



Assistente Virtuale SEN: Intelligenza Artificiale Generativa

Partecipazione a Premi CMMC 2024 categoria Intelligenza Artificiale

Dove eravamo rimasti



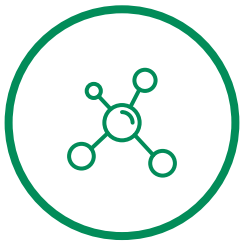
integrazione di un **Voicebot ibrido AI** nell'alberatura IVR esistente per gestire:

- a) **flusso informativo** su tariffe, bonus social, rincari, modalità di pagamento, rimborsi, accesso al WEB
- b) **flusso dispositivo** per la modifica autonoma da parte del cliente dell'indirizzo di recapito della fattura



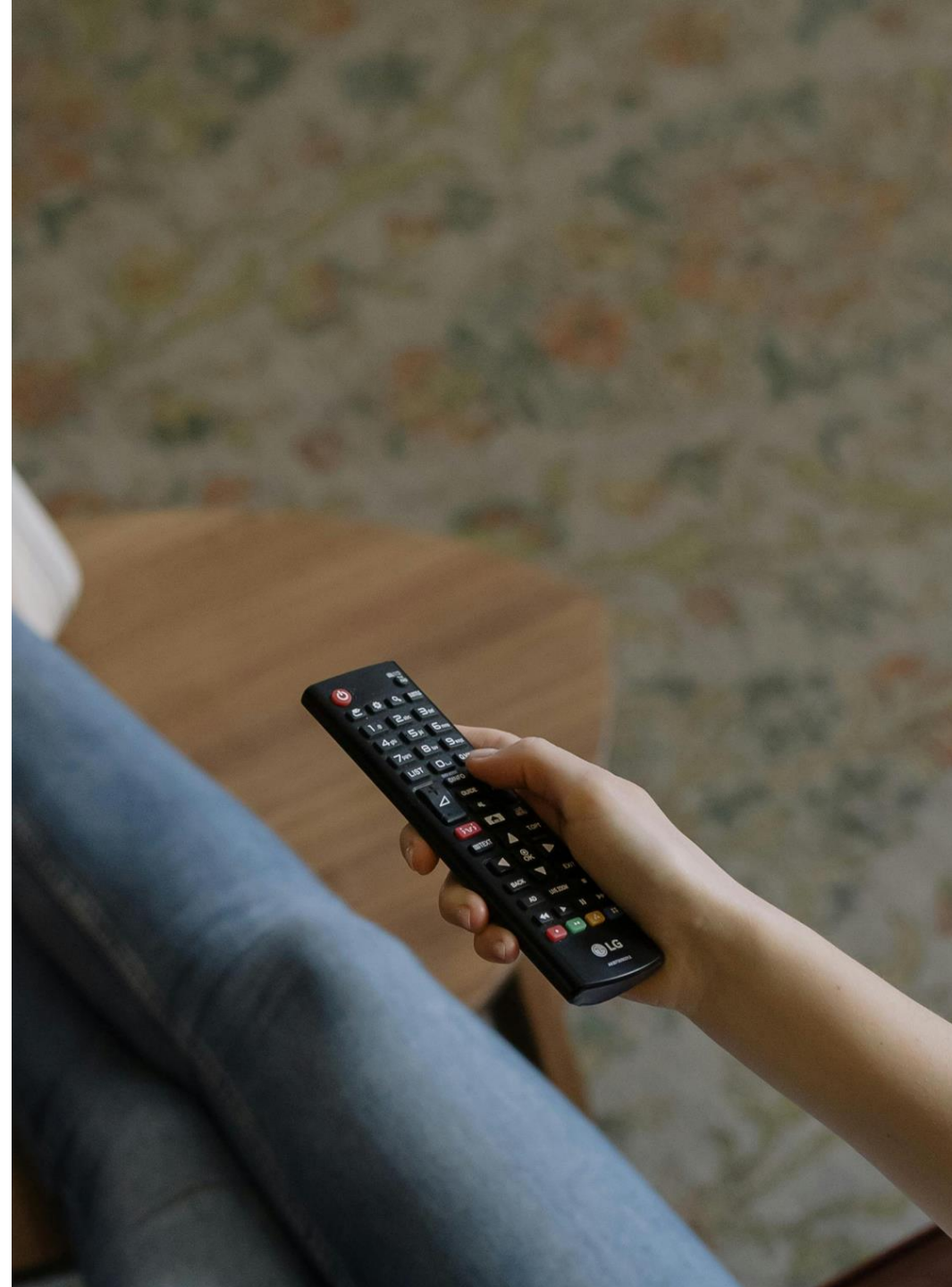
Target raggiunti dopo ca. 9 mesi per:

