

Biella, Aprile 2021

L'Assistente Virtuale al servizio del Cliente

Sella

Differenza tra chatbot e assistente virtuale

Chatbot



Quella tra chatbot e cliente è una conversazione che avviene attraverso regole elementari. L'interazione di fatto è basata sul sistema domanda/risposta.

Assistente virtuale



L'assistente virtuale:

- Sviluppato su regole più complesse;
- È in grado di mantenere il contesto della conversazione;
- Si basa su tecnologie di intelligenza artificiale;
- Porta l'esperienza dell'utente a un livello di interazione più evoluto.



L'assistente virtuale nel Contact Center

A valle dell'esperienza maturata nell'arco di 12 anni di vita di Stella, abbiamo identificato alcuni vantaggi e alcune criticità derivanti dall'utilizzo di tale tecnologia all'interno di un contesto bancario:

Principali Vantaggi



Richieste ad alto valore

Gli operatori alla gestione delle problematiche più complesse.



Disponibilità 24/7

L'assistenza è garantita in qualsiasi momento della giornata, anche quando il servizio con operatore non è disponibile.



Livelli di Servizio

Miglioramento del tempo medio di risoluzione e riduzione del numero di richieste da passare all'assistenza con operatore.



Efficienza

Un chatbot evoluto permette una pianificazione strategica ed efficiente dello staffing delle risorse sui diversi canali di contatto.

Principali Criticità



Mantenimento

Le numerose novità nel mondo bancario richiedono l'aggiornamento della conoscenza in modo continuo e tempestivo.



Inclinazione del Cliente

Per quanto un assistente virtuale possa avvicinarsi al linguaggio umano, alcuni Clienti continuano ancora a preferire il supporto di un operatore.



Strumento tecnico

Gli strumenti utilizzati per gestire gli assistenti virtuali possono essere molto tecnici e pertanto potrebbero richiedere competenze verticali per il loro mantenimento. Inoltre, se necessari, gli interventi del fornitore a volte risultano essere onerosi.

Evoluzione Stella

Creazione di Stella

Assistenza per il lancio del nuovo Internet banking, con una conoscenza limitata.

2009

2017

2019

2020

2020/2021


La nuova Stella

Nuova Stella su Internet Banking sia Autenticato che non, in grado di fornire assistenza generica, sulle carte e sull'operatività online.

Stella su APP

Lancio del ChatBot su app iOS e Android, a seguito di un adattamento della Knowledge Base.

CashBack e SCA Carte

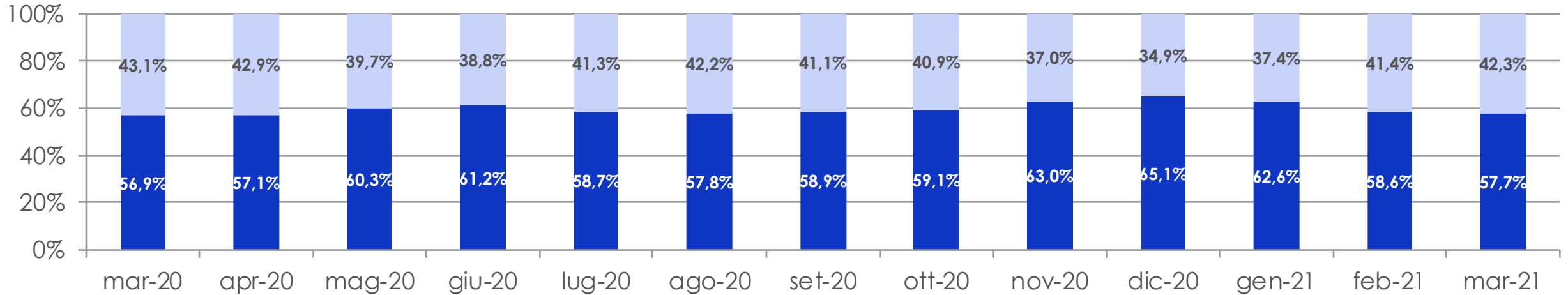
L'upgrade della conoscenza ha permesso a Stella di fornire informazioni sia sull'iniziativa statale che sulla nuova modalità di autenticazione per i pagamenti online 

Emergenza COVID - 19

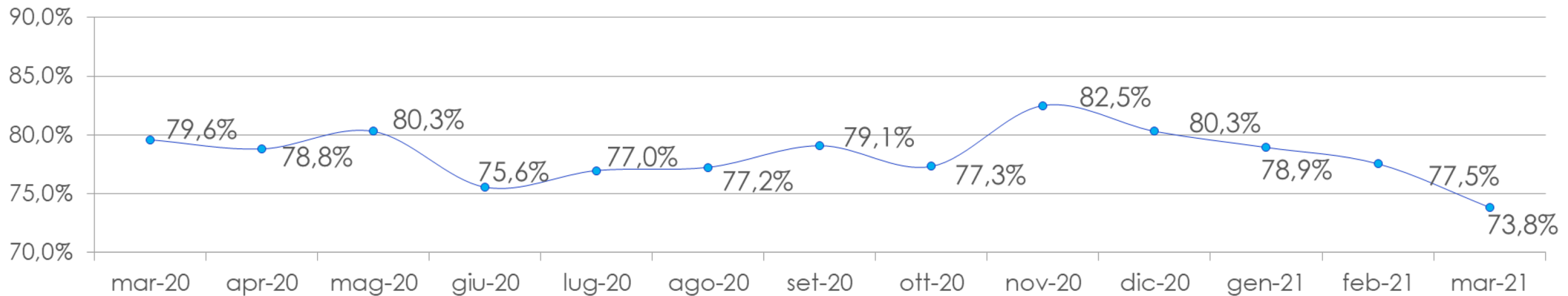
Stella è stata in grado di acquisire conoscenza in maniera rapida e fornire supporto durante l'emergenza COVID-19 .

I risultati di Stella

% di chat evase da Stella o da Operatore



% Comprensione = Risposta esatta



Next Step



Done

- **Stella SMS**
È stato creato un chatbot statico che si aziona quando un cliente clicca il Link che gli viene inviato via SMS.

Work in Progress

- **Stella per Remote Banking**
È in fase di sviluppo una nuova Knowledge che andrà a supportare i clienti post lancio della nuova piattaforma di Remote Banking.
- **Stella Mail**
Grazie all'esperienza e ai risultati ottenuti in questi anni, l'assistente virtuale verrà applicato anche al canale MAIL per poter garantire una maggior tempestività nelle risposte e veicolare nel miglior modo possibile le richieste del Cliente.

To - Do

- **Stella Commerciale**
Una chat in cui il Cliente richiede assistenza può diventare l'occasione per comprendere anche altre sue necessità e Stella può proporre il prodotto o servizio che meglio risponde alle sue esigenze.
- **IVR Conversazionale**
L'assistente virtuale applicato all'IVR permette di facilitare l'uso del self service da parte del cliente e, laddove necessario, di inoltrare il contatto alla risorsa meglio skillata.
- **Stella per Whatsapp**
Così come per la chat, Stella – con una KB adattata – potrà ottimizzare il processo di assistenza ai Clienti, fornendo le risposte più idonee con linguaggio naturale e garantendo agli stessi una risposta immediata