



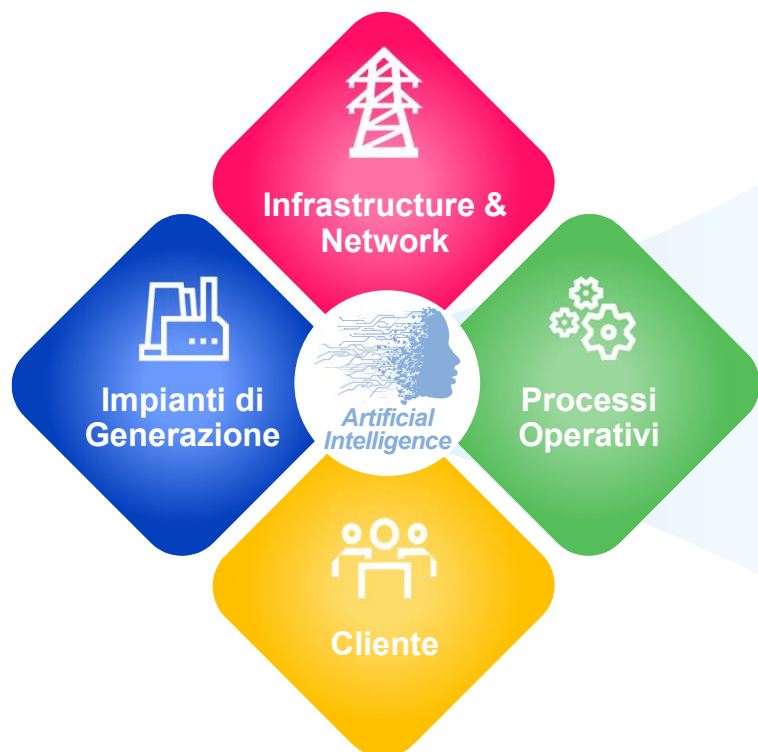
Enel e l'Intelligenza Artificiale

L'innovazione al servizio dei clienti

30/04/2021



Applicazioni di Intelligenza Artificiale nel Gruppo Enel



Esempi di Applicazioni AI



Assistenti Virtuali

Modelli di Natural Language processing e Machine Learning che aiutano i clienti/prospect nella relazione con l'ecosistema ENEL



Prediction & Detection

Analisi predittive per il **monitoraggio** e **gestione** sia delle **reti** che degli **impianti di generazione**



Computer Vision e Deep Learning

Modelli di Machine Learning e Computer Vision per una gestione efficiente dei dati estratti da immagini



Automazione Intelligente

Utilizzo di **Robots** per **automatizzazione** di attività ripetitive con l'**ausilio dell' intelligenza artificiale**

L'AI è uno strumento per garantire ai nostri clienti l'equilibrio tra Efficienza, Qualità e Offerta Commerciale



ARTIFICIAL INTELLIGENCE & MACHINE LEARNING



*Consente l'automazione e
ottimizzazioni dei processi aziendali
aumentando la produttività*



*Migliora la qualità dei servizi
offerti analizzando il
comportamento dei clienti*



*Migliora la profilazione dei
clienti individuando la migliore
proposta commerciale*



Intelligent Customer Care

Un assistente al servizio del Cliente



Un aiutante personale che supporta il cliente nella gestione delle richieste, svolgendo attività automatiche

