



**Partecipazione a Premi CMMC 2024
categoria Intelligenza Artificiale**

October 2024

Skyler | Chi è

Il Progetto **Virtual Agent** nasce nel **2021** e ha il suo primo rilascio nel **2022**; negli anni successivi il canale ha iniziato un processo di *continuous improvement* sia **tecnologico** che di **esperienza**

Un assistente multicanale...

Skyler è un **chatbot** e **voicebot** in grado di offrire supporto agli utenti in varie modalità:



100% Skyler

Risoluzione completamente automatizzata chat o voce



Blending voce + chat

Risoluzione automatizzata che potenzia la voce con rimando in chat



Servizio concierge

Riconoscimento della problematica e accompagnamento dell'utente verso le pagine del sito più risolutive



Handover

Passaggio della conversazione agli operatori nelle situazioni più delicate

... che analizza la situazione degli utenti

Skyler è in grado di **personalizzare la conversazione** tenendo conto del **ciclo di vita**, della **tecnologia** e delle **specifiche esigenze dei clienti**, raccogliendo informazioni grazie all'**integrazione con i sistemi Sky**.

Disponibile su
My Sky App
Sito Sky
170



Tiene l'utente al centro

Fornisce le **informazioni più rilevanti** per l'utente, anche **in proattiva**

Semplifica la complessità

Aiuta l'utente a **muoversi tra concetti e processi complessi**, come la risoluzione di problemi tecnici e le informazioni sull'abbonamento

Compie azioni

Sfruttando la potenza di AI e Computer Vision permette di **risolvere** problemi tecnici, **compiere azioni sui dispositivi Sky** e, inoltre, **acquistare i prodotti Sky**

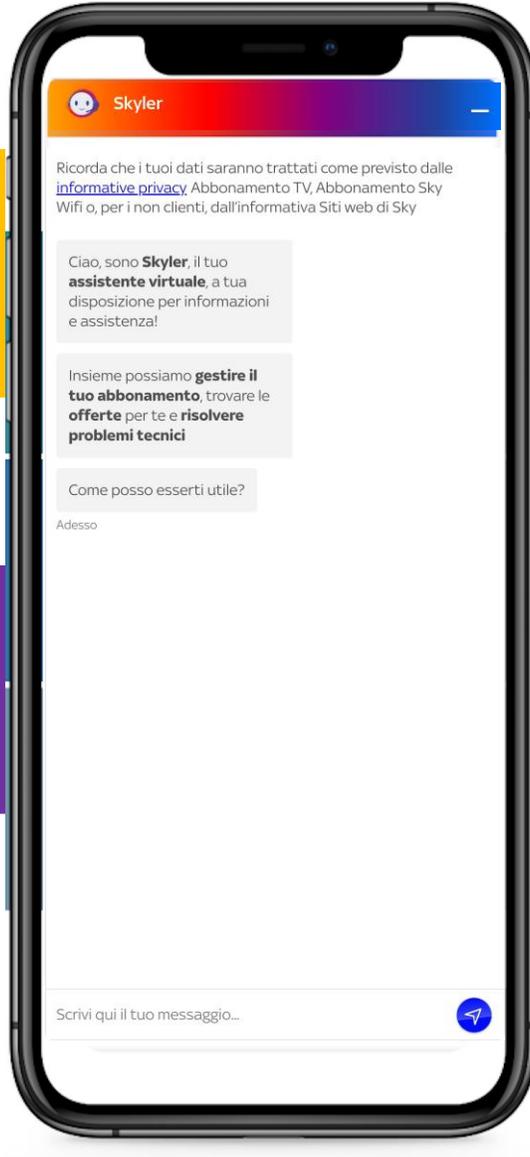
Skyler | Eccellenza tecnologica



Cutting edge AI tech
Skyler sfrutta le più moderne tecnologie di Artificial Intelligence per l'elaborazione del linguaggio naturale e per il riconoscimento delle immagini



