

A SUPPORTO DEGLI OPERATORI DEL CONTACT CENTRE E PER IL MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE: LA SPERIMENTAZIONE IN ISTAT

INTRODUZIONE DI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL CONTACT CENTRE ISTAT



LAURA POSTA - Istat posta@istat.it | ROBERTA RONCATI - Istat rroncati@istat.it | VALENTINA SPINELLA - Istat vspinella@istat.it | CLARA ROMANO - Istat clara.romano@istat.it | SARA DI VEROLI - Istat saradivero@istat.it | LUIGI FABIANO - Istat fabiano@istat.it | CHRISTIAN SPAZIOSO - Istat christian.spazioso@istat.it



ISTAT: CONTACT CENTRE

Il Contact Centre dell'Istat è una piattaforma multicanale tramite la quale è possibile: chiedere assistenza nella ricerca di dati, anche storici ed europei; acquistare prodotti editoriali ed elaborazioni personalizzate; ricevere informazioni sull'Istituto, segnalare malfunzionamenti e presentare reclami. La piattaforma contribuisce a unificare l'immagine istituzionale nelle interazioni con il cittadino nonché a migliorare e semplificare l'accesso ai servizi forniti.

L'obiettivo di porre al centro l'utente e le sue esigenze ha portato all'adozione di strumenti che consentono di trovare in autonomia i contenuti di interesse senza il coinvolgimento da parte dell'operatore. È stata quindi introdotta la **case deflection**.



