

QUIX

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.

La mission della divisione "support interno" di Credem Banca è quella di aiutare i propri dipendenti nell'esecuzione delle proprie attività quotidiane.

L'helpdesk avvertiva la necessità di ottimizzare le tempistiche di risposta. Il telefono squillava di continuo con le domande più banali e ripetitive impedendo agli operatori di concentrarsi su quelle più complesse. In quest'ultimo caso, infatti, gli operatori stessi dovevano consultare la manualistica, **costringendo la filiale ad attendere**. Questo, ovviamente, abbassava il valore del servizio percepito dal cliente finale.

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

La piattaforma Emilio, che integra in un unico punto tutta la conoscenza relativa alle molteplici procedure, viene erogata come **servizio in cloud**. La soluzione è modulare e imperniata **sull'enterprise portal Quix J2EE QPortal basato su Liferay** in grado di gestire gli accessi degli utenti personalizzando le funzioni visibili in virtù del proprio ruolo. All'interno di questo contenitore sono compresi diversi moduli applicativi Quix tra cui:

- **QBot: piattaforma di gestione dei chatbot.** Permette la rapida implementazione di **servizi multicanale** (web, Messenger, Telegram, ecc.) mediante una interfaccia intuitiva web-based. Integra se necessario i **servizi di intelligenza artificiale offerti da Google** mediante un proprio algoritmo proprietario in grado di estenderne le possibilità.
- **QDoc:** motore documentale, basato su **Elastic Search**, in grado di catalogare e gestire grosse moli di documenti e contenuti garantendo la visibilità di ogni singolo ai soli utenti autorizzati.

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

I consulenti QUIX e i responsabili helpdesk di CREDEM hanno formato un unico team con l'obiettivo di realizzare un nuovo portale. Il progetto doveva sostituire in **4 mesi** il precedente sistema documentale basato su GSA



(Google Search Appliance) di cui era stata annunciata la fine vita. Il chatbot, inoltre, doveva essere in grado di rispondere alle richieste degli utenti sfruttando le emergenti tecnologie di **NLP (natural language processing) afferenti all'intelligenza artificiale.**

Il team ha portato a termine il progetto nei tempi previsti grazie anche ad un clima di grande collaborazione.

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

L'implementazione del chatbot ha notevolmente **migliorato la diffusione della conoscenza interna, automatizzato e uniformato le risposte e sollevato gli operatori dai task più banali e ripetitivi, permettendo loro di concentrarsi su quelli a vero valore aggiunto. Gli utenti, ora, invece di chiamare ogni volta l'help desk, possono rivolgere le loro domande all'assistente virtuale e ricevere immediatamente risposta. Il numero di chiamate in entrata è stato ridotto del 30%.**

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

Il progetto non si è limitato a prevedere lo sviluppo di un **chatbot**, ma ha tenuto conto di **tutti gli aspetti e di tutti i possibili flussi operativi**, come è necessario in un **contesto enterprise**: infatti, **quando l'assistente virtuale non è in grado di rispondere in autonomia, la domanda viene dirottata su un operatore, che può gestire la chat durante qualunque fase del processo e restituire il controllo al chatbot non appena ha risolto il problema.**

Un altro elemento fondamentale è stato quello di rendere **i responsabili dell'help desk completamente autonomi nel processo di arricchimento e di insegnamento del chatbot.** I dati raccolti dal sistema vengono messi a disposizione attraverso apposite dashboard e permettono ai responsabili un approccio data-driven. L'insegnamento verso il bot avviene mediante apposite procedure semplici ed efficaci che non richiedono l'intervento di personale tecnico, riducendo così al minimo i tempi di implementazione. Questo innesca un circolo virtuoso: più Emilio viene istruito, più risposte è in grado di fornire in autonomia, più tempo viene guadagnato per migliorare ulteriormente la pertinenza delle risposte erogate.

L'intero patrimonio di conoscenza formato da procedure e manuali è stato migrato nel nuovo gestore documentale ed è stata attivata la nuova



procedura di pubblicazione che permette ai preposti di creare contenuti inediti e di sottoporli al processo di validazione e pubblicazione.

Chatbot e documentale sono integrati: le risposte del primo si basano anche sui contenuti del documentale, i quali possono essere allegati alle risposte per fornire all'utente tutti i dettagli necessari.

Grazie a questo know-how strutturato le risorse dell'help desk, soprattutto i nuovi arrivati, imparano molto più velocemente di prima riducendo il periodo di formazione.

Il progetto è in **continua evoluzione**: stiamo lavorando per incrementare la percentuale di risposte automatiche grazie ad un costante incremento delle conoscenze del sistema. Sul fronte documentale a breve **sarà possibile l'invio** non più dell'intero documento, ma solo **del singolo paragrafo utile alla risposta**, risparmiando tempo e fatica per l'operatore di filiale che, se lo desidera, può comunque richiedere attraverso il chatbot il documento completo.