

WILL

Realizzazione del Multichannel Virtual Assistant



WINDTRE

08 Maggio 2020



WHY?

MOTIVAZIONI

1

**Promuovere
la Digital Transformation**



2

**Potenziare le
strategie di selfcaring**



3

**Progettare esperienze
sempre più personalizzate**



HOW?

REALIZZAZIONE

Strategia del Customer Care incentrata sulla multicanalità

1

Gestione
end to end
completa

2

Esperienza
integrata
sui principali
touch points



159

WILL Virtual Assistant



Web



App

WHO?

TEAM AI DEVELOPMENT



Team di Progettazione e Sviluppo



- Individuare use case da sviluppare
- Disegnare il customer journey
- Istruire il Virtual Assistant
 - Comprensione richiesta cliente
 - Integrazione Knowledge Base
 - Esecuzione azioni dispositive
- Conversation
- Testing
- Production

Team di Governance



- Monitoring qualitativo
- Customer satisfaction
- Refactoring continuo