvere problematiche tecniche di primo livello tramite i flussi di **troubleshooting**
3. **Indirizzare l'utente** alle sezioni Self di **web** e **app** per gestire in autonomia l'abbonamento



In caso di **mancata risoluzione**, l'utente viene reindirizzato alla **sezione Contatta** di sky.it, dove può trovare accesso a tutti i contatti

## Funzionalità ancora non supportate



Mancanza di riconoscimento cliente



Ad ogni accesso al chatbot la conversazione ricomincia da capo



Chatbot solo informativo: non consente azioni dispositive



Non previsto Handover diretto verso l'Operatore

# Tipologie di flussi gestiti & Obiettivi

## Flussi Informativi

Risponde a **domande definite** o indirizza alla sezione **dedicata**

## Flussi TS

Strutturati in **script** che raggruppano le richieste in **percorsi guidati**.

## Flusso Jolly

Flusso **versatile** che può essere **messo online in autonomia** in pochi minuti in caso di **anomalie** massive o **promo speciali** sulla **CB**.

## Obiettivi dell'Assistente Virtuale



**Recognition:** Riconoscere e ricordare i contesti, sulla base dell'arricchimento costante della **Knowledge Base**

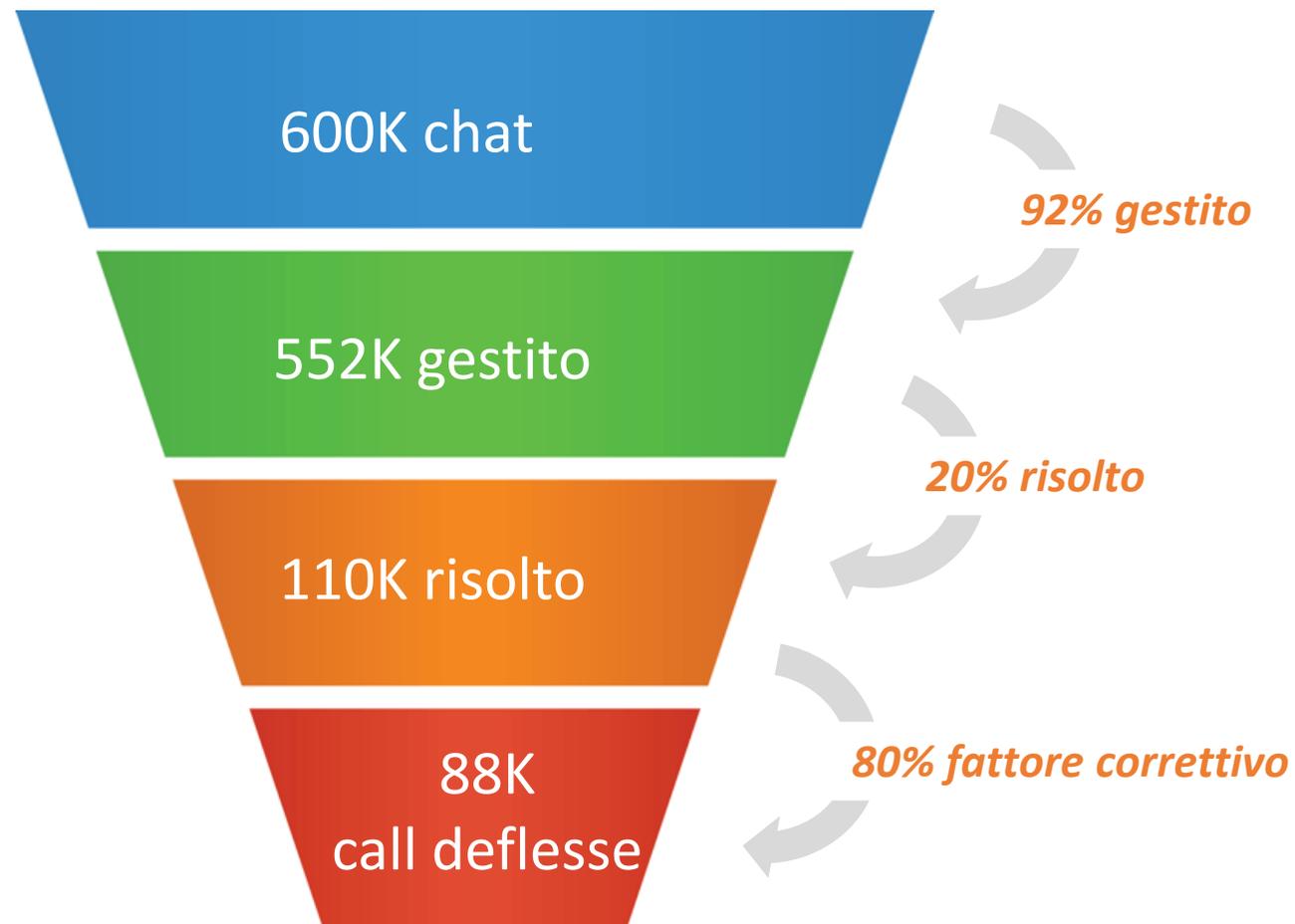


**Caring:** Accompagnare l'utente verso la risoluzione, progettando alberature basate su un'attenta **analisi** dell'intent di partenza



**Engagement:** Fornire agli utenti un'esperienza friendly con il Chatbot, facendo leva sul **Tone of Voice**

# Chatbot di Sky oggi: le performance



# AGENDA

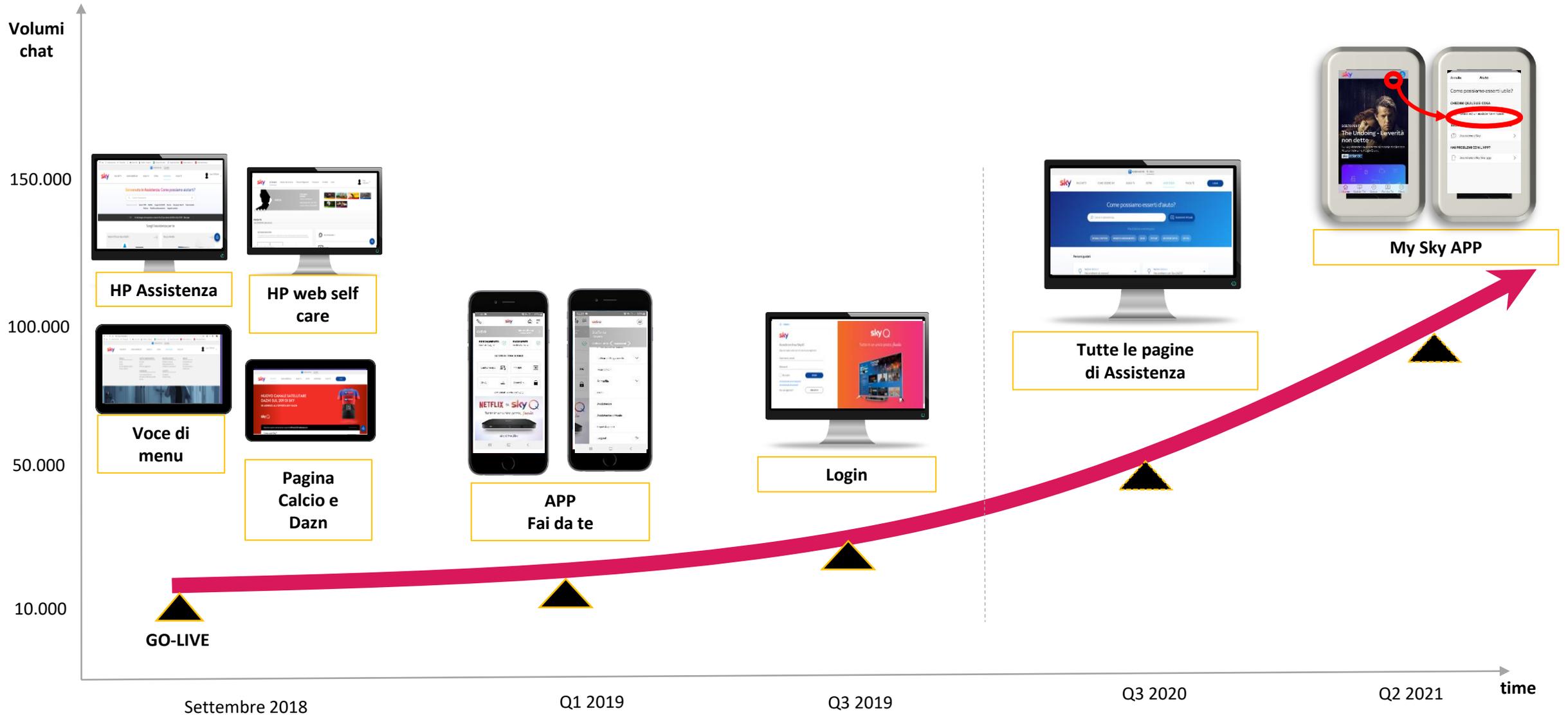
- ✓ Chatbot di Sky: com'è oggi?