5 canali con un unico motore di intelligenza



7 operazioni automatiche e oltre 120 Q&A



Autolettura



Info stato conti



Info stato pratica



Attivazione Bolletta Web



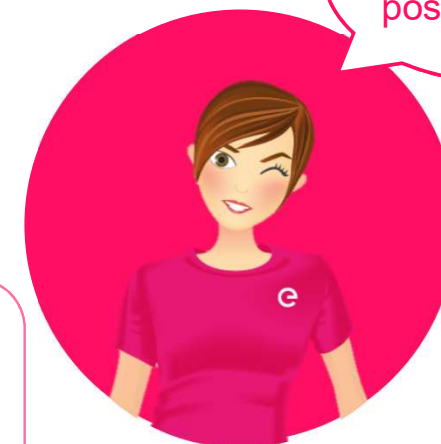
Modifica dati contatto



Duplicato Bolletta



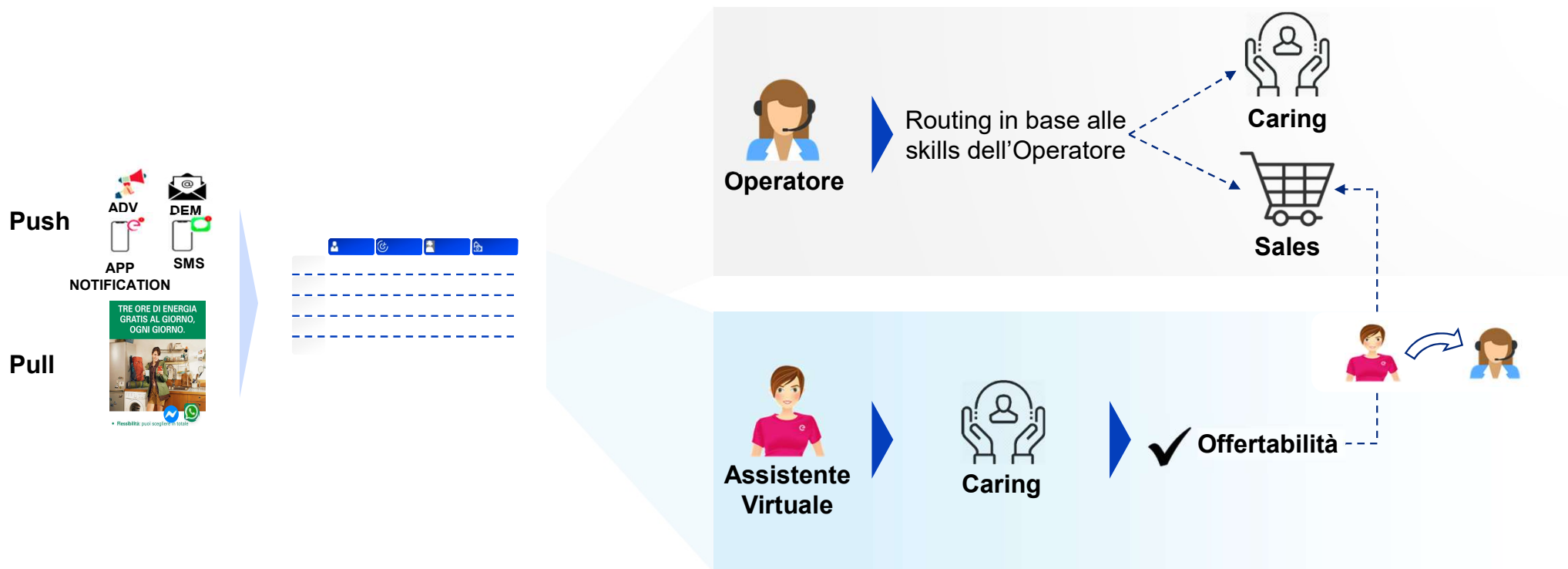
Trasferimento Canali Digitali (Self-Care)



Ciao sono Elena, come posso aiutarti?

Canali digitali

Routing Intelligente con il Virtual Assistant e l'Artificial Intelligence  



Touchpoint di ingaggio del canale:

- PUSH
- PULL

Il cliente dialoga in linguaggio naturale con il Virtual Assistant spiegando la sua esigenza

La matrice di instradamento in base alla richiesta del cliente instrada vs Operatore o AV

Nel routing vs operatore vengono discriminate richieste gestionali e commerciali per instradamento su skill

Post gestione AV, se il cliente risulta offertabile, riceve proposition commerciale, dove a fronte dell'interesse viene trasferito ad operatore