- 1) **customer experience** efficace
- 2) **valorizzazione** interazione "human"
- 3) **efficienza** operativa e riduzione dei costi

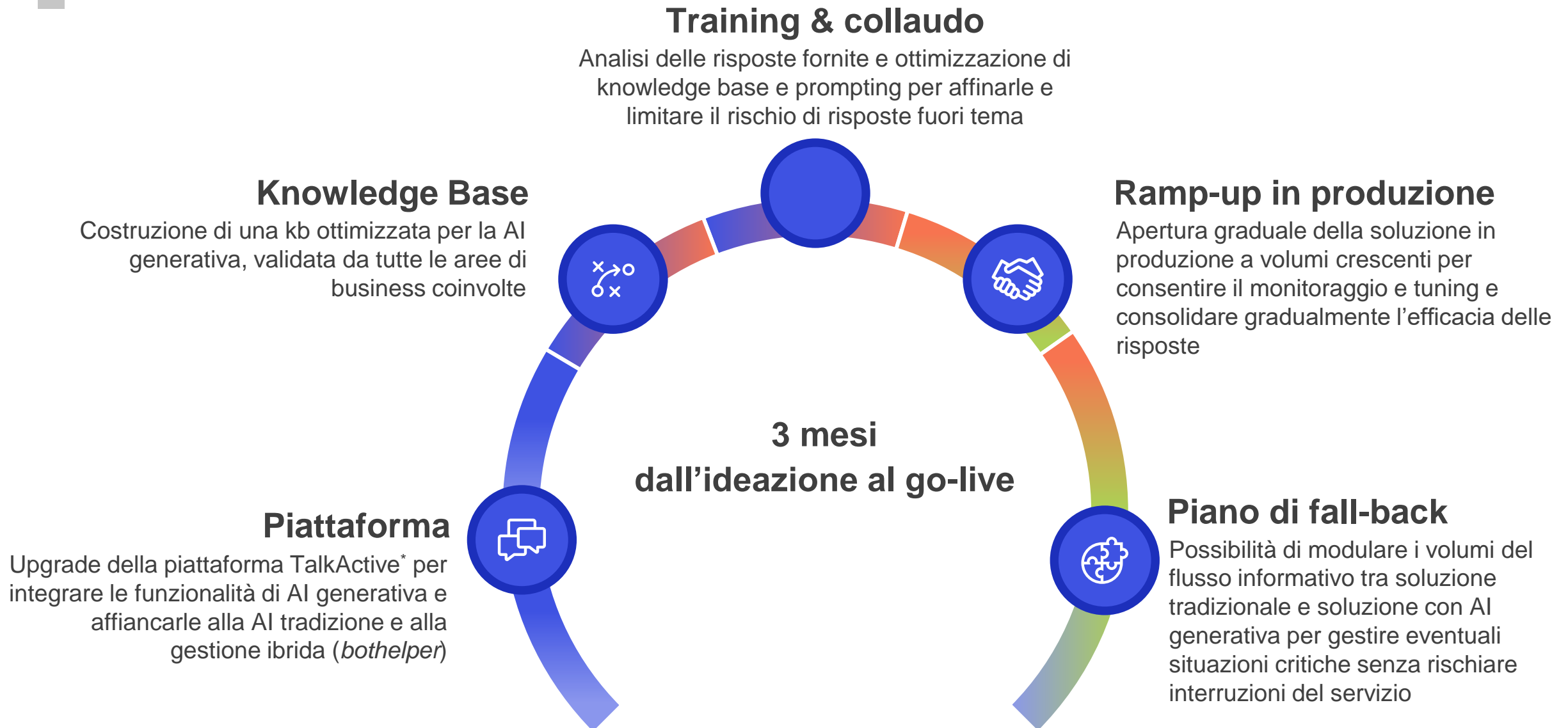


Decisione di **sperimentare** la **AI Generativa** nella gestione del flusso informativo e valutarne gli impatti su:

- customer experience
- efficacia operativa
- scalabilità della soluzione



Come abbiamo affrontato il progetto



Vantaggi attesi

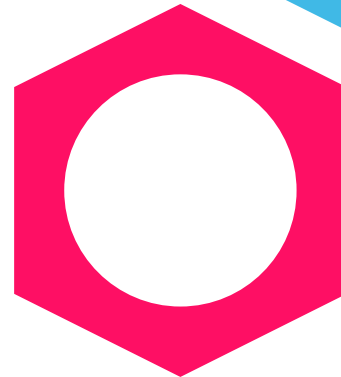
RISOLUTIVITÀ

Capacità di risolvere in modo completo e senza passaggio all'operatore o chiamate aggiuntive le esigenze del Cliente, anche quelle non individuabili a priori.



ADATTABILITÀ

Flessibilità della soluzione nel recepire e gestire gli aggiornamenti informativi in funzione delle evoluzioni normative e di contesto (es. chiusura della maggior tutela).



