



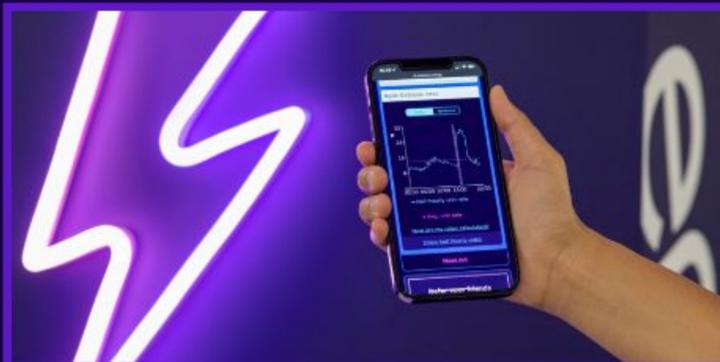
Octopus Energy: Tecnologia e Customer Love

Best Practice - premi CMMC

Categoria:

Intelligenza Artificiale e Generativa

il Gruppo Octopus Energy



Octopus Energy Retail



Kraken Technologies



Octopus Electric Vehicles



KrakenFlex



Octopus Energy Services



Octopus Energy Generation

La missione di Octopus Energy: energia pulita accessibile a tutti grazie alla tecnologia

- **Kraken** è l'innovativa piattaforma tecnologica proprietaria del Gruppo Octopus Energy, basata su avanzate funzionalità di data e machine learning.
- La piattaforma offre a utility, fornitori e venditori la piena gestione dell'intera catena di approvvigionamento energetico, favorendo la transizione a un sistema decentralizzato e decarbonizzato.
- Nel dettaglio:
 - garantisce livelli di efficienza straordinari riducendo i costi;
 - migliora i livelli del servizio clienti;
- Kraken è concesso in licenza a oltre **54 milioni di account** in tutto il mondo - tra cui clienti internazionali come Tokyo Gas, Origin Energy, E.ON, Good Energy.



L'Intelligenza Artificiale per il Servizio Clienti

L'**Intelligenza Artificiale** è uno strumento prezioso per una compagnia tecnologica che conserva una grandissima quantità di dati.

L'AI implementata in Kraken consente di:



1. Trasporre e riassumere le chiamate

L'AI di Octopus può trascrivere e riassumere chiamate favorendo l'efficienza e la responsività

2. Riassumere le conversazioni con gli utenti

L'AI di Octopus può riassumere lunghi scambi via email

3. Comporre bozze di email per i clienti

Il "MagicInk" di Octopus può creare bozze di risposte basate su parole chiave e argomenti inseriti dall'operatore

L'AI nel Servizio Clienti di Octopus Energy

Ciao Gabriella,

Grazie per il tuo messaggio. Apprezziamo il tuo sostegno e speriamo di poter continuare a offrirti un servizio eccellente.

Se hai altre domande o necessiti di ulteriori informazioni, non esitare a contattarci.

Grazie ancora e buona giornata!

Cordiali saluti,
Giorgio

L'AI usa le informazioni dell'account per **ricostruire il contesto**

L'AI ha riconosciuto **lo stile e il tono soliti dell'Energy Specialist** e li ha usati nella bozza di risposta

Gli **Energy Specialist** di Octopus Energy possono suggerire all'AI alcune parole chiave per creare una bozza di risposta

L'AI nel Servizio Clienti di Octopus Energy

The screenshot displays an email client interface. At the top, an incoming email is shown with the subject "Re: issues with A-53A4EB82" and a recipient address redacted. The email body contains a thank-you message. Below the email, a "SUGGESTED REPLY" box is highlighted with a dashed orange border, containing a friendly response. The interface includes a "Reply" tab, a "Note" section, and a rich text editor with various icons and a "Single use onboarding link" button.

Re: issues with A-53A4EB82
cc: [redacted]@googlemail.com
Thank you very much [redacted] Much appreciated.
Have a great day,
[redacted]
THANK_YOU X

[redacted]@gmail.com • 1 May 2023, 11:48

Assigned to Team EA3 1 May 2023, 11:59
Unassigned from Team EA3 1 May 2023, 12:00

Reply Note

To [redacted]@gmail.com Cc Subject

SUGGESTED REPLY:
You're welcome! If you have any other questions or concerns, don't hesitate to reach out to us. Have a great day!

Use Discard

TIP: Type / followed by your key points and press **Enter** to generate a message

Single use onboarding link

Close Remind Wait

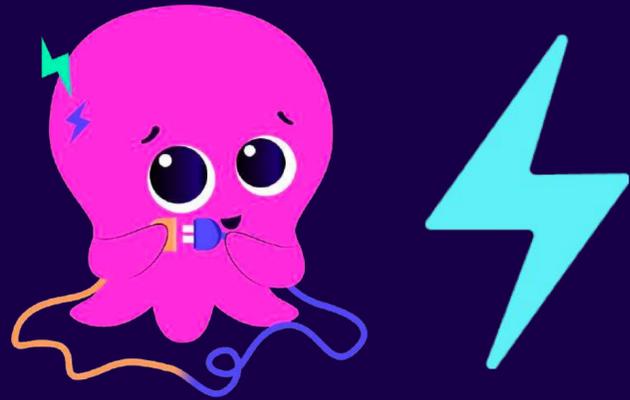
Per alcune semplici email, l'AI di "MagicInk" può immediatamente **generare una risposta** senza bisogno di suggerimenti

L'ES può eliminare o modificare il testo suggerito, e l'**AI** **imparerà dalle modifiche effettuate**

L'AI nel Servizio Clienti di Octopus Energy

Qualche dato ⚡

- Grazie a Kraken, **Octopus Energy** è in grado di garantire tempi di attesa brevissimi per chi si rivolge al servizio clienti:
 - 30 secondi al telefono;
 - 35 minuti su WhatsApp;
 - 45 minuti via email;
- La ricostruzione immediata dell'anagrafica e dello storico delle conversazioni col cliente consente un **enorme risparmio di tempo** per gli operatori e per l'utente
- Un'esperienza utente semplice e personalizzata: anche nell'attesa telefonica, il cliente ascolterà la **canzone più in voga** nel periodo della propria adolescenza



Con tutta la nostra energia

octopusenergy