



Assistente Virtuale Enel Energia

CMMC 2022

21 Ottobre 2022

Ciao, sono ELENA!

L'Assistente Virtuale di Enel Energia



Elena è l'assistente virtuale basata su un complesso motore di intelligenza artificiale, che nella gestione dei clienti integra il fattore umano con una serie di funzioni che rendono l'esperienza più veloce, facile e completa.

È disponibile subito, 24 ore su 24 e sette giorni su sette, e ottimizza i tempi di gestione delle esigenze dei clienti supportando i canali di Contact Center con instancabile costanza.

È presente sia sul canale telefonico che sui canali digitali di chat.



Canale
Telefonico



Facebook



Telegram



WebChat



Whatsapp

Operazioni

Elenco delle operazioni



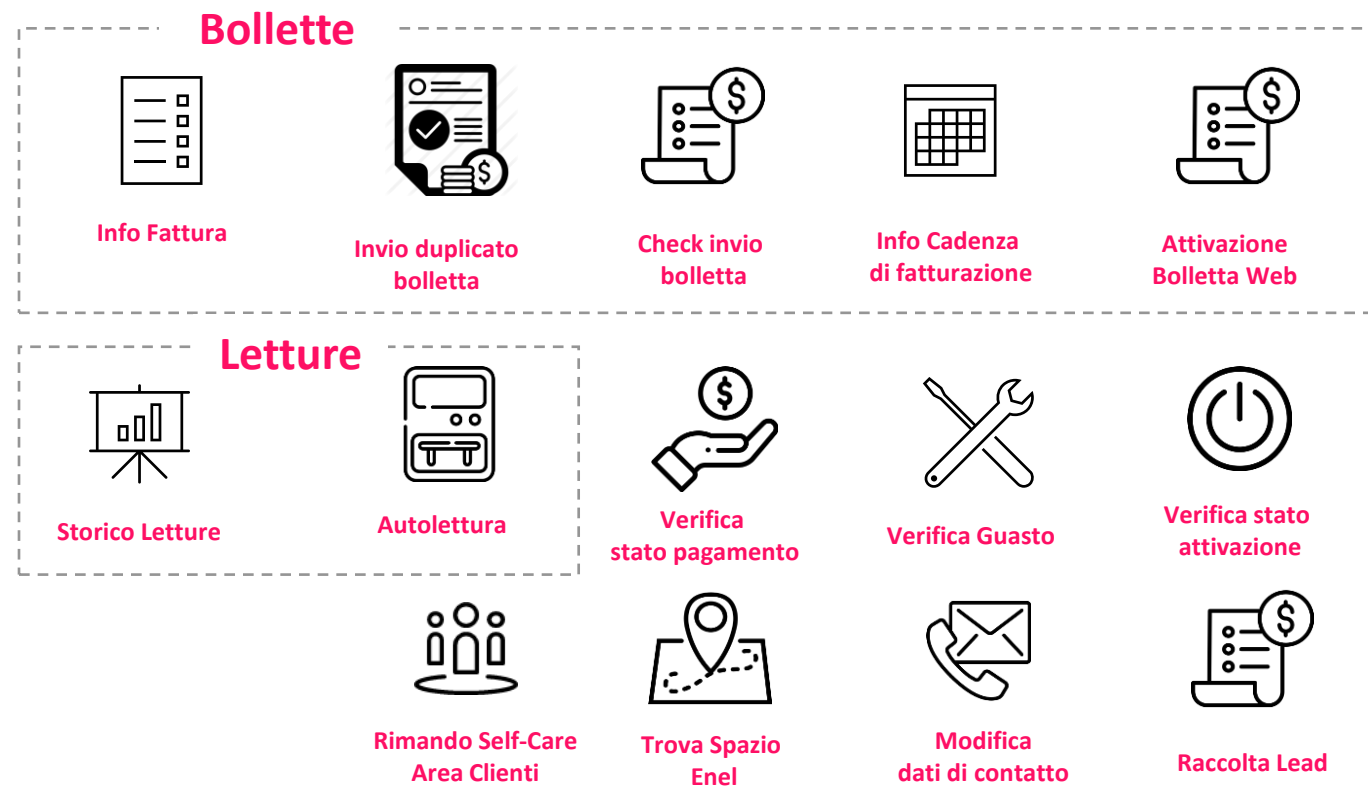
Elena è uno Smart Virtual Assistant

Le operazioni completate da Elena sono molteplici e di diversa natura.

