



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



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**

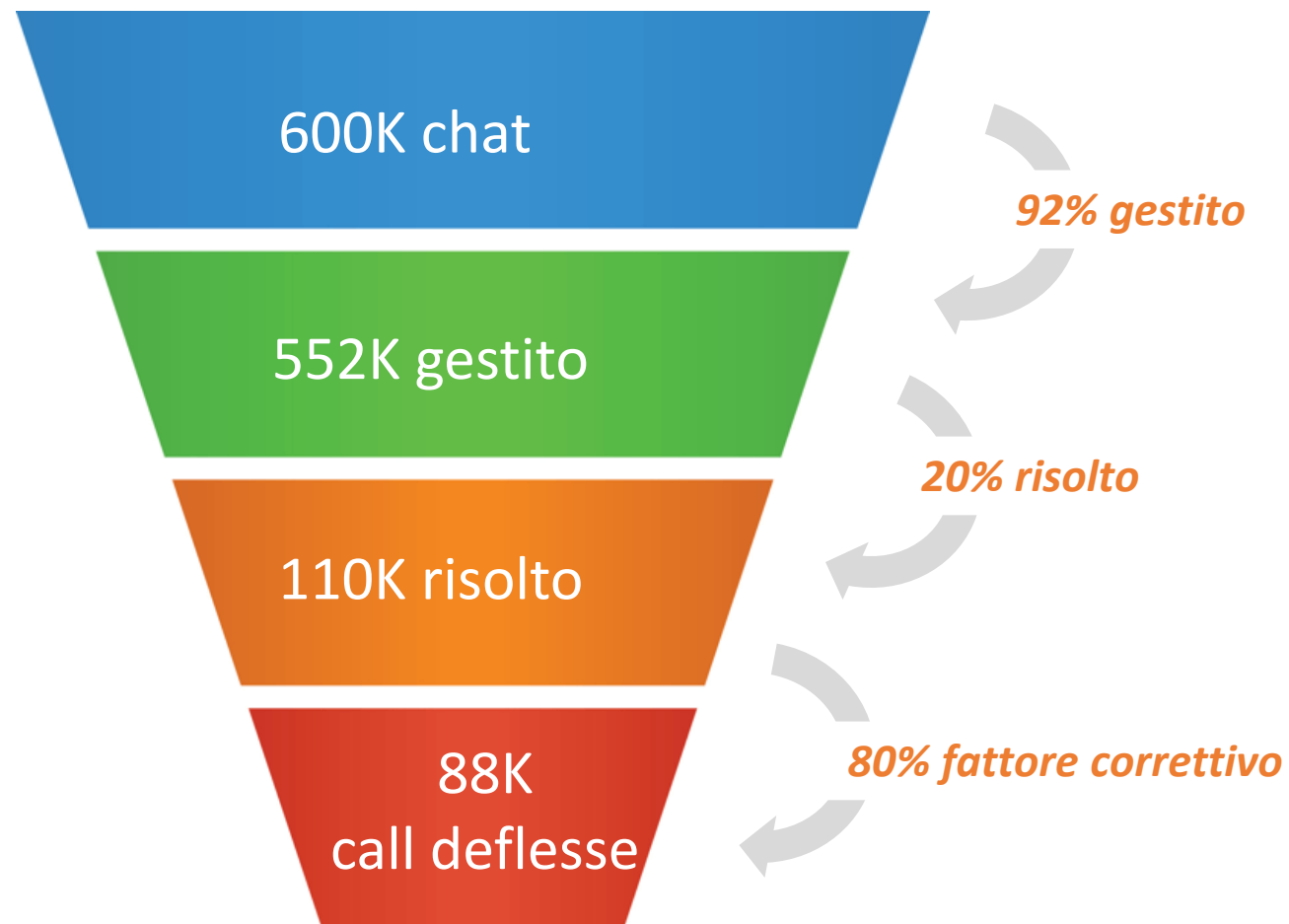


Caring: Accompagnare l'utente verso la risoluzione, progettando alberature basate su un'attenta **analisi** dell'intent di partenza



