

SIAMO LIETI DI PRESENTARVI



Vieni a scoprire



il tuo assistente virtuale

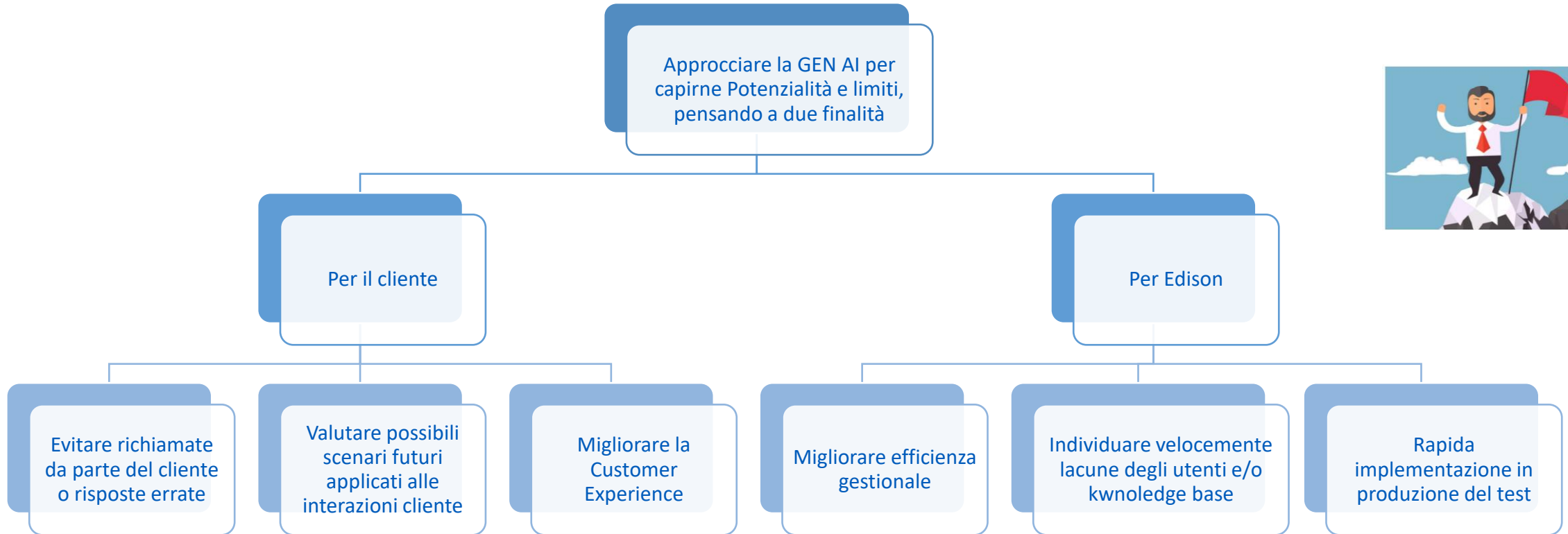
Tommy

Clicca qui



INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA – OBIETTIVO EDISON

Proprio un anno fa, grazie alla spinta del Management Edison Energia, la direzione Customer Operation ha deciso di partire con un progetto pilota di GEN AI da applicare ad Alva (KM del Customer Care)