- ✓ Miglioramento della customer experience

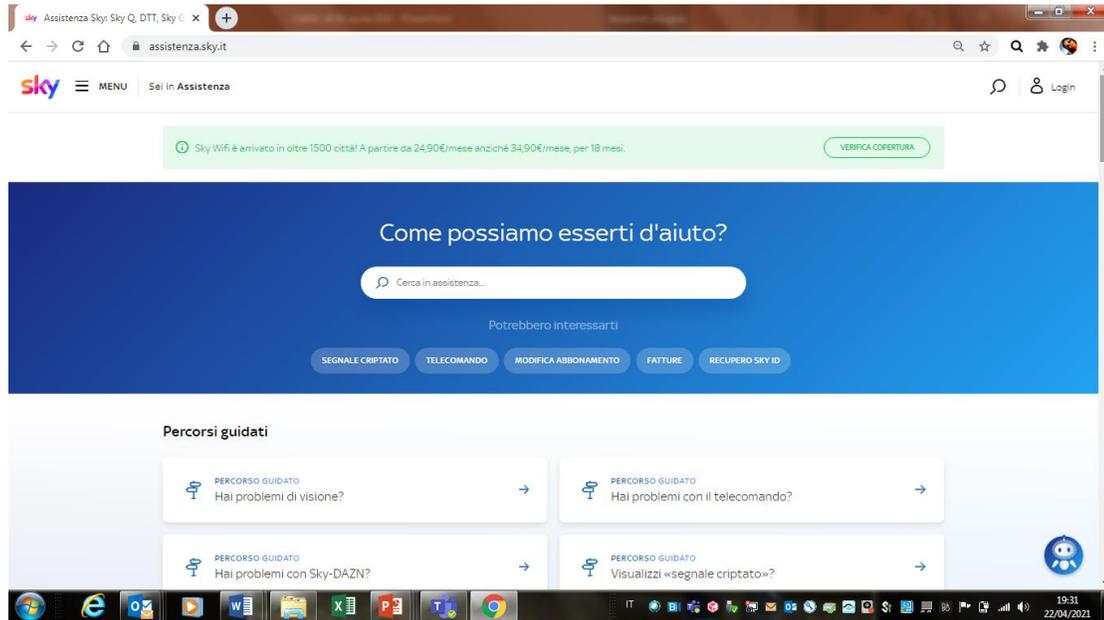
- ✓ Da chatbot a Virtual Assistant



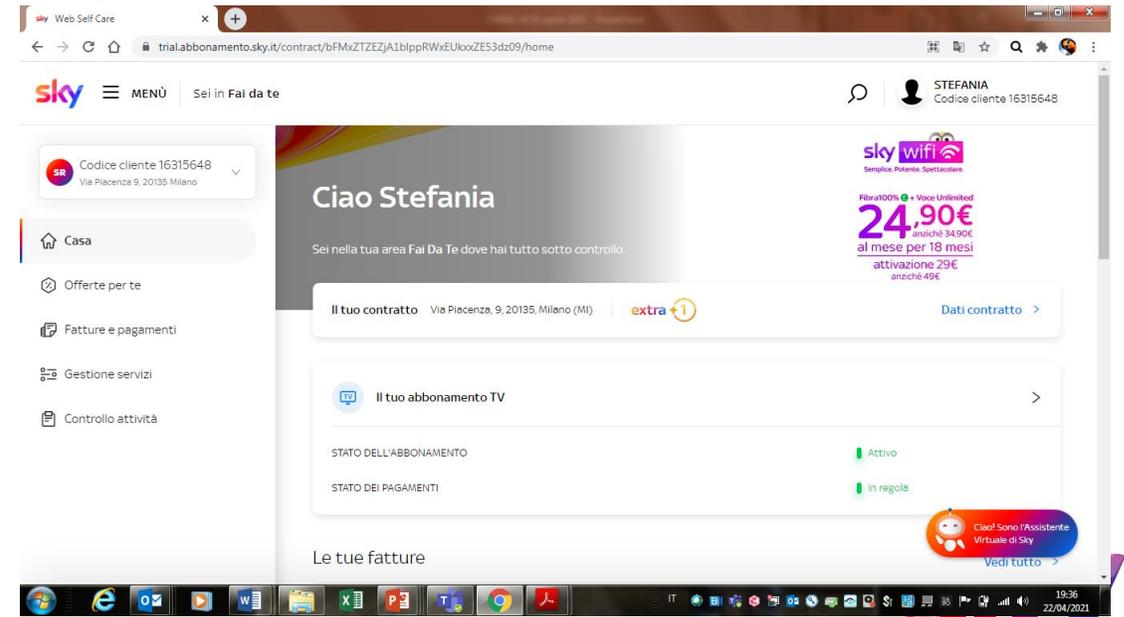
# Dal lancio a oggi, abbiamo dato una visibilità crescente al chatbot all'interno delle nostre properties digitali