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

Chatbot di Sky oggi: le performance



AGENDA

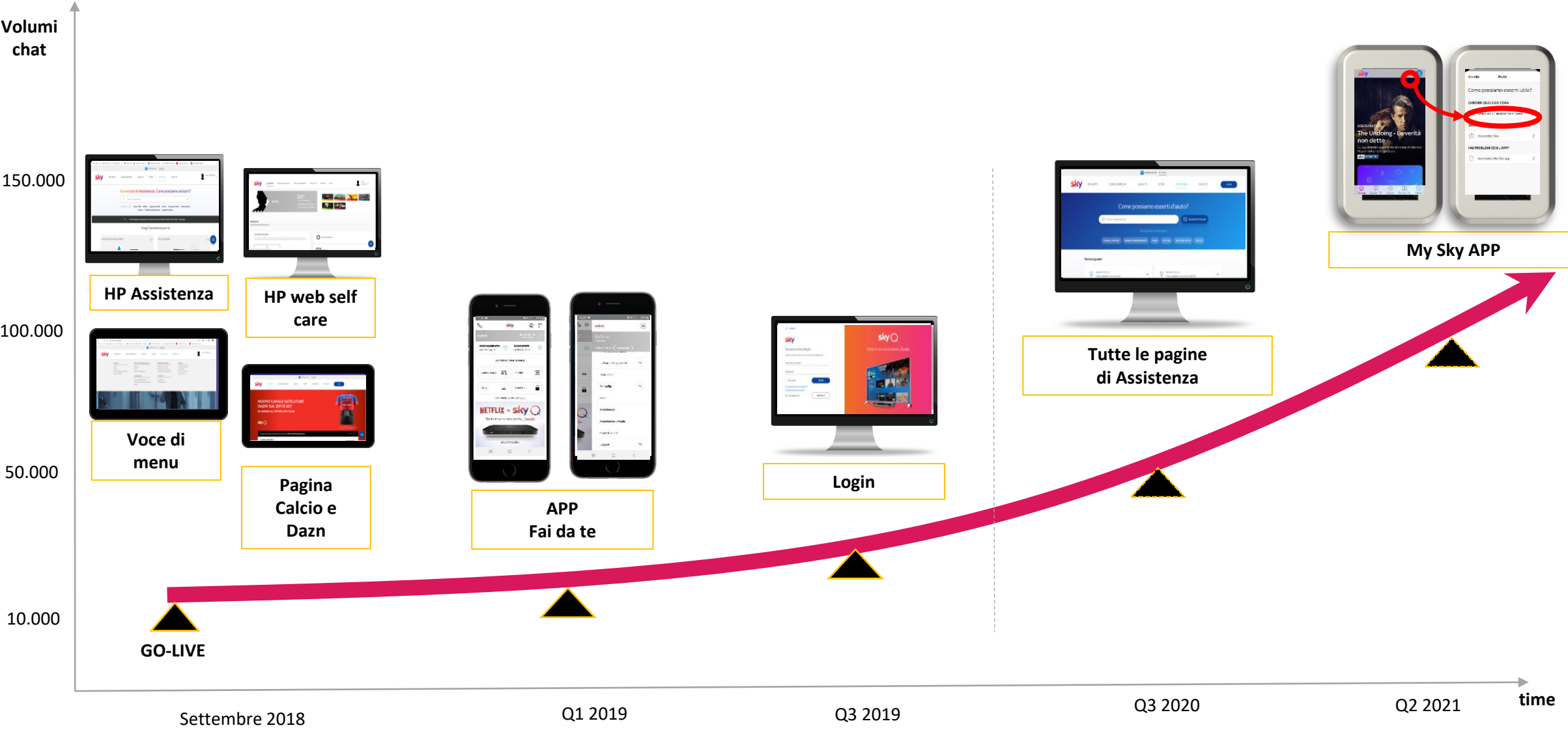
- ✓ Chatbot di Sky: com'è oggi?

