

MCR Virtual Agent

Partecipazione a Premi CMMC 2024
Categoria Customer Experience

Agenda



01 Presentazione del gruppo

02 Virtual Agent
Obiettivi e sfide da affrontare
Analisi delle anomalie più ricorrenti

03 Diagramma di processo
Componenti logiche e loro interconnessioni

04 Risultati ottenuti
Analisi dei risultati
Sviluppi futuri

Chi siamo

La più grande concessionaria autostradale d'Europa



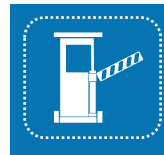
- Autostrade per l'Italia
Km rete: 2.855 - Scadenza concessione: 2038
- Società Autostrada Tirrenica
Km rete: 55 - Scadenza concessione: 2028
- Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco
Km rete: 6 - Scadenza concessione: 2050
- Raccordo Autostradale Valle d'Aosta
Km rete: 32 - Scadenza concessione: 2032
- Tangenziale di Napoli
Km rete: 20 - Scadenza concessione: 2037
- Rete gestita da ANAS e altre concessionarie



~ 3.000 km di rete autostradale gestita



~ 4,5 mln transiti/giorno



~ 4500 piste di esazione
(di cui ~ 2900 totalmente automatizzate)



~ 200 k chiamate di assistenza al giorno



Perché nasce il Virtual Agent?

- MCR gestisce le chiamate provenienti dagli utenti in pista
 - ❖ Ad oggi vi sono circa 100 postazioni operatore attive
- Obiettivi
 - ❖ dare supporto agli operatori nei giorni di traffico elevato
 - ❖ ridurre il numero di postazioni attualmente attive
- Soluzione: **Virtual Agent**
 - ❖ Operatore virtuale che sostituisce e aiuta l'operatore nella gestione e risoluzione delle problematiche maggiormente ricorrenti in pista



Metriche del sistema attuale

I dati riportati nella tabella sottostante considerano la situazione di un giorno di traffico durante l'esodo estivo (e occorrenza delle anomalie più frequenti):

Anomalia	Occorrenza	Tempo medio di gestione (s)	Tempo totale di gestione (gg hh:mm:ss)
Sprovvisto di tessera	6.177	17	01 06:02:06
Mancanza denaro	10.774	34	04 07:51:52
Sprovvisto biglietto	8.305	38	03 17:39:36
TLP senza dati di entrata	10.179	21	02 11:45:37
Sprovvisto apparato TLP	18.475	23	04 23:10:02
Tempo totale di gestione			16 18:29:13

Guardando il tempo totale di gestione, è come se più di 16 postazioni operatore lavorassero a ritmo incessante per tutta la giornata

Virtual Agent: può funzionare...

Ascolta le richieste
degli utenti

Ne "comprende" il
contenuto

Risponde alle
necessità dell'utente

...in un contesto molto
rumoroso in cui l'utente si
attende un immediato
supporto?



Virtual Agent: di cosa ha bisogno?