Risolve interi processi da inizio a fine, sa rispondere a decine di domande e instrada l'utente verso la risoluzione più immediata.

Nel dettaglio è in grado di gestire:

- **24** Processi End-to-End
- **75** Scenari informativi/Question & Answer
- **17** Chit Chat



*Ingaggio Invio SMS



Modifica potenza e/o tensione



Pagamento online



Addebito diretto CC bancario



Addebito diretto carta di credito



Rettifica bolletta



Rateizzazione



Modifica consumo concordato



Iscrizione e gestione Enelpremia WOW



Modifica indirizzo fatturazione

*Ingaggio Invio SMS è uno scenario multicanale che ha l'obiettivo di digitalizzare la customer base ³

Differenti canali per un'unica intelligenza

Canali di contatto e stack tecnologico

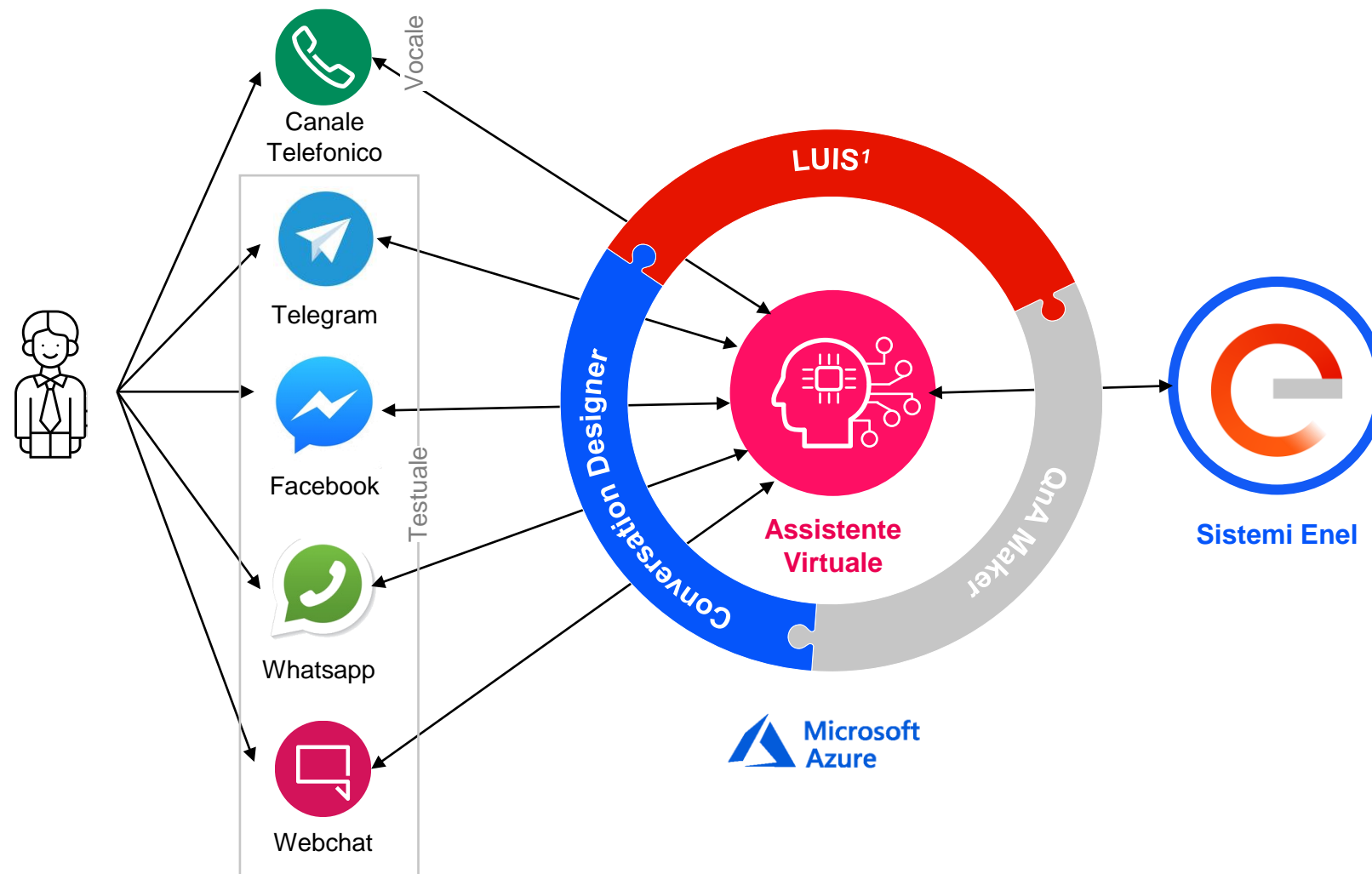


L'utente può contattare Elena attraverso una variegata lista di canali.

Il motore di intelligenza artificiale è il medesimo e ciò garantisce **uniformità nella gestione del cliente**, a prescindere dal canale di contatto ed importanti sinergie di manutenzione e training

L'intelligenza artificiale, le sue capacità di comprensione e gli strumenti di sviluppo sono raccolti nei 3 servizi di Microsoft Azure:

- Luis
- QnA Maker
- Conversational Designer.



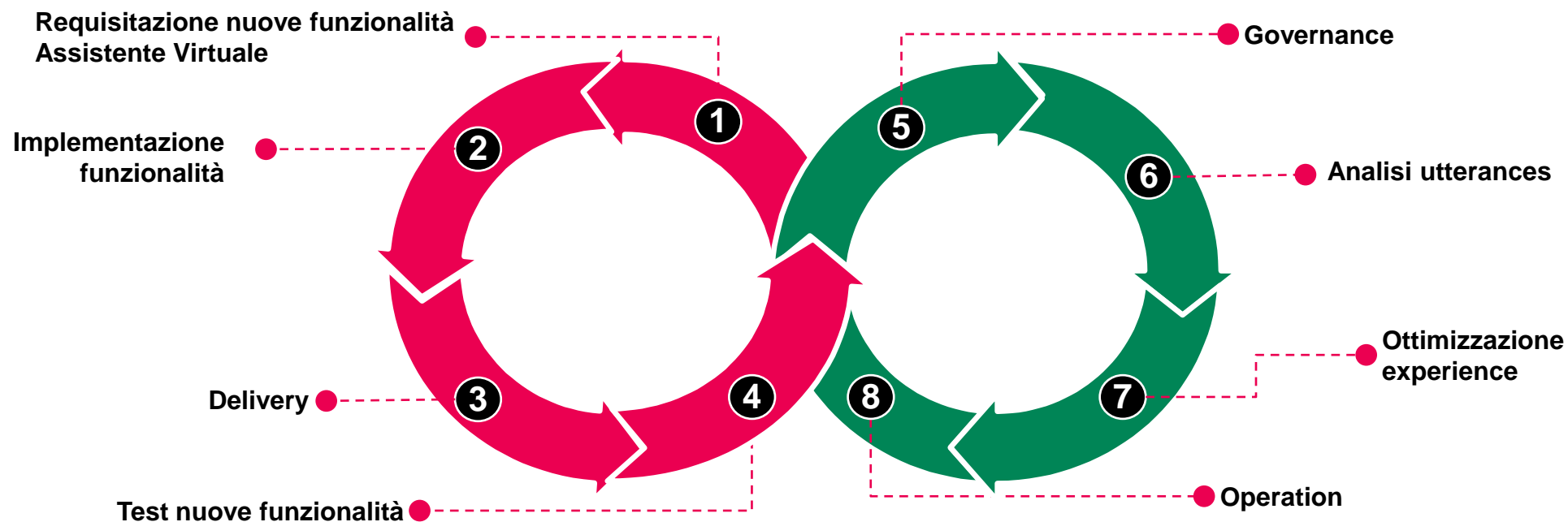
Elena si allena tutti i giorni per lo sviluppo personale



