



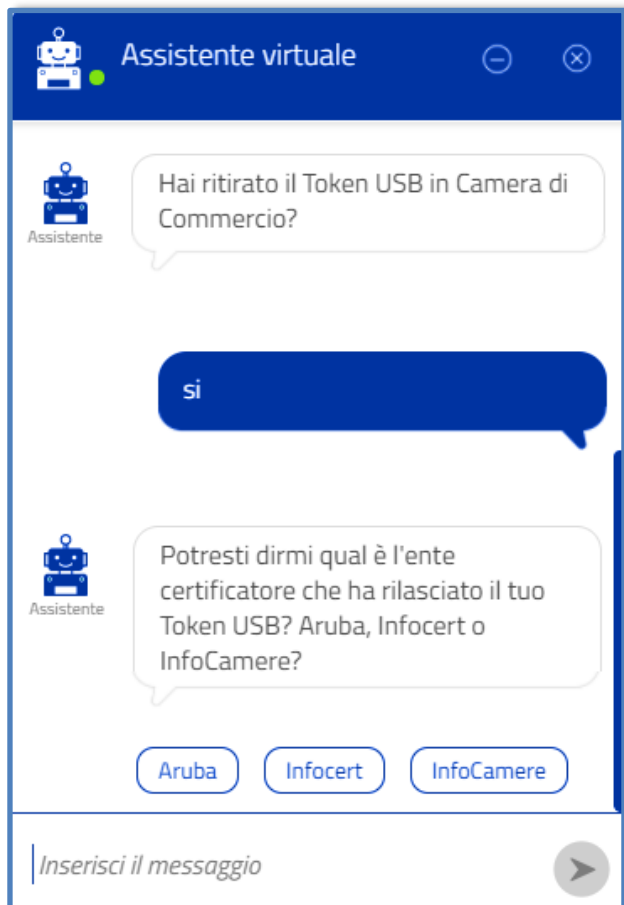
**Quelli che
aspettano..**



Chat bot – autenticazione con CNS «Assistente Virtuale»

Giovanni Bianchi
Infocamere

L'Assistente Virtuale per l'accesso con CNS



Ambito

Guida all'autenticazione a portali pubblici con dispositivi CNS rilasciati dal Sistema Camerale