- ✓ Miglioramento della customer experience

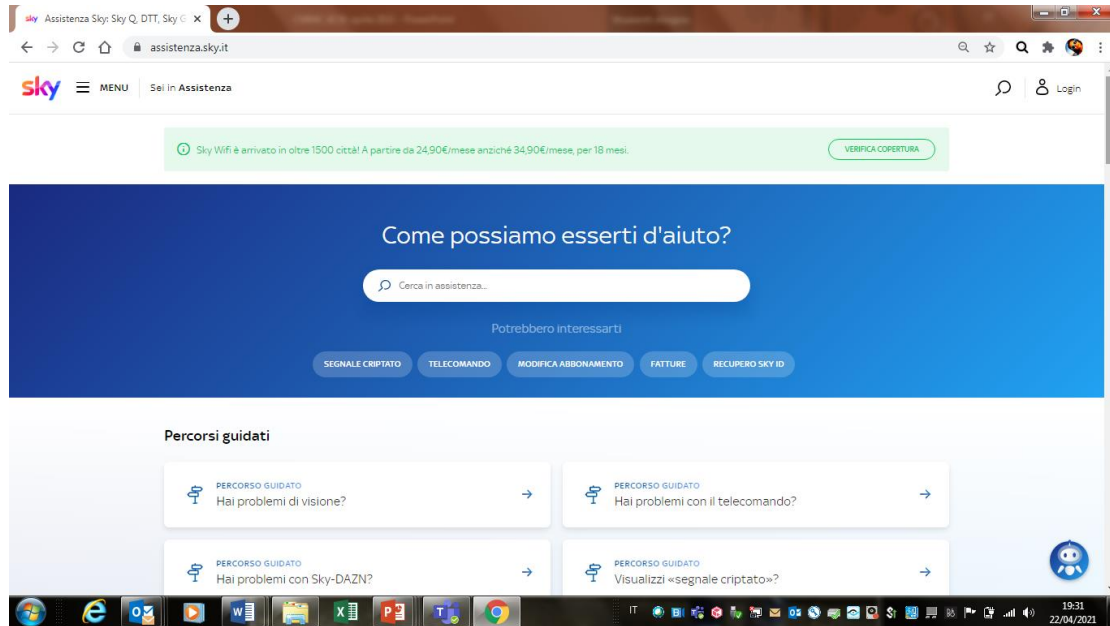
- ✓ Da chatbot a Virtual Assistant



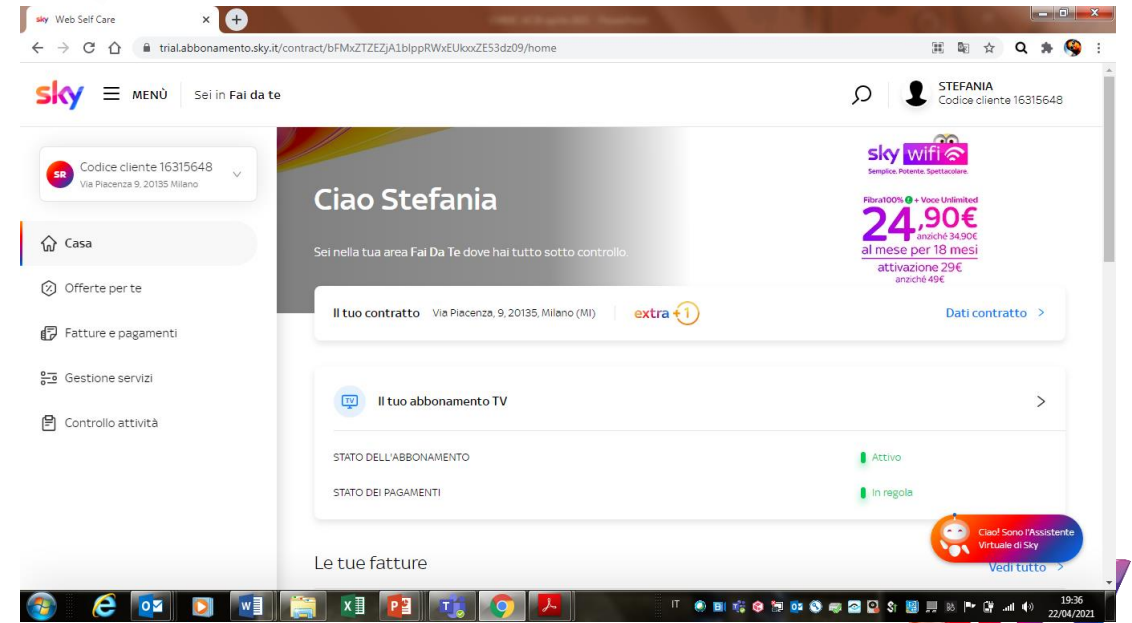
Dal lancio a oggi, abbiamo dato una visibilità crescente al chatbot all'interno delle nostre properties digitali