Come è stata sviluppata e come continua ad evolvere

Room Evolutive

Room Training

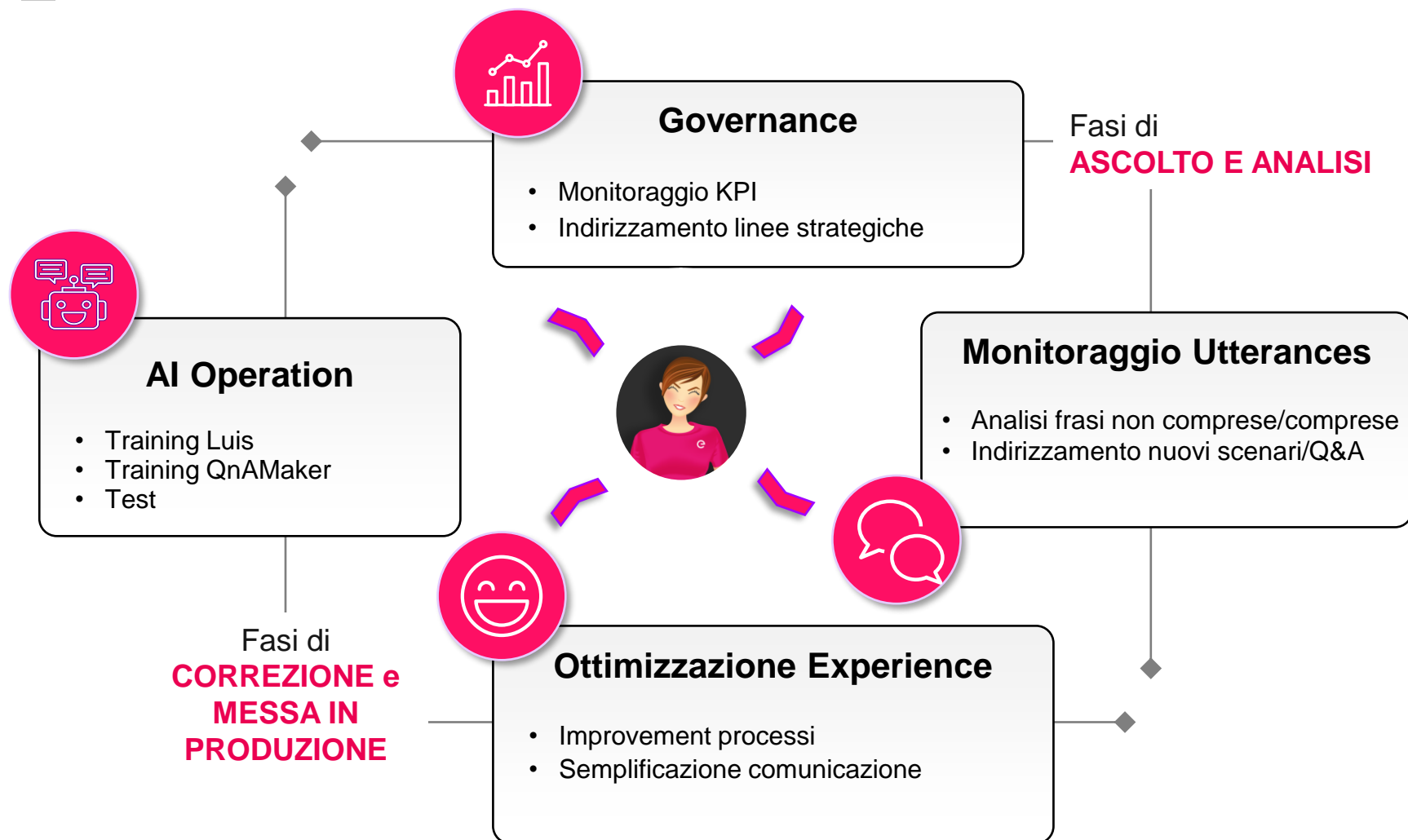


Tutte le attività dell'**Assistente Virtuale di Enel Energia** sono organizzate all'interno di due **gruppi multi-funzionali** (aree coinvolte: esperti di canale, UX designer, esperti di comunicazione e marketing, sviluppatori, architetti, process owner):

- La **Room Evolutive**: si occupa di sviluppare tutte le nuove funzionalità e servizi che l'Assistente Virtuale in automatico potrà svolgere interagendo con i clienti
- La **Room Training**: ha il compito di "addestrare" (training) l'Assistente Virtuale di Enel Energia al fine di migliorare in modo continuativo la comprensione delle frasi dei clienti per gestire le relative richieste senza che ci sia, in molti casi, la necessità di intervento di un operatore umano.

