



Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

I trend digitali dei prossimi anni hanno messo in evidenza che un numero sempre maggiore di utenti è interessato all'utilizzo dell'Artificial Intelligence e che molti di questi l'hanno già provata con ottimi risultati. I clienti, oggi esigenti più che mai, ricercano nuove esperienze di consumo, offerte personalizzate, assistenza real time e vicinanza dell'azienda cui fanno riferimento.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

E' in questo contesto che Vodafone Italia ha sviluppato il Virtual Assistant e il ChatBot Facebook, due applicativi semplici e intuitivi in grado di fornire agli utenti un supporto personalizzato e real time, con un'experience sempre più evoluta e dinamica. Entrambi si appoggiano su motori di intelligenza artificiale, in grado di elaborare e riprodurre il linguaggio umano naturale.

Il **Virtual Assistant** (VA) è accessibile dall'app My Vodafone attraverso un'interfaccia dedicata e fornisce informazioni utili su diverse tematiche di customer care e commerciali: è sufficiente cliccare sul balloon "Serve Aiuto" nell'homepage dell'app e digitare/dettare la propria richiesta per visualizzare una risposta immediata.

Il **Vodafone Bot** è il primo ChatBot realizzato da una telco italiana ed è disponibile sulla pagina Facebook di Vodafone Italia, sia in versione desktop, tramite chat privata, sia in versione mobile, tramite l'app Messenger. Come per il VA, l'experience è semplice: dalla propria pagina Facebook l'utente scrive un messaggio privato a Vodafone It e il Bot si attiva automaticamente, presentandosi e invitandolo a fargli delle domande a cui risponde in tempo reale in modalità conversazionale. I temi coperti sono vari, sia per clienti che per non clienti: da offerte attivabili in Italia e all'estero a dettagli sulle opzioni già attive, recupero del codice PUK, sostituzione o riattivazione della Sim e cambio intestatario.

Entrambi i motori si avvalgono dello Speech-to-text per permettere la dettatura della domanda in modalità SIRI-like (il 15% dei clienti in app lo utilizza) e, in linea con la strategia omnicanale dell'azienda, i due tool sono integrati sia fra di loro che con i canali di assistenza più tradizionali quali la chat ed i competence centres.



Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

La semplicità delle due soluzioni tecnologiche deriva da un lungo processo di rielaborazione e integrazione delle informazioni relative al cliente con i diversi processi ad oggi in essere su tutti i touch point dell'azienda. Nello specifico, si è partiti da un accurato screening di più 5mila motivazioni di contatto dei clienti, sia in modalità self-care che non, sulla base del quale sono state mappate all'incirca 2mila principali richieste, riorganizzate poi in use-case specifici. Lo sviluppo e l'integrazione dei due sistemi con le nostre interfacce digitali è avvenuto in pochi mesi grazie ad una forte collaborazione cross-dipartimento su più sedi, andando a generare due prodotti che impattano potenzialmente più di 15 milioni di clienti.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

Il vantaggio principale derivante da VA e Chatbot è per il cliente che utilizza questi strumenti per avere una risposta immediata ai propri bisogni, attraverso un processo di empowerment ed educazione digitale. Ad oggi, infatti, il 70% dei clienti che si rivolgono all'app ed alla chat di Facebook per assistenza riesce a risolvere le proprie esigenze in autonomia senza ricorrere ai canali tradizionali di assistenza. Anche per questo motivo l'app My Vodafone è valutata con 5 stelle su Apple Store (4,5 stelle su Android Store) ed è una delle più utilizzate in Italia (fonte: Top 15 Mobile App per penetrazione – ITA - Reach%- Agosto 2016).

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Grazie al motore di intelligenza artificiale alla base di entrambi i tool, oggi Vodafone è in grado di offrire un'experience innovativa e real time 24/7 che si adatta alle esigenze dei clienti più digitali:

- Entrambi i sistemi utilizzano un registro linguistico naturale e semplice per essere perfettamente comprensibili e vicini ai clienti. Nello specifico, il Chatbot si caratterizza per i toni giovanili e autoironici che rendono la conversazione piacevole, grazie anche all'utilizzo di emoticon. Il ChatBot è inoltre in grado di interagire su temi "personali" quali la sua età, la sua provenienza e le sue passioni.
- Entrambi i tool sono integrati fra loro e con Chat, Click to Call e Trova Negozio, per garantire un'experience uniforme, omnicanale e consistente su tutti i touchpoint.
- Il VA e il Bot facilitano il cliente nella formulazione della domanda: il primo grazie al completamento automatico del testo digitato e il secondo grazie a suggerimenti automatici che indirizzano le richieste del cliente.



- Infine, il Chatbot si caratterizza per l'aspetto conversazionale, che a breve verterà implementato anche nel VA, e per la sua fruibilità sia da parte di utenti Vodafone che di altro operatore.

Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi riservate e quindi sottratte all'accesso di terzi e non divulgabili.