



DIGITAL AWARD 360 – 2017 EDITION

Categoria: CRM e soluzioni a supporto di marketing/vendite

Progetto: Virtual Assistant in App e Facebook Bot

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.

Per questo motivo Vodafone, da sempre attenta all'innovazione, continua a investire sui canali digitali che sono diventati i più utilizzati - basti pensare che il 90% delle interazioni mensili dei clienti avviene tramite app, msite, social media e website. L'obiettivo dell'azienda è, quindi, utilizzare tutti questi touchpoint per fornire ai clienti, sia attuali che potenziali, un servizio di assistenza 24/7 disponibile anche in mobilità.

E' in questo contesto che, sfruttando le ultime tecnologie di intelligenza artificiale, Vodafone ha sviluppato il Virtual Assistant e il Chatbot Facebook, due strumenti semplici e intuitivi in grado di fornire agli utenti più digital e social un supporto personalizzato e real time, caratterizzato da un'experience sempre più evoluta e dinamica. In linea con la strategia omnicanale dell'azienda, i due tool sono integrati fra loro, oltre che con gli altri canali di assistenza più tradizionali.

Accessibile all'interno dell'app My Vodafone, il Virtual Assistant fornisce una risposta alle domande dei clienti. Lo strumento è molto intuitivo: è sufficiente cliccare sul baloon "Serve Aiuto" nell'homepage dell'app e digitare o dettare la propria richiesta (il 15% dei clienti usa lo speech-to-text) per avere una risposta immediata grazie a un motore semantico intelligente in grado di interpretare la richiesta. Per semplificare la ricerca, mentre il cliente formula la propria domanda, l'assistente fornisce delle opzioni di completamento automatico. Nel caso in cui il cliente non riuscisse comunque a trovare la risposta che cercava, può prenotare una chiamata o chattare con un operatore.

Dietro la semplicità del tool c'è un elevato livello di complessità, specialmente nella fase di learning dell'intelligenza artificiale e nell'integrazione di tutti i processi e prodotti Vodafone, necessaria per garantire una risoluzione integrata e consistente su tutti i touchpoint. Per continuare a migliorare l'esperienza del cliente, inoltre,



l'assistente virtuale si sta evolvendo in una soluzione sempre più integrata: a breve il cliente potrà effettuare anche delle conversazioni con un elevato livello di complessità, oltre che ricaricare, attivare/disattivare offerte, verificare offerte attive e costi.

L'elemento conversazionale è, invece, già implementato sul Vodafone Bot di Facebook che, lanciato a gennaio 2017, è il primo ChatBot realizzato da una telco italiana ed è un altro valido esempio della propensione di Vodafone all'innovazione tecnologica e digitale, con focus su assistenza e CRM.

Il Vodafone Bot è disponibile sulla pagina Facebook di Vodafone Italia, sia in modalità desktop, attraverso la chat privata, sia in modalità mobile, tramite l'applicazione Messenger. Come nel caso del Virtual Assistant, l'experience è molto semplice: l'utente, dopo aver aperto la propria pagina Facebook, scrive un messaggio privato a Vodafone It e il Bot si attiva automaticamente, presentandosi e invitandolo a fargli delle domande a cui fornisce risposte via chat in tempo reale e, se necessario, rimanda all'app My Vodafone, al negozio più vicino o al ricontatto da parte di un operatore. Da sottolineare, inoltre, che il Bot è utilizzabile anche dai non clienti che ricercano informazioni su offerte e tariffe per passare a Vodafone.

Vodafone Bot è in grado di interpretare le domande grazie a un motore semantico che riconosce le sfumature linguistiche e suggerisce la risposta più corretta. I temi coperti sono vari: da informazioni sulle offerte attivabili in Italia e all'estero a dettagli sulle opzioni già attive, ma anche indicazioni relative al recupero del codice PUK, alla sostituzione o riattivazione della Sim e al cambio intestatario. Il Vodafone Bot interagisce con il cliente anche su altri temi come la sua età, la sua provenienza e le sue passioni e usa un registro linguistico semplice e giovanile con le emoticon, prendendosi in giro nel caso non capisca una domanda.

Grazie all'efficacia del Virtual Assistant, diverse centinaia di migliaia di clienti al mese utilizzano questi strumenti per avere una risposta immediata ai propri bisogni. Ad oggi infatti il 70% di questi clienti riesce a risolvere le proprie esigenze in autonomia senza ricorrere ai canali tradizionali di assistenza (competence center e negozio). Anche per questo motivo l'app My Vodafone è attualmente 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).

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