L'allenamento è ben programmato

L'organizzazione della Room del Training dell'assistente virtuale



Le **principali attività** della Room Training:

- **Governance:** monitoraggio dei principali indicatori ed indirizzamento linee strategiche del Business
- **Monitoraggio Utterances:** analisi delle frasi non comprese dall'Assistente Virtuale
- **Ottimizzazione Experience:** analisi dei processi gestiti dell'Assistente Virtuale al fine di migliorare l'esperienza del cliente
- **AI Operation:** i test, configurazione ed addestramento del modello LUIS e Q&A Maker per migliorare la comprensione delle frasi dell'Assistente Virtuale

La bilancia del training: l'analisi dei risultati

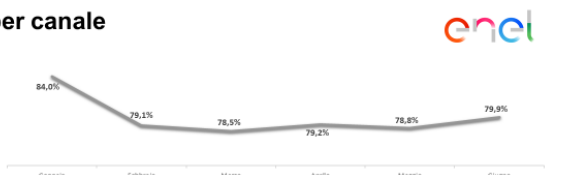
Le dashboard di controllo KPI permettono di cogliere gli ambiti di miglioramento



Comprensione per canale

Trend

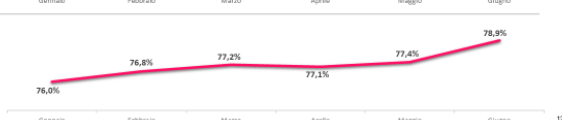
WEB PUBBLICO



WEB PRIVATO



IVR



Call deflection analysis mag-giu 2022



Overall

3,3 mln conversazioni avviate

3,8 mln di richieste

82,5% di frasi comprese

10,7% di call deflection

4,5/5

Il rating del cliente sulla gestione del servizio via Elena + Operatore

IVR

1,8 mln

2,1 mln

