

AI & ChatBot - Sky Italia

Azienda: Sky Italia Spa

Nome del Servizio/Applicazione: Chatbot di Sky

Nome del Responsabile che segue il progetto AI: Stefania Ravani

Fornitori e piattaforme interessati dalla soluzione (es NPL, LM): Assist Digital

Descrizione breve del Servizio/Applicazione:

Le caratteristiche che contraddistinguono il chatbot di Sky è che si tratta di un puro chatbot di assistenza con una copertura a 360° delle esigenze Cliente, dalle più semplici a quelle più complesse: oltre alle richieste informative e commerciali gestisce anche quelle di assistenza tecnica con dei veri e propri flussi di troubleshooting che accompagnano il nostro utente passo dopo passo verso la risoluzione attraverso una esperienza Cliente molto evoluta fatta di card swiping, utilizzo di bottoni, supporto di file multimediali. E tutto questo tramite il solo riconoscimento del linguaggio naturale.

# Tipologia di ChatBot e Canali impiegati

Tipologia di chatbot:

* facilitativi
* informativi
* di servizio.

Canali impiegati con chatbot:

* web
* app

# Servizi impattati

Macro servizi e processi impattati:

Servizio Clienti Mercato Consumer

# Relazione con operatore umano

Possibilità di workflow in chat o ad un ticket: è in roadmap l’handover con chat human

Possibilità di invio chat/ticket all’operatore con maggiori competenze: alcuni flussi terminano con link alla pagina Contatta, dove l’utente può trovare tutti i contatti di assistenza human

# Effetto atteso/prodotto dall'applicazione

* - minori tempi di risposta
* - minore impiego di addetti
* - migliore CX e maggiore qualità nella risposta ai clienti
* - migliore immagine aziendale
* - migliore reputation

# Misurazioni impiegate

* Monitor intent di chiusura delle conversazioni: richiesta feedback Sì/No al termine della conversazione e survey qualitativa rispetto all’esperienza col bot
* Livello di performance (riconoscimento) raggiunto (%): % gestito e % risolutività

------------------------------------- data compilazione scheda: ottobre 2019

DOMANDE DI AGGIORNAMENTO  
**Si invita a completare la scheda rispondendo a queste tre domande. Grazie!  
1. Ambiti applicativi**   
Pur restando nello specifico settore della Intelligenza Artificiale applicata al Customer Management, vi sono altre nuove aree di applicazioni dell’AI?   
……………………………..  
  
**2. Valutazione dei progetti di AI**- Come si valuta la qualità delle attività gestite da AI? Con quali nuovi Indicatori o KPI?   
……………………………..

**3. Risorse Umane dedicate**   
- Esistono figure dedicate full-time all'aggiornamento/tuning delle soluzioni di AI o sono task temporanei/parziali o a progetto?  
……………………………..

**Per cortesia, ritornare questo doc via e-mail a: segreteria\_cmmc@markab.it**