Assistente Virtuale: DEMO



Assistente Virtuale – Canali Digitali

Customer satisfaction



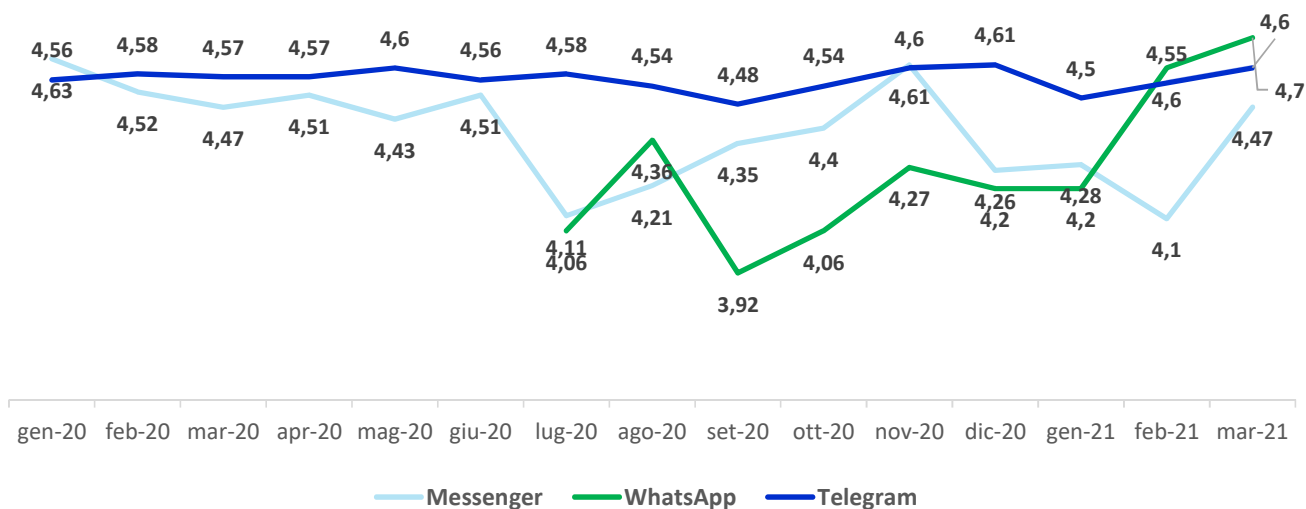
KPI 2020

Qualità percepita

Misurata attraverso l'invio di una survey a valle della gestione E2E AV, 2 domande:

1. Come valuti l'esperienza? considera 1 poco soddisfacente e 5 molto buona
2. Quanto è stato semplice? considera 1 molto complicato e 5 molto semplice

Trend qualità percepita



Azioni a sostegno della QP

- ✓ Raccolta lead, per i clienti i quali hanno valutato negativamente la gestione da parte del AV (<2,5)
- ✓ Messa a terra veloce degli insight emersi dai ricontatti vs i clienti non soddisfatti
- ✓ Costante training del motore di AI, attraverso l'analisi delle conversazioni transitate su AV

Lessons Learned

To be continued..



L'elemento umano resta al centro

Ogni evoluzione deve avere l'obiettivo di semplificare e facilitare le attività dei Clienti e dei processi.



L'intelligenza artificiale non è solo algoritmi, ma anche dati

Per poter essere veramente efficace l'AI necessita di dati di qualità sufficienti per analizzare e imparare.



Trovare il giusto equilibrio Human+Machine

la corretta combinazione di interazioni umane e robotiche può guidare una maggiore efficacia



Sviluppare talenti e nuove figure in aree chiave

Service Design, Virtual User Experience, Tech AI, Data protection



La tecnologia è il mezzo abilitante, non il fine

L'intelligenza artificiale deve essere orientata al Business e dovrebbe essere migliorata tenendo a mente i risultati desiderati



L'importanza del Knowledge Engineering continuativo

Sono necessari meccanismi di correzione e rinforzo costanti: le soluzioni di AI sfruttano l'autoapprendimento e le correzioni quotidiane per migliorare



Enel e l'Intelligenza Artificiale

Grazie per l'attenzione

Relatori

- **Francesco Carelli**, Head of Virtual Channels
- **Marco Vano**, Head of Free Market Service Digital Channels
- **Massimiliano Zoco**, Digital Channel Developer & AI Expert