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

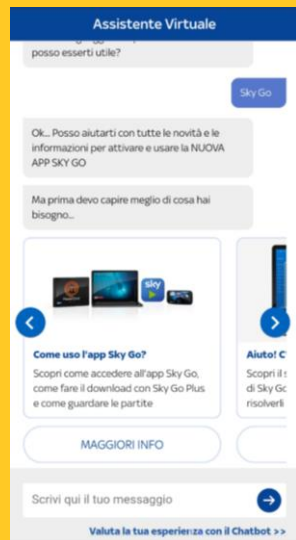


Area pubblica



Area loggata

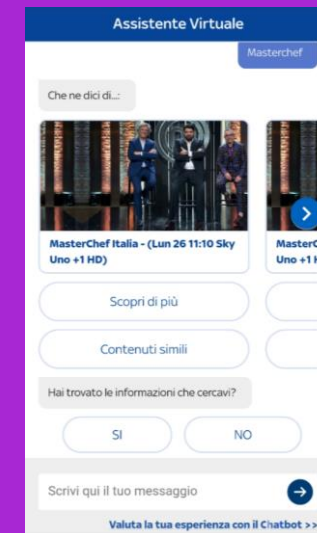
Abbiamo reso ancora più unico e funzionale il nostro chatbot... 3 in 1.