I Partner di Edison



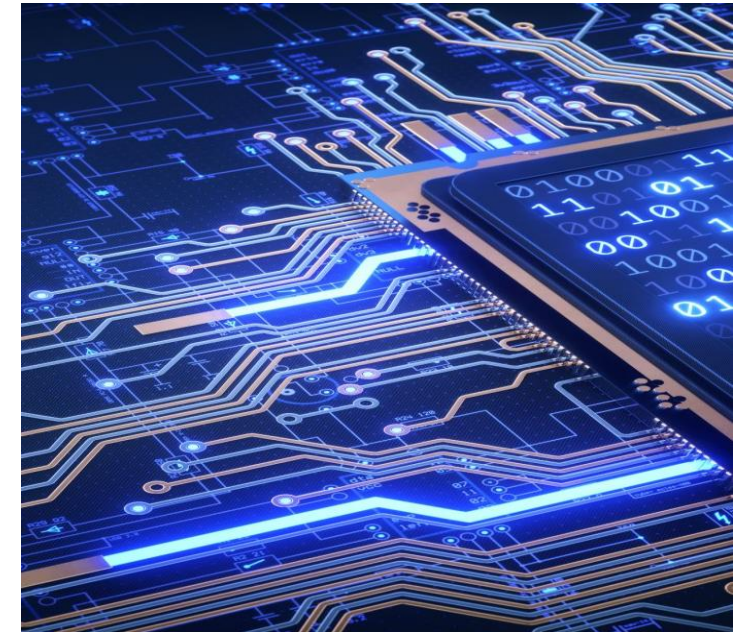
datacontact

Partner Tecnico – soluzione tecnica

Partner Operativo – sviluppo operativo del progetto

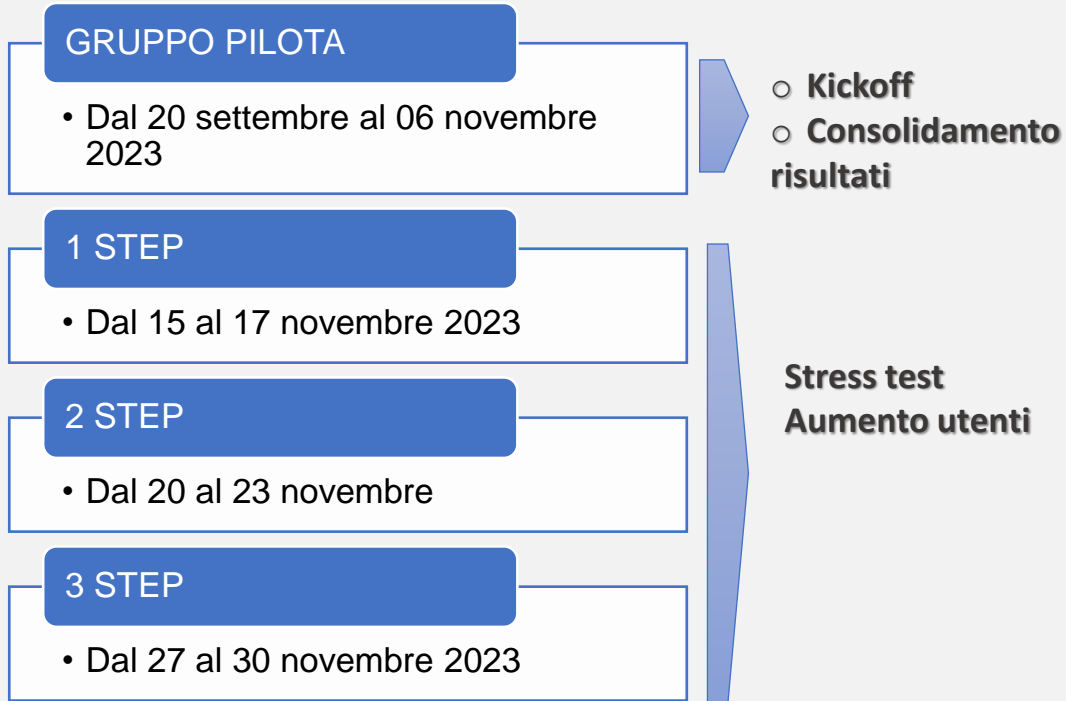
CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO - ARYANNA

- Dataset della KB immediatamente aggiornato con le ultime modifiche
- Pesatura della Knowledge Base per data e rilevanza
- Memoria conversazionale
- Coni di visibilità delle informazioni basato su ruoli, gruppi e metadati specifici
- Risposte basate su una comparazione multi-documento
- Elevata velocità di risposta (in media entro i 3 sec)
- Gestione continua dei feedback per re-training periodico del modello