# Abbiamo disegnato un nuovo avatar per rendere il nostro chatbot più riconoscibile

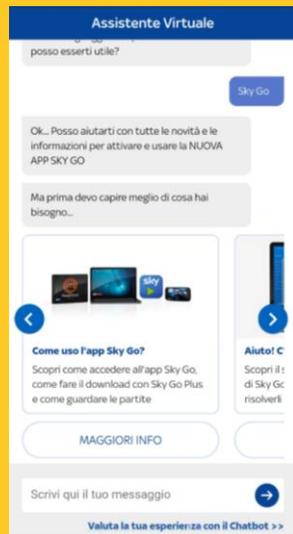


Area pubblica



Area loggata

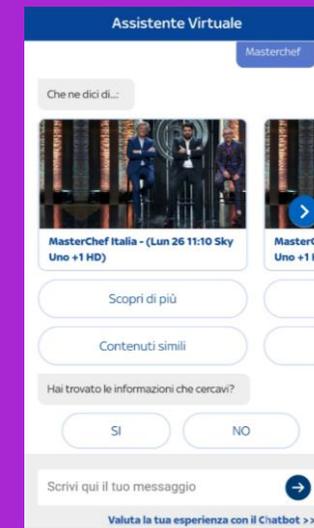
# Abbiamo reso ancora più unico e funzionale il nostro chatbot... 3 in 1.