Un *microfono* per ascoltare le richieste degli utenti

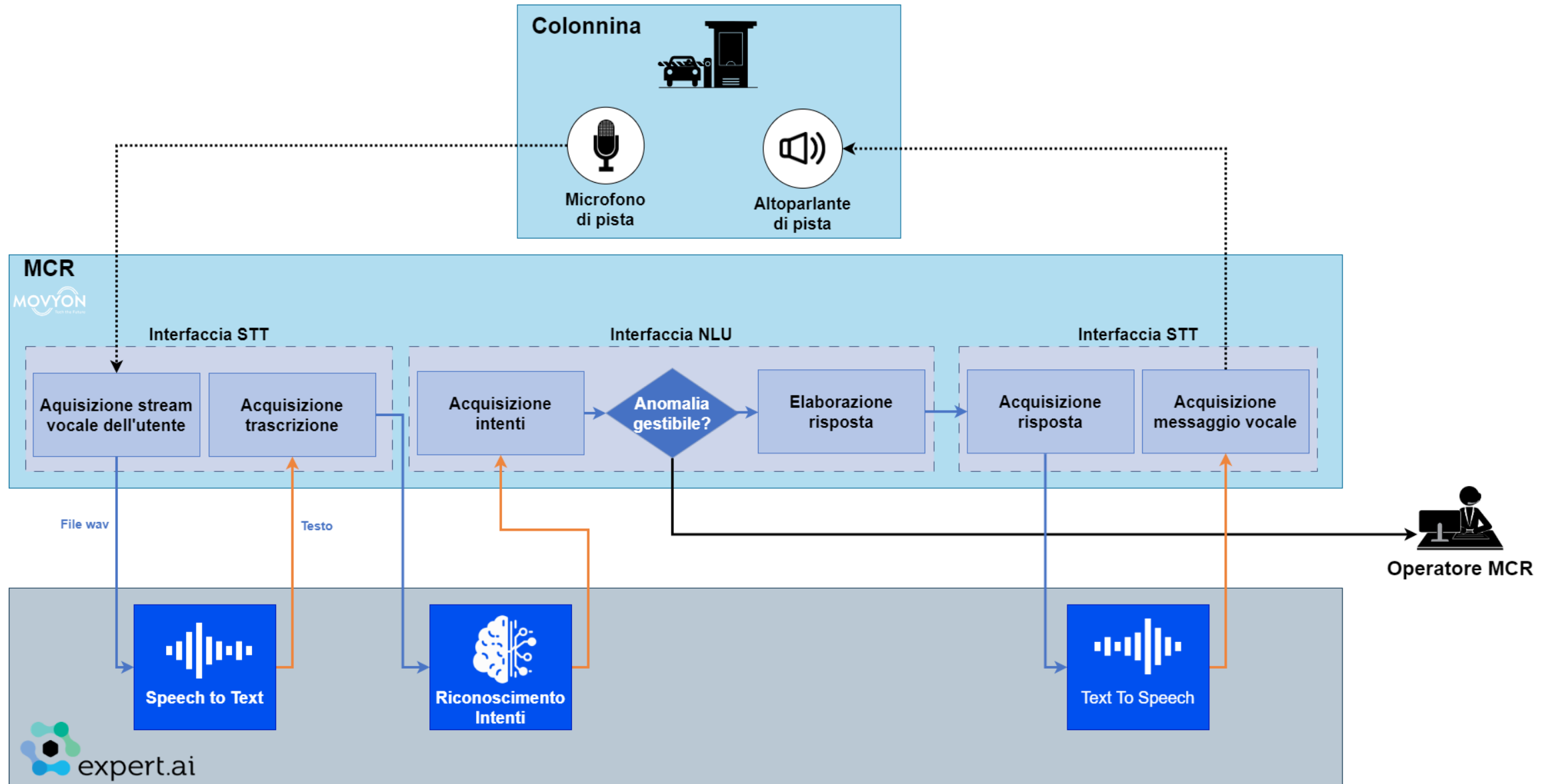


Un' *intelligenza artificiale* per comprendere il dominio del problema e gestirlo



Un *altoparlante* per comunicare con l'utente finale

Diagramma di processo



Vantaggi

- Identica qualità di assistenza su tutta la rete autostradale
- L'utente non deve attendere che un operatore umano si liberi per servirlo
- Gestione automatizzata delle anomalie
 - ❖ Lavoro di back office ridotto al minimo (**risparmio di 12 FTE / anno**)
 - ❖ Smistamento immediato a operatore umano in caso di impossibilità a gestire autonomamente l'anomalia
- Instancabile e sempre a disposizione dell'utente

Risultati ottenuti



Anomalie già gestite:

- Telepass senza dati di entrata
- Utente sprovvisto di apparato



215 piste
configurate in tutta ASPI



0" / 1" attesa
vs 5" / 5' dell'OU



~ 50% anomalie
risolte in autonomia dal VA



27" / 1' gestione
vs 23" / 12'30" dell'OU



Prossime anomalie da automatizzare:

- Utente sprovvisto di biglietto
- Utente sprovvisto di tessera Viacard a scalare
- Mancanza denaro

Ulteriori lingue: **inglese**

Informazioni su viabilità

Grazie per l'attenzione