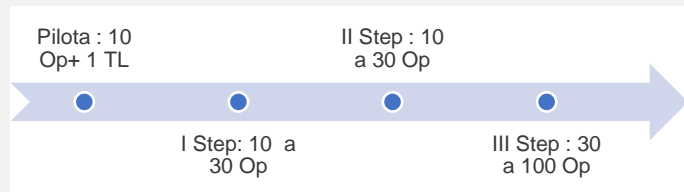


PROGETTO AI PER ALVA SVILUPPO E PERCORSO OPERATIVO

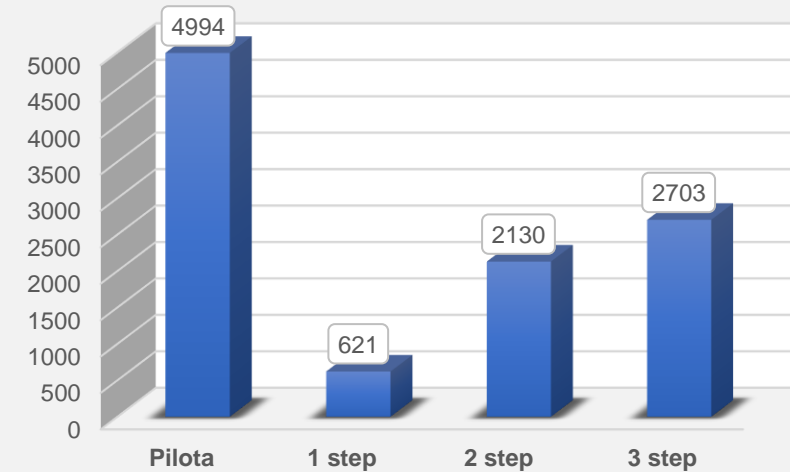
Durata Progetto Gruppo Pilota DTC



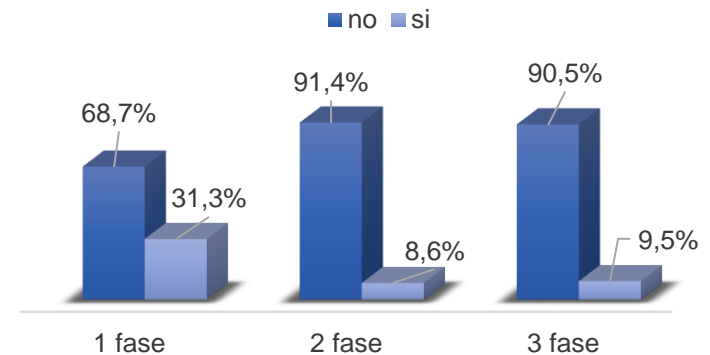
UTILIZZATORI AI



PROMPT vs AI



RISPOSTA AI - Gruppo Pilota



PROGETTO AI PER ALVA SVILUPPO E PERCORSO OPERATIVO

Progetto Gruppo Pilota DTC : FEEDBACK

GRUPPO PILOTA

Il **progetto** è stato costruito sulla base di **feedback** rilasciati da ogni singolo operatore del gruppo pilota

COME DARE IL FEEDBACK

Giustifica il giudizio negativo:

- Contenuto incoerente
- Nessuna risposta
- Risposta incompleta
- Risposta sbagliata

stiamo parlando di: **Voltura** LOGS DASHBOARD RESET

Prompt

Risposta incompleta

Aiutaci dandoci qualche dettaglio in più

INVIA FEEDBACK

CONTENUTI INCOMPLETI/NON AGGIORNATI :

«alle volte la risposta fornita da AI è corretta ma incompleta»

«elevata **fruibilità** del servizio»



AI PESCA DAI CONTENUTI PIÙ VECCHI :

«Ai risponde prendendo articoli presenti in alva ma più vecchi»

«maggiore **velocità** nella **ricerca** di un contenuto»



RICERCA PER MODULI :