Chatbot  
TV



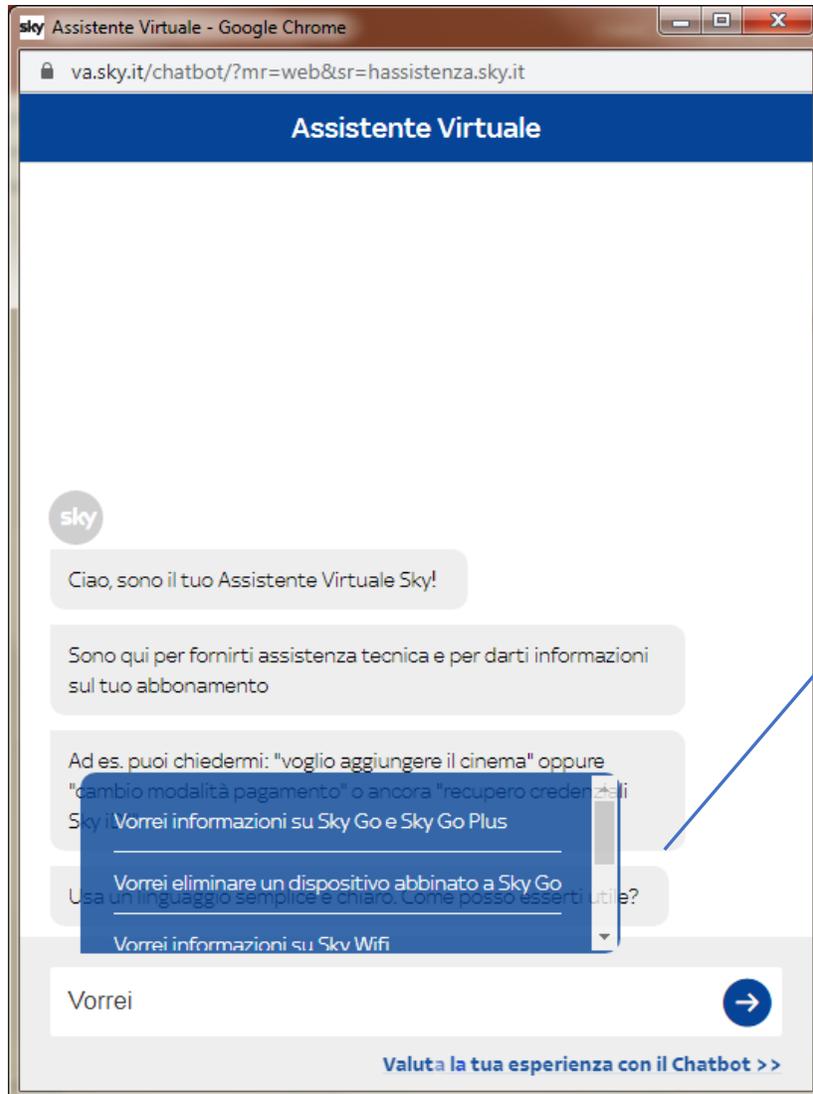
Chatbot  
Guida TV



Chatbot  
BB



# Abbiamo introdotto “i suggerimenti” per semplificare la vita ai nostri utenti



Autocomplete  
«Google-like»



# AGENDA

- ✓ Chatbot di Sky: com'è oggi?
- ✓ Miglioramento della customer experience
- ✓ Da chatbot a Virtual Assistant

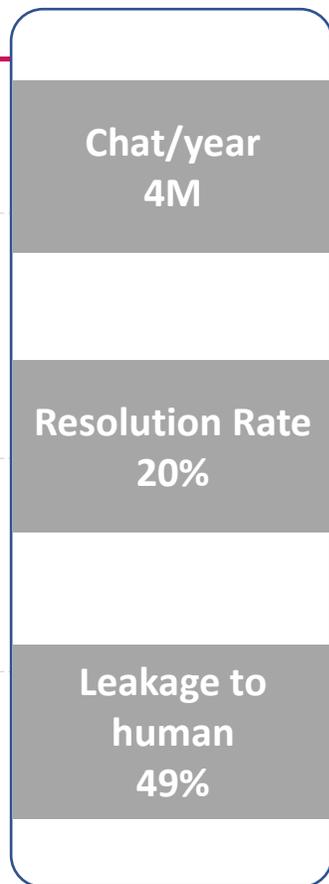


# Virtual Agent: evoluzione e miglioramenti del chatbot



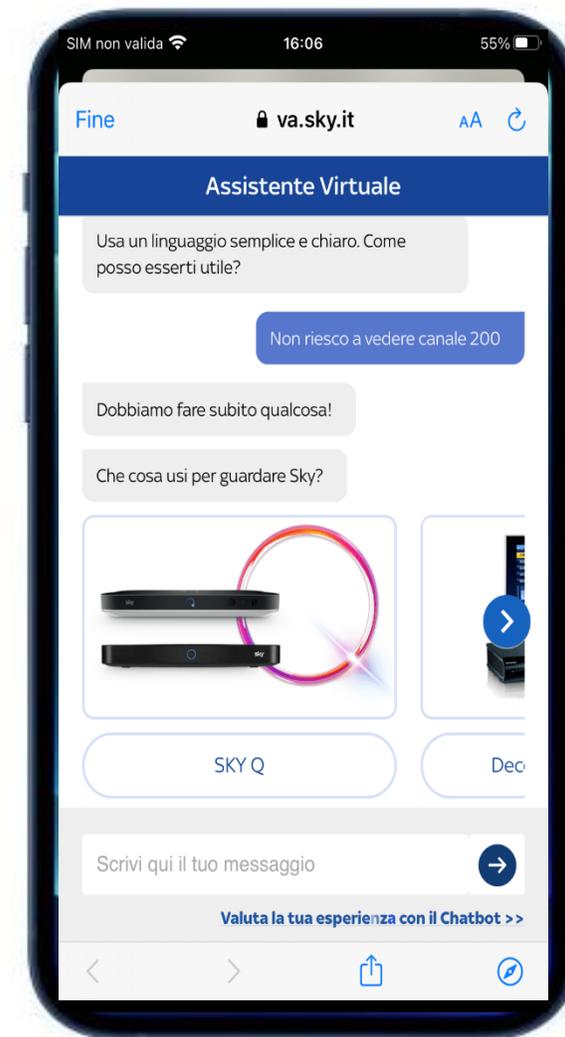
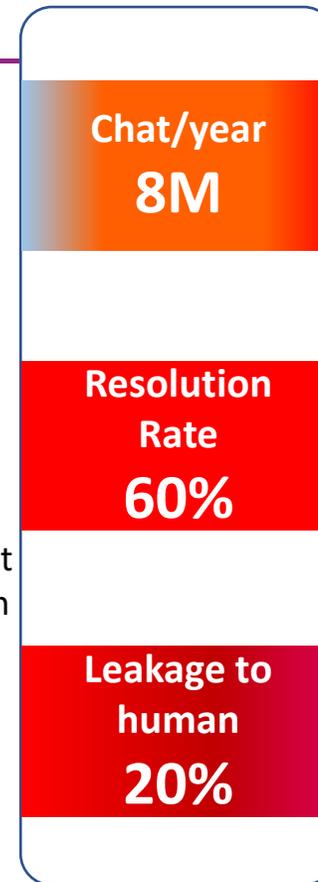
## As is Chatbot