KNOWLEDGE BASE E SELF SERVICE: STRUMENTI PER LA CASE DEFLECTION

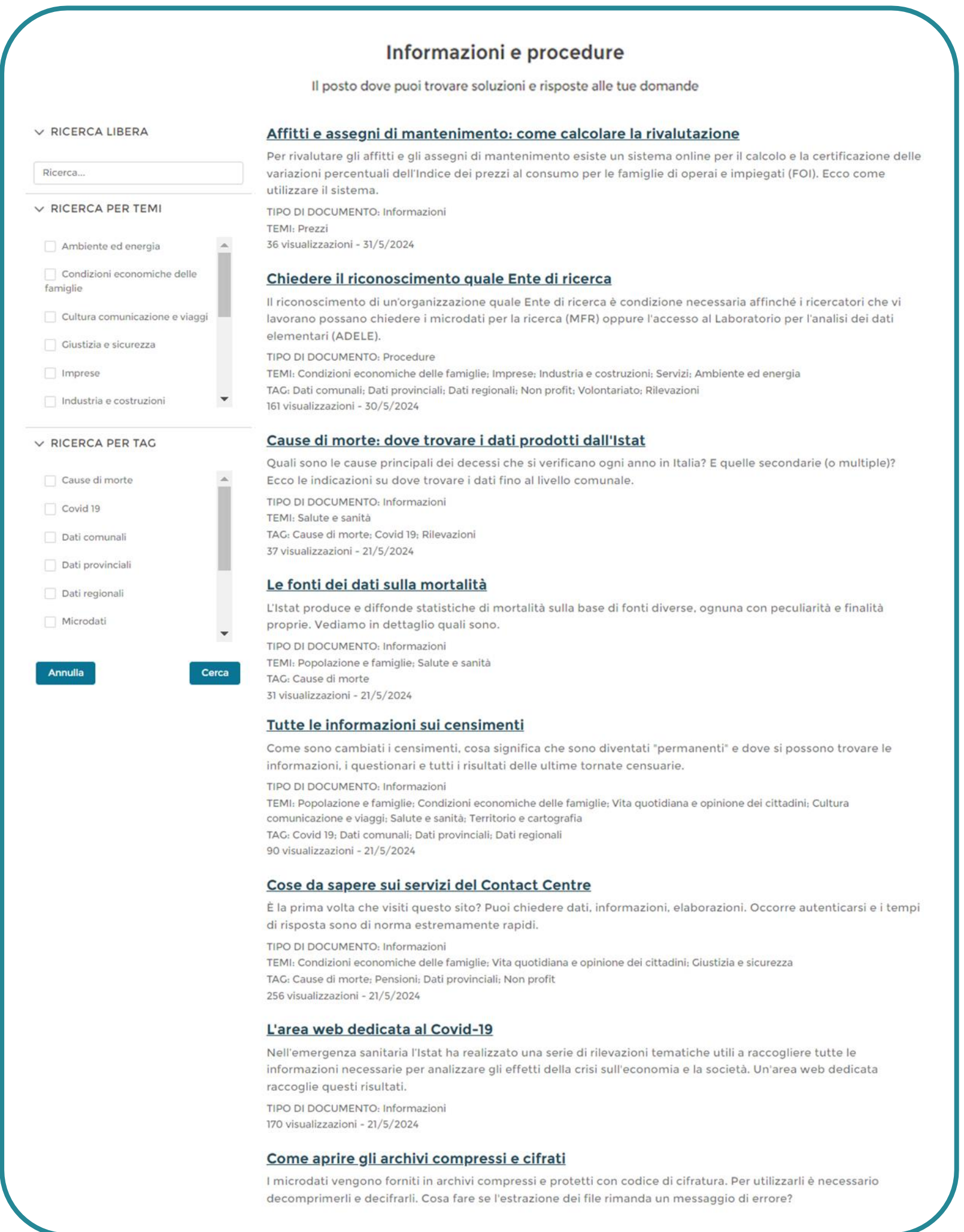


Per migliorare la **case deflection** è stata implementata un'area di **knowledge base** che risponda alle domande più frequenti. I contenuti, organizzati per tipologia, sono disponibili sotto forma di articoli, informazioni e procedure.

La **knowledge base** è stata creata dal gruppo del Contact Centre che risponde quotidianamente alle richieste degli utenti offrendo assistenza e consulenza personalizzata.

L'autonomia di trovare risposte alle proprie esigenze è definita **self-service**.

La combinazione di **case deflection** e **self-service** permette di fornire agli utenti le informazioni e gli strumenti necessari per soddisfare i propri bisogni senza il coinvolgimento degli operatori.



STRUMENTI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE: CHATBOT

Sul Contact Centre dell'Istat è in fase di sperimentazione un **chatbot**, uno strumento che simula ed elabora le conversazioni umane.