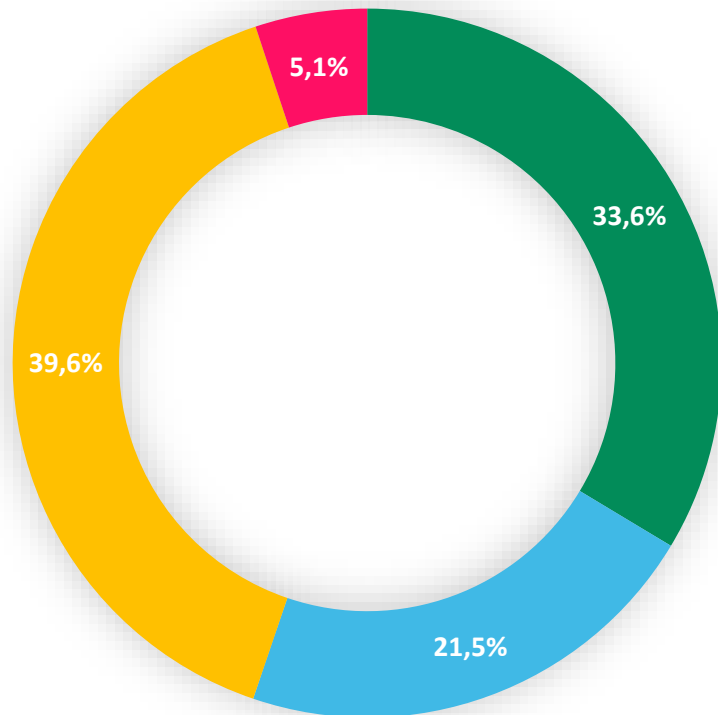
EFFICIENZA

Possibilità di raggiungere target ulteriormente migliorativi in termini di efficientamento operativo e riduzione dei costi.



Focus sui risultati

Analisi Richiamate
(consolidato dal 1 gen 2024 al 22 set 2024)



■ Gestite da DA senza ritorno a NV e senza richiamate

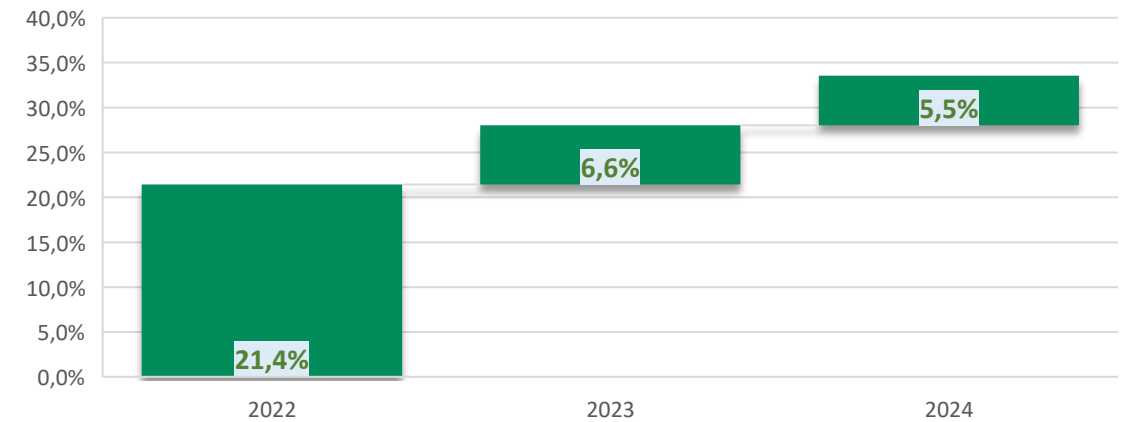
■ Gestite da DA con ritorno a NV e senza richiamate