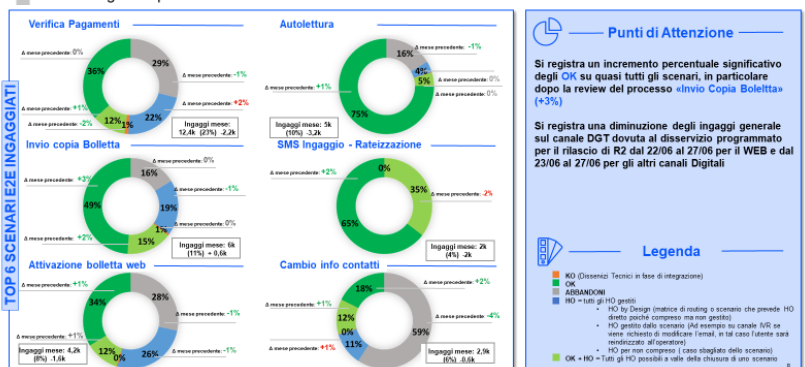
79,5%

6%

4,5/5

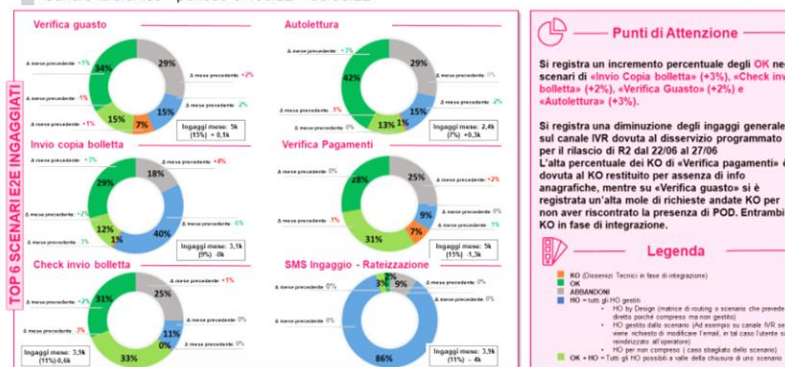
Andamento scenari

Canale Digitale - periodo 01/06/22 - 30/06/22



Andamento scenari

Canale telefonico - periodo 01/06/22 - 30/06/22



Il nuovo routing intelligente

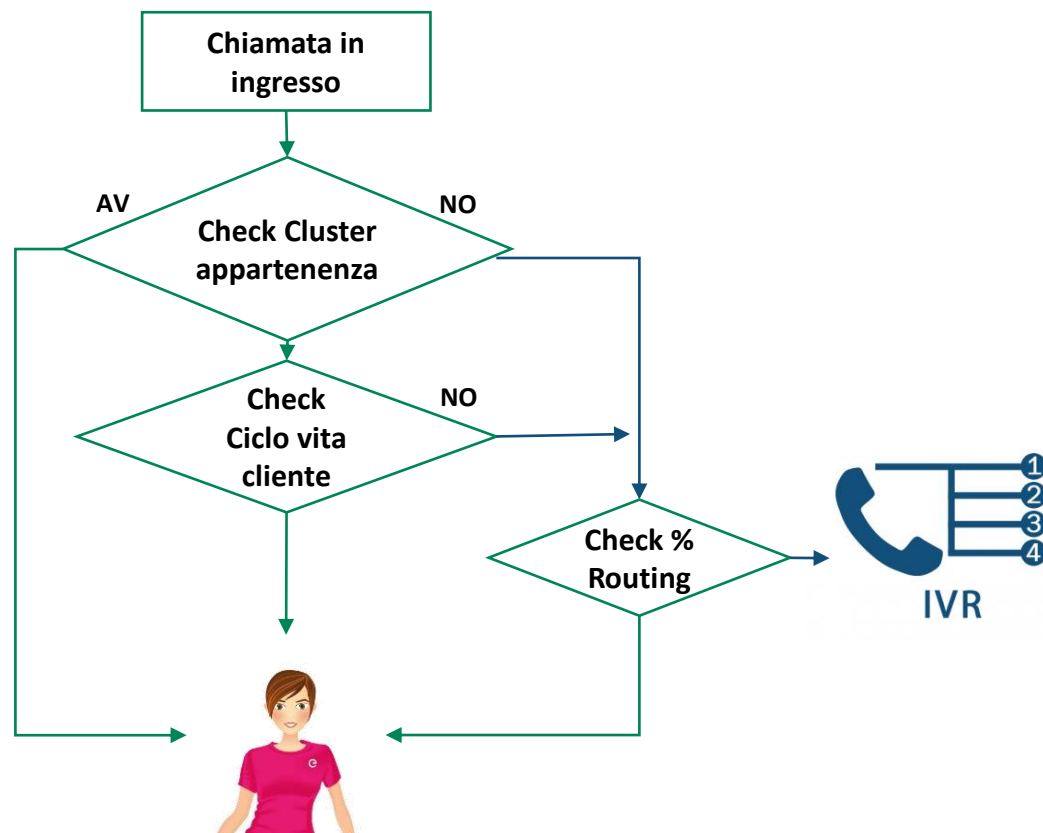
«Instradamento selettivo» come evoluzione del routing telefonico verso l'assistente virtuale



Indirizzamento dei clienti più affini ad una gestione con l'assistente virtuale in funzione del ciclo di vita del cliente (baby, adulti, in prevention ecc...) e del cluster di appartenenza (gestionale e commerciale)

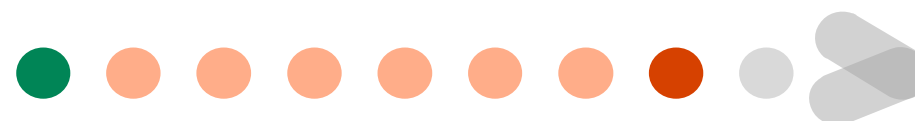


Incremento dell'autonomia gestionale dell'assistente virtuale per i clienti idonei instradati



«Instradamento Selettivo»

- Evoluzione del routing esistente per la gestione del traffico telefonico verso l'assistente virtuale
- Introduzione di logiche di instradamento verso assistente virtuale considerando **anche** il ciclo di vita del cliente
- Incremento dell'autonomia dell'assistente virtuale nell'evasione delle richieste dei clienti, soprattutto rispetto a quelle di tipo «**gestionale**»



...e ancora c'è molto da fare!