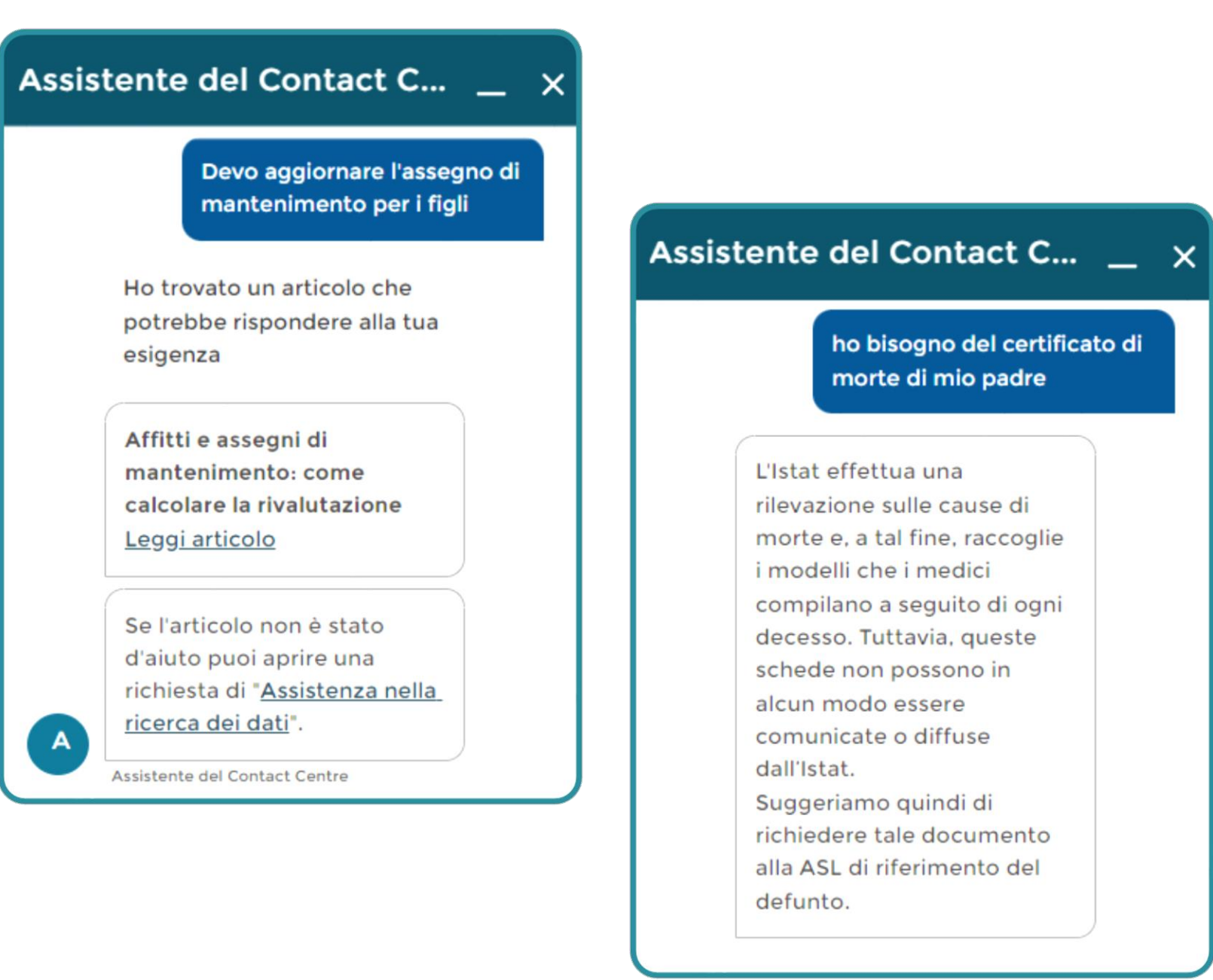
Il **chatbot** è stato addestrato per guidare gli utenti alla selezione del servizio più opportuno. Le domande pervenute al Contact Centre negli ultimi 24 mesi, sono la base di conoscenza per istruire il bot nella comprensione delle richieste.

Il bot apprende anche dagli articoli pubblicati nella **knowledge base** indicando

all'utente, durante la conversazione, il contenuto appropriato. Se l'utente non ritiene utile l'articolo, il bot lo indirizza verso l'apertura di una richiesta.

In futuro, l'Intelligenza Artificiale generativa diventerà uno strumento di supporto per gli operatori nella gestione delle richieste.

In questo modo le risposte saranno sempre più accurate e tempestive, con la riduzione dei tempi di lavorazione e il miglioramento della qualità del servizio offerto.