Flessibilità
l'integrazione con un CMS dedicato permette al Business di modificare le customer journey in real time



Real time data room
i dati prodotti dal bot vengono raccolti, aggregati e visualizzati in dashboard real time, sia per il monitoraggio funzionale che per la fruizione dei principali kpi



Cloud-based
soluzione cloud-based, per offrire ai clienti un servizio ad alte prestazioni, garantendo un prodotto scalabile e resiliente

Skyler | Cosa e come lo fa

 100% Skyler  Blending voce + chat  Concierge  Human

Argomenti gestiti

Skyler CHAT

Skyler VOCE

Recupero delle credenziali



Stato dei pagamenti e spiegazione fattura



Informazioni sull'abbonamento



Acquisto di nuove offerte



Modifica dati anagrafici



Assistenza tecnica TV



Assistenza tecnica Wifi



Assistenza ai nuovi clienti Sky



Disdetta e disattivazioni

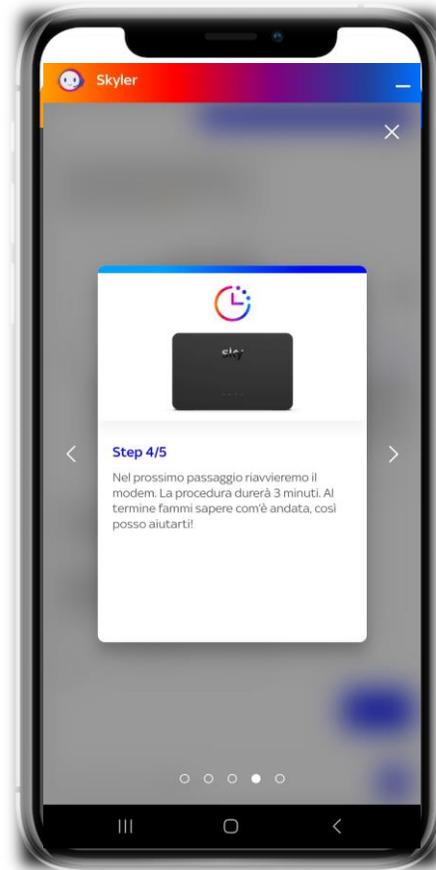




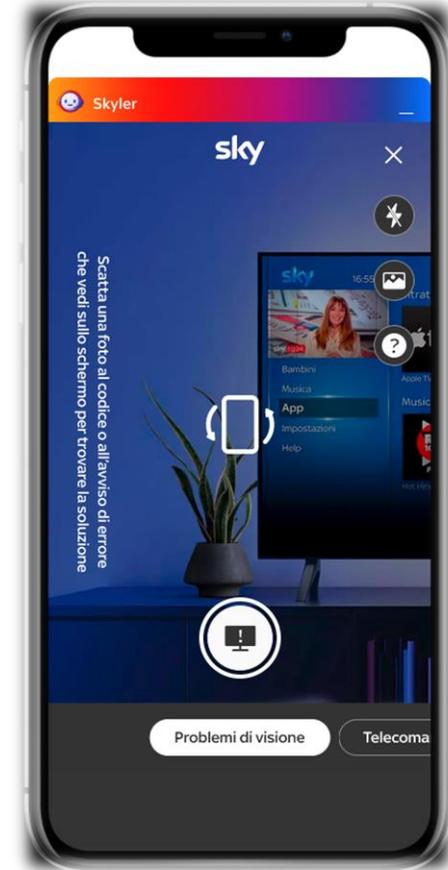
percorsi guidati con Skyler

- Messaggi d'errore
- Qualità di visione
- Gestione delle app
- Interazione diretta con decoder
- Qualità della connessione
- Sostituzione materiali

Con percorsi guidati in chat



Con computer vision



Tasso di
Risolutività

44%



Tasso di
Risolutività

33%