- No logged-in
- Informativo  
I clienti possono leggere cose (informazioni generiche per risolvere i problemi)
- Stand-alone  
L'esperienza comincia e finisce all' interno del chatbot
- Future-resistant  
La tecnologia attuale non è estendibile ad altri canali

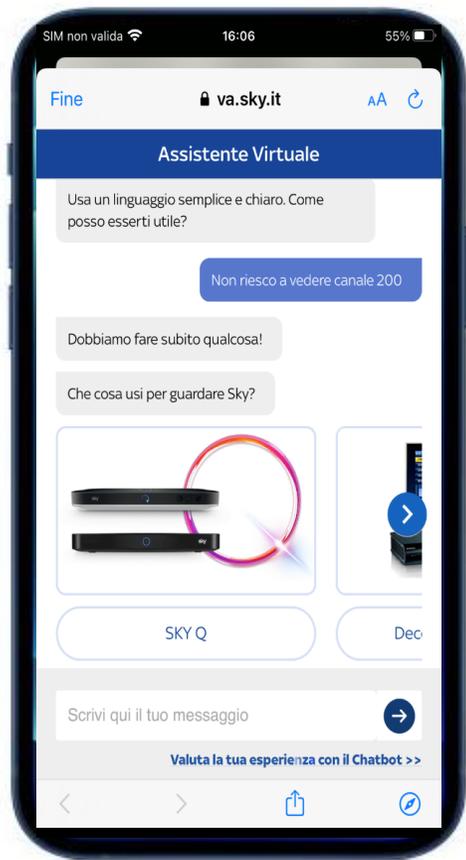


## To be Virtual Assistant

- Logged-in
- Transazionale  
I clienti possono fare cose (operazioni transazionali come upgrade, reset dei device)
- Messaging proof  
Puoi parlare con un virtual assistant e, se necessario, ti guiderà verso un operatore umano
- Future-proof  
Estendibile a IVR, STB e APP di terze parti



# VA fornirà un'assistenza efficiente implementando delle funzionalità avanzate per migliorare il tasso di risoluzione e per completare l'esperienza rispetto l'attuale chatbot



Pillar	Objectives
Risolvere problemi	Da informativo a transazionale
CRM Integrato	Esperienza personalizzata
Auto-Apprendimento	Basato sul Machine Learning
Caduta su Human	Assistenza human per interazioni complesse/di valore
Allietare i clienti	Migliorare la Customer Experience

- **Arricchire la customer experience via messaging** introducendo il più possibile **dispositive** (es: reset Sky Go pwd) piuttosto che ricevere informazioni su come fare qualcosa (esperienza as-is)
- **La personalizzazione delle informazioni grazie al Virtual Agent sarà possibile con l'integrazione con I nostri sistemi IT** (il VA sarà così capace di riconoscere I clienti)
- **Il motore di Machine learning sarà basato sulle reti neurali per riconoscere I bisogni dei clienti** (l'abilità di dare la risposta giusta alla domanda di riferimento attualmente deriva da un processo manuale)
- **Handover su chat human quando il Virtual Agent non è in grado di dare risposta** e/o la strategia Sky lo prevede
- **Migliorare l'esperienza supportando I clienti attraverso capabilities distintive** che devono essere embeddate nei nostril servizi e comunicate al mercato

**GRAZIE A TUTTI**