Tipologia

Chat-bot ibrido: interazione guidata «a bottoni» + componente conversazionale

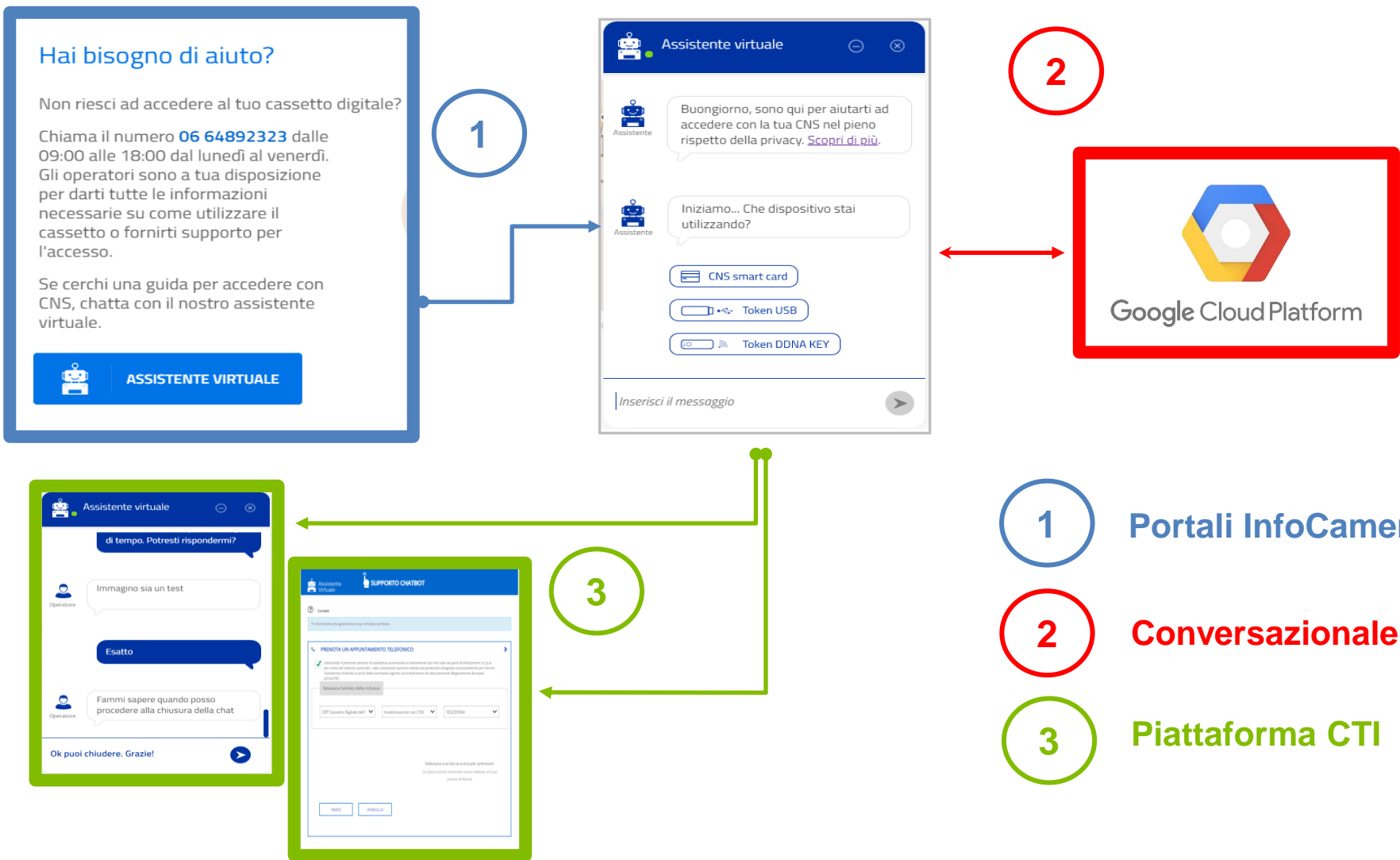
Personalità

Friendly ma istituzionale

Campo d'azione

100k richieste di supporto anno al Customer Care per 20 portali

L'Assistente Virtuale per l'accesso con CNS



Primi ritorni ...

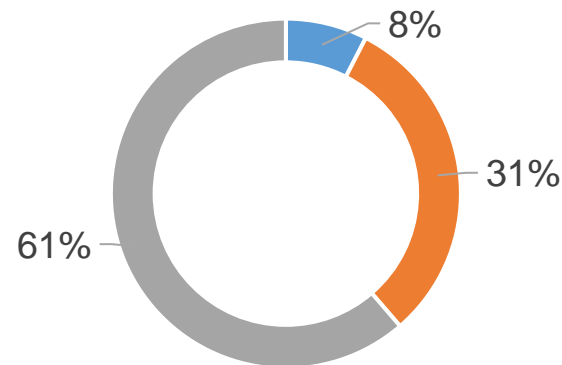
Periodo di osservazione 27 maggio – 27 giugno

Numero interazioni: 8.143 (media giorno: 298)

Numero di interazioni fuori orario e festivi: 1.872 (23%)

Numero di interazioni scalate ad operatore: 211

Distribuzione per canale di contatto



■ Call me back ■ Call me now ■ Live chat

KPI: Tasso di chiamata per accesso

Richieste di supporto per accesso con CNS / N. Accessi con CNS

Periodo	N. accessi al Cassetto con CNS	Chiamate per accesso con CNS	KPI
Gennaio – 27 maggio	375.407	6.096	1,60%
27 maggio – 27 giugno	70.717	870	1,23%
<i>Delta%</i>			- 23,2%

Lesson learned



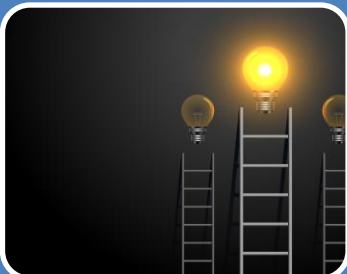
Capitale umano

- Le skill necessarie sono allineate a quelle valorizzate in ambito assistenza: comunicazione, conoscenza del cliente, del suo linguaggio e delle sue modalità espressive e di interazione
- Conoscenze informatiche specialistiche non necessarie



Approccio realizzativo

- Scelta di un dominio ben definito e gradualità della diffusione
- Giusto dosaggio tra componente conversazionale e opzioni di scelta guidata (bottoni, caroselli, ecc..)
- Interazione con umano sempre possibile



Opportunità

- Interne in ambito caring informativo e di guida all'utilizzo e come strumento di lead generation
- Esterne e nuova proposizione su clienti come modello di assistenza sostenibile e a migliore marginalità