■ Gestite da DA senza ritorno su NV con richiamata

■ Gestite da DA con ritorno su NV con richiamata

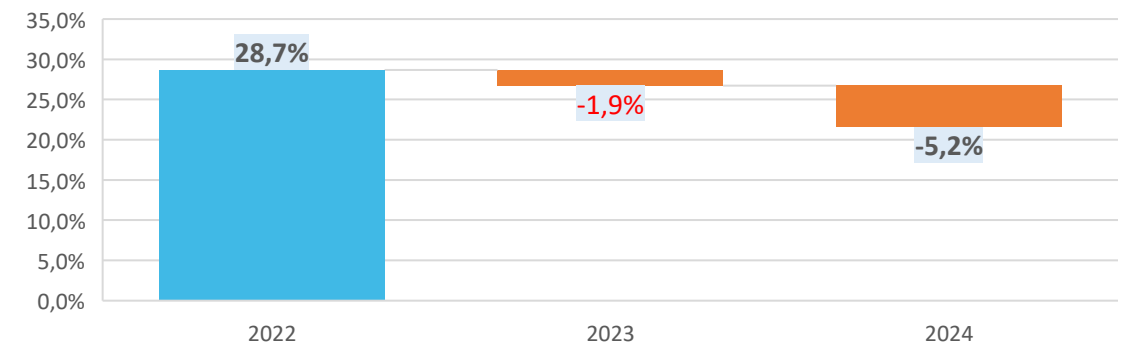
Evoluzione E2E AV

■ Incremento ■ Decremento ■ Totale

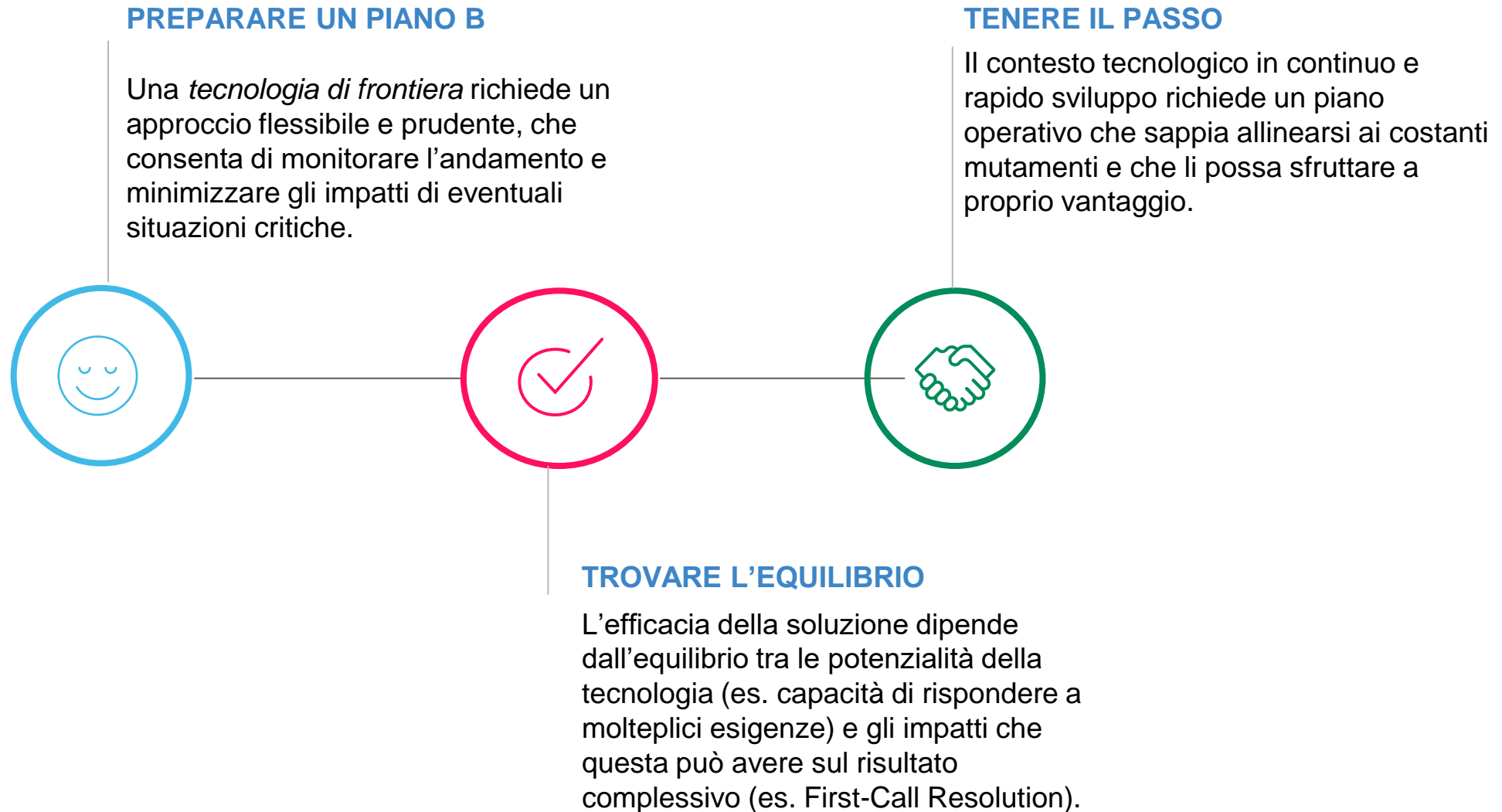


Evoluzione Passaggio a Operatore

■ Incremento ■ Decremento ■ Totale



Lezioni apprese





Grazie!

Barbara Vasi
barbara.vasi@assistdigital.com

Roberto Repetto
roberto.repetto@enel.com