PROSPETTIVE FUTURE



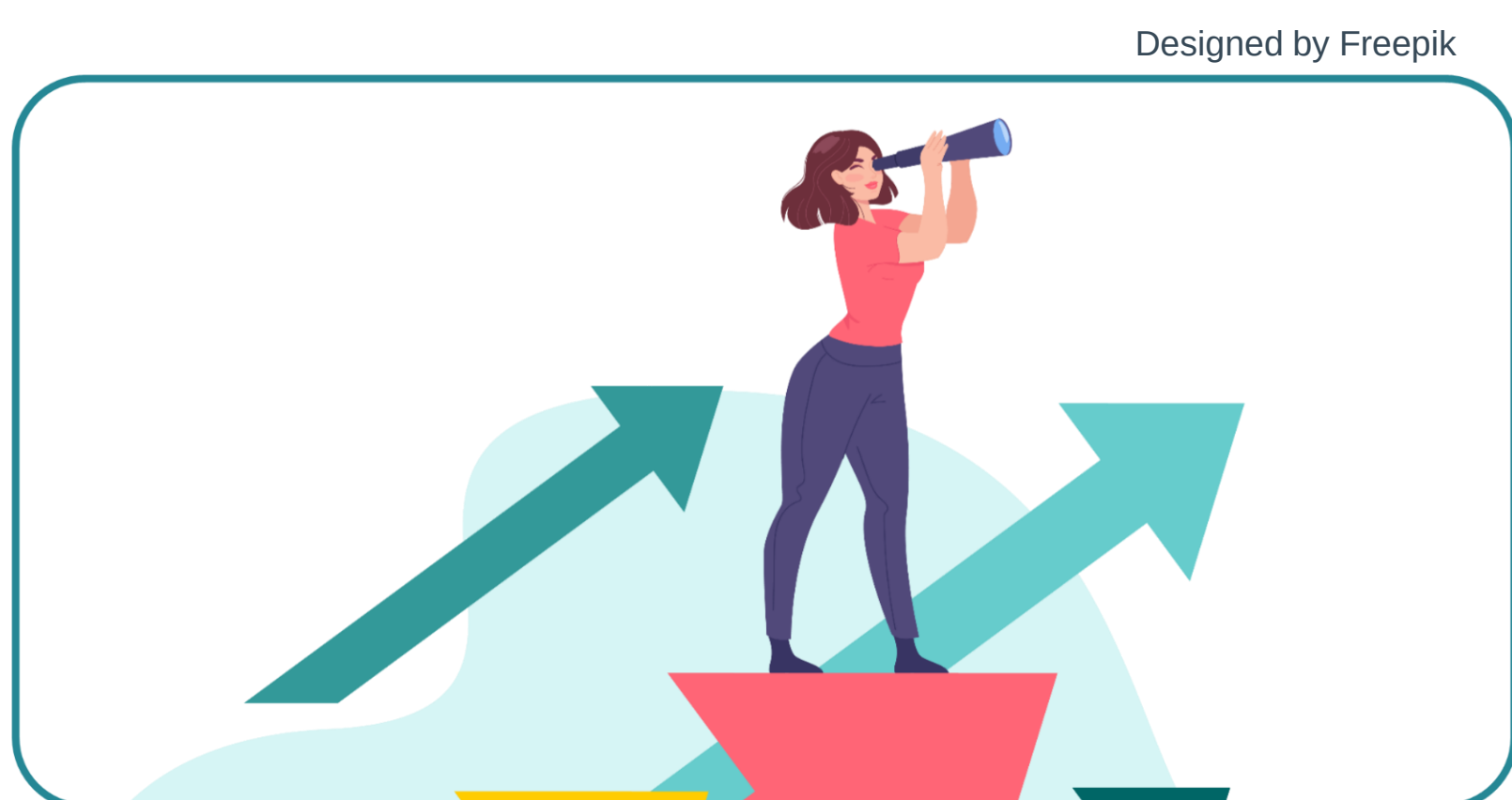
OBIETTIVI

- Case deflection e self-service per trovare in autonomia le informazioni
- Migliorare la qualità del servizio
- Migliorare la customer experience e la soddisfazione degli utenti



SFIDE

- Aumentare l'efficienza del processo di lavoro
- Rimodulare le attività degli operatori verso nuovi progetti



OPPORTUNITÀ

- Generare contenuti su misura
- Personalizzare l'assistenza fornita
- Garantire strumenti di assistenza agli operatori per migliorare l'accuratezza e la tempestività delle risposte

La misura dell'intelligenza è data dalla capacità di cambiare quando è necessario
Albert Einstein