



# **AI a misura di cliente Digital Care**

Elena Spandrio





# FOCUS CHATBOT - AI WHATSAPP

Assistente Digitale  
375.6497700

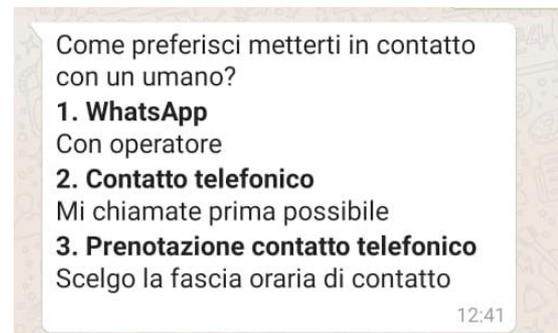


Il CLIENTE è al centro in tutto il Customer Journey nell'interazione con l'azienda  
Assistenza a 360 gradi: Vendita, On boarding, **tematiche Post attivazione** e per ex clienti.



Fornisce informazioni,  
suggerisce cosa fare per risolvere in autonomia,  
rimanda ad azioni dispositive

Se il cliente non risolve in autonomia  
con l'aiuto del chatbot.....



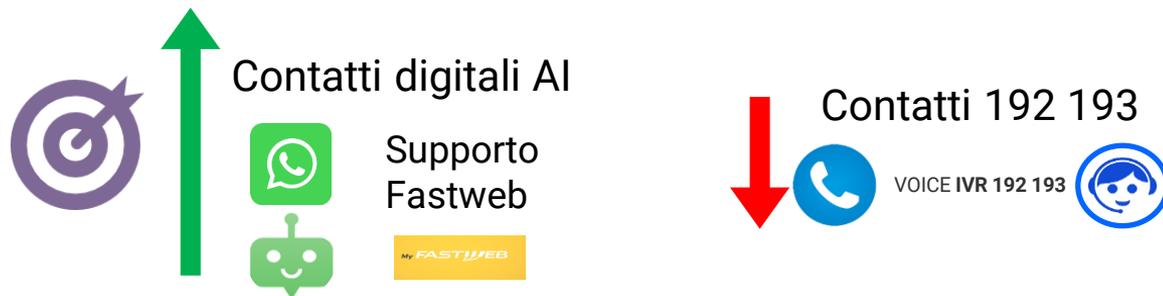
*Feedback clienti: mediana CSAT pari a 4*

*La pandemia ha accelerato in modo esponenziale il processo di approccio positivo al digitale e all'AI da parte di clienti nei modelli di relazione*



# DOVE SIAMO ARRIVATI?

Il cliente inizia a preferire il digitale all'IVR tradizionale



Il cliente  
può risolvere in autonomia  
attraverso  
il **Chatbot di WhatsApp** o  
i percorsi guidati del **Supporto Fastweb**  
e se non risolve può scegliere come mettersi in contatto con un umano

2022 -> 2025



Continuous improvement  
in modalità iterativa

## EVOLUTION

Relazione dei CJ con gli strumenti di AI in senso ampio. Analisi dei contatti delle conversazioni e degli eventi/processi con vari modelli di AI per indirizzare azioni e automazioni per migliorare experience cliente. ES. utilizzo in prediction e in NBA. Voicebot



Elena Spandrio  
*AI Digital Care*



<https://www.linkedin.com/in/spandrioelena/>



3493845666

PS. Non risponde un chatbot, almeno per ora 😊

**FASTWEB**  
un passo avanti