Chatbot
TV



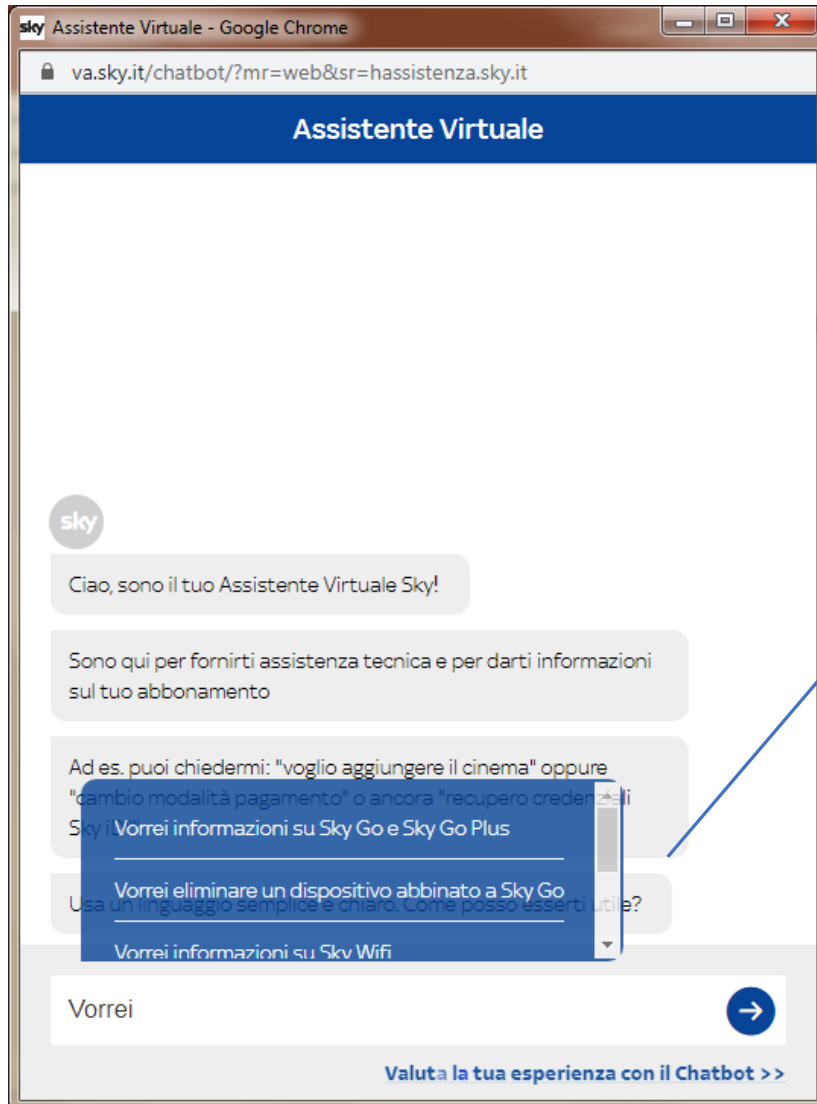
Chatbot
Guida TV



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

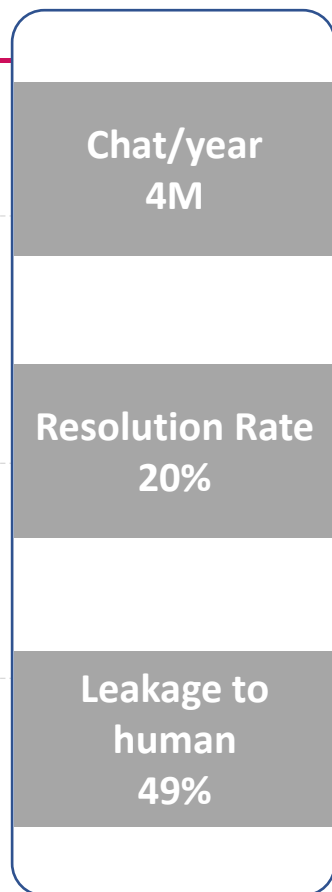


Virtual Agent: evoluzione e miglioramenti del chatbot



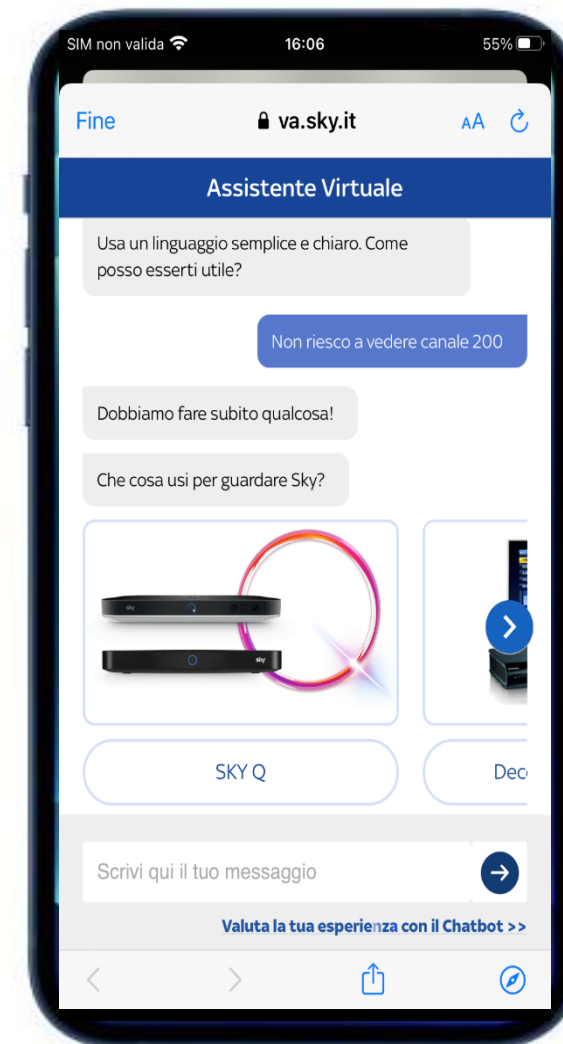
As is Chatbot

- 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

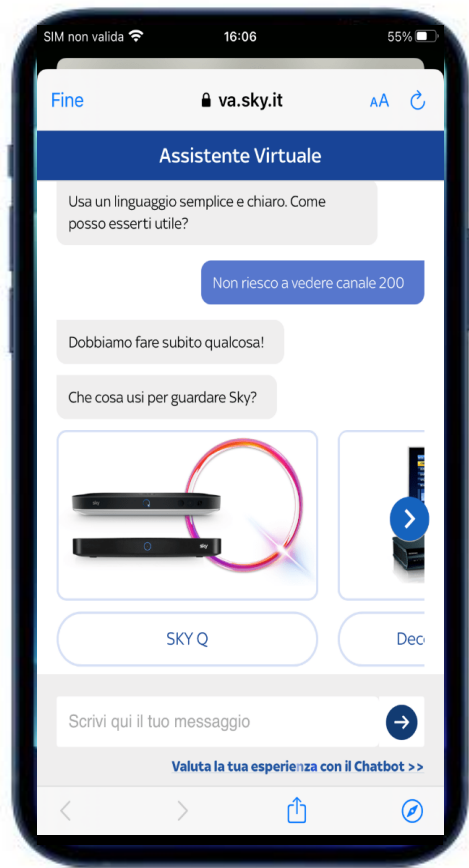


To be Virtual Assistant

- 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	<ul style="list-style-type: none">• 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
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	

GRAZIE A TUTTI