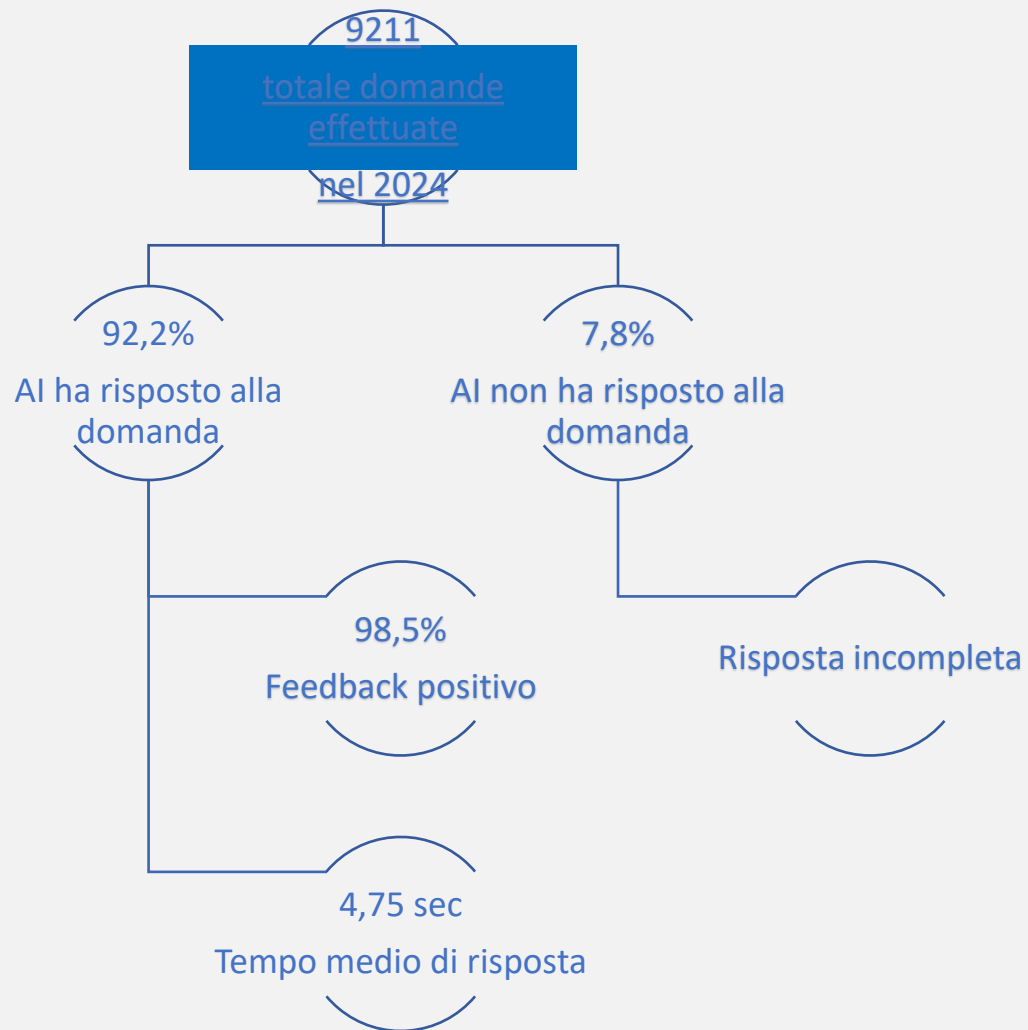
«anche questa per me è TOP avevo clt in linea e ho approfittato della chat per farmi linkare il modulo e non avendo specificato mi ha dato tutti i moduli mettendo i link diretti direttamente nella risposta»

PAROLE CHIAVE :

«Se non si è precisi nella domanda è più difficile che risponda alle domande in maniera precisa e corretta»



PROGETTO AI GEN PER ALVA – PERFORMANCE OGGI



PROGETTO AI GEN PER ALVA – RISULTATI OPERATIVI - RECALL



Da gennaio 2024 GEN AI Tommy ha contribuito alla riduzione delle recall telefoniche effettuate dai clienti per i principali motivi di contatto. La risposta telefonica è generata da AI, non deve essere generata da operatore.....
Maggiore uniformità nella risposta, minore richiamate di conferma



Rilascio Tommy

PROSSIMI PASSI



Continuare a migliorare le performance di risposta

Analisi qualitativa di domande e risposte più frequenti

Aggiornare/inserire eventuali contenuti mancanti o incompleti su Alva

Coinvolgere tutti gli utilizzatore della knowledge base nel restituire i feedback

Misurare gli impatti di GEN AI su altri KPI operativi (tempo di gestione della chiamata, miglioramento dei processi, ecc)

Applicare Tommy alla analisi delle chat effettuate dai clienti



GRAZIE A TUTTI