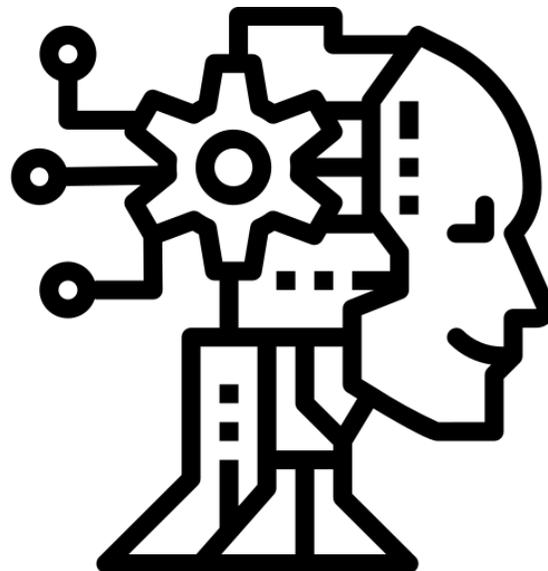


## Case study – ChatGPT



*Chat GPT e tutti gli altri modelli generativi possono essere utilizzati per **generare risposte automatiche a domande o commenti degli clienti**, in modo simile a come potrebbe fare un essere umano.*

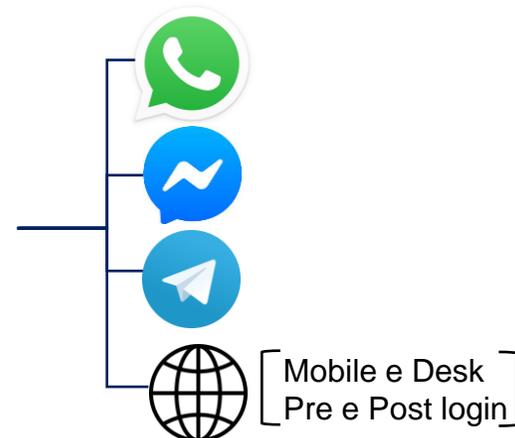
***L'intelligenza Artificiale al servizio del customer care nelle sue diverse fasi***

# Esposizione Virtual Assistant

Fase iniziale di On boarding del cliente



**Primo  
interlocutore  
per i clienti**



## Vantaggi



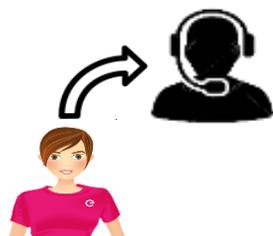
**Gestione customizzata  
dei clienti in base al  
touchpoint di ingresso**



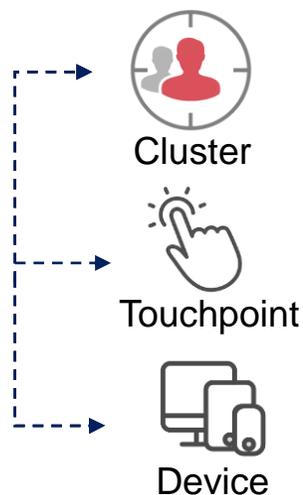
**Abbattimento delle chat  
mute (20% del totale chat)**

# Esposizione Virtual Assistant

Fase di identificazione del cliente, del motivo di contatto e touchpoint di provenienza



**Abilitare i consulenti  
ad informazioni  
relative al cliente**



## Vantaggi



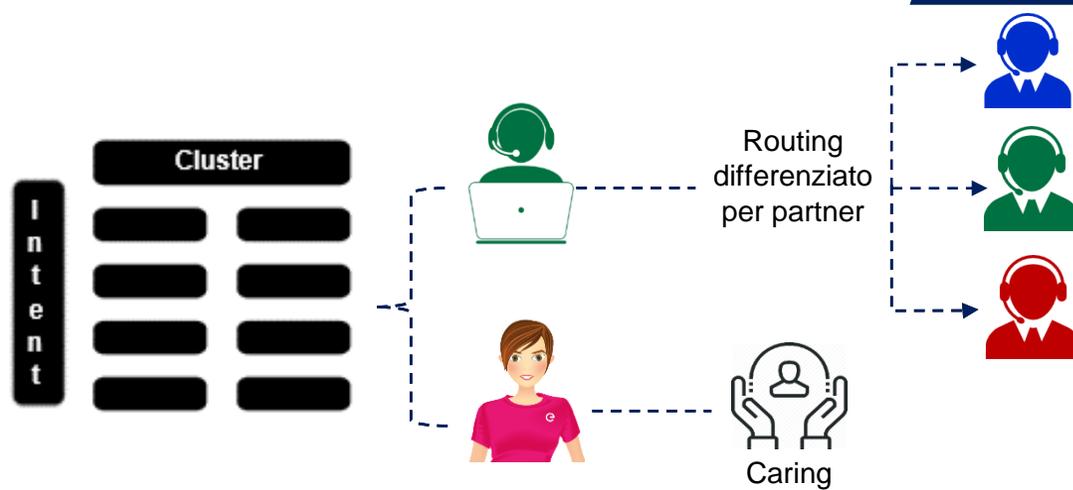
**Abbattimento dei tempi medi  
di conversazione**



**Personalizzazione  
dell'ingaggio operatore**

# Esposizione Virtual Assistant

Gestione instradamento intelligente del cliente



## Vantaggi

**Massimizzazione delle performance sulla base del mix di traffico instradato vs i partner**

**Flessibilità nella Gestione automatizzata in base al cluster e al intent**

# Esposizione Virtual Assistant

Fase di proposition commerciale



Risoluzione  
esigenze



Check  
Offertabilità



Proposition  
commerciale



Operatore con  
skill commerciali