Le sfide che stiamo affrontando

Proactive & Selective Caring

Anticipare le esigenze del cliente tramite algoritmi predittivi



H+M

Human + Machine

Incrementare l'**efficienza e l'interattività** tra automazione e attività umane

Sentiment

Adattare il Tone of Voice del AV al mood del Cliente



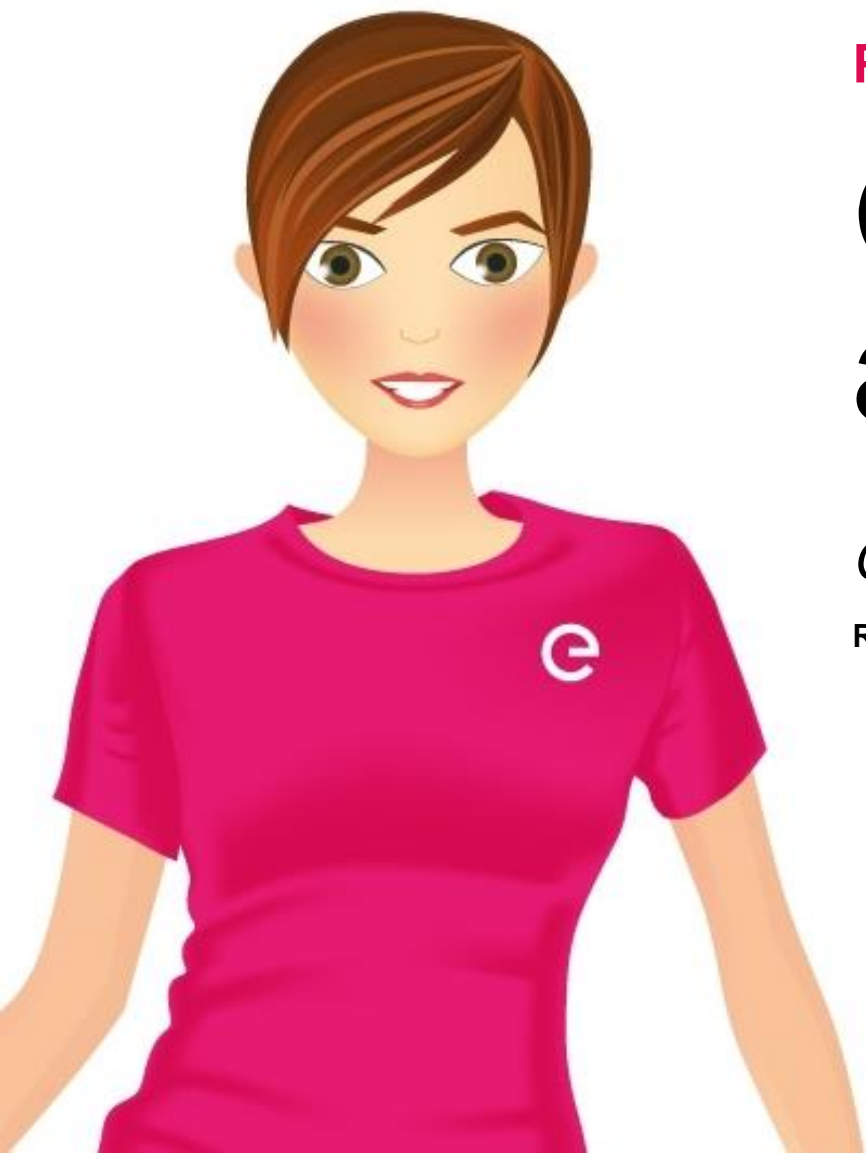
Multi-experience

Semplificazione delle azioni da parte del cliente attraverso **esperienze multimodali e coerenti**



Cognitive

Ottimizzare l'utilizzo della **segmentazione a valore della Customer Base** per customizzare il comportamento dell'Assistente Virtuale



Posso fare altro per te?

**Grazie,
alla prossima!**

Giovanni Lio

Resp. Infrastruttura Canale Telefonico