

# BBS firma le risposte della Rai con l'intelligenza artificiale

Un sistema per fornire assistenza simile a quella dei customer service con operatore, «in grado di eliminare le attese fastidiose»

Marta Giansanti

●● C'è Brescia dietro al servizio clienti virtuale, con tecnologia voicebot e chatbot, della Rai. La BBS di Paderno Franciacorta ha firmato un contratto quinquennale con Rai Way - la quotata del gruppo radiotelevisivo che gestisce e mantiene la rete di diffusione del segnale - per la gestione del contact center con l'intelligenza artificiale.

«Un progetto innovativo utile in questo periodo di riassegnazione delle frequenze con l'avvento del 5G e già attivo da qualche mese - spiega Bruno Bottini, amministratore delegato di BBS -. Abbiamo messo a punto un sistema in grado di fornire un'assistenza molto simile a quella dei customer service con operatore, eliminando però fastidiose attese e fornendo dati tecnici in tempo reale utili alla società erogatrice per migliorare». Uno schema multicanale basato su algoritmi di intelligenza artificiale sviluppato con il supporto dell'università degli Studi di Brescia, rappresentata - durante la presentazione in Confindustria Bs - dal docente Ivan Serina, del Politecnico di Milano e della Federico II di Napoli. Si rivolge a tutti gli utenti Rai italiani per fornire risposte, risolvere problemi o dare necessarie informazioni in fase di risintonizzazione, in caso di perdita del segnale o per guasti.

Richieste che possono essere indirizzate su tutti i canali di comunicazione oggi a disposizione: dalla tradizionale telefonata da fisso o mobile alla messaggistica via Whatsapp, Telegram, Sms, webchat ed e-mail (numeri e contatti su <http://www.raiway.it/contatti-utili>). Neanche a dirlo: la modalità di ri-

sposta del BBS VoiceBot è la stessa utilizzata dall'utente. «È puntuale, immediata e utilizza un linguaggio naturale - aggiunge Bottini -. Nel caso in cui la domanda non venga riconosciuta il sistema dirotta la richiesta su un operatore in carne e ossa».

Non solo. Oltre ad essere gestito il canale di ritorno, così da tenere aggiornata la persona che chiama o scrive sulla soluzione del problema segnalato, il BBS VoiceBot archivia tutte le richieste pervenute, indipendentemente dal supporto utilizzato, offrendo un report dettagliato al reparto tecnico e un «cruscotto» aggiornato in tempo reale sull'andamento. «I contatti finora ricevuti sono stati oltre 9 mila: le richieste di informazioni si chiudono in automatico mentre quelle relative a problematiche attivano un processo di gestione affidato agli uffici pertinenti di Rai Way - specifica l'amministratore delegato -. Ad oggi, la percentuale di abbandoni in fase di richiesta è pari al 2,6%, contro oltre il 7% in un customer tradizionale».

Il VoiceBot - come spiegato - è operativo h24, 7 giorni su 7, dimensionato per gestire un numero illimitato di contatti in contemporanea, non prevede attese, offre un servizio personalizzato grazie al modulo di intelligenza artificiale e «impara» strada facendo. «Se dovesse cambiare la frequenza di un canale Rai su Brescia il sistema è in grado di recepire automaticamente la variazione e segnalarlo nell'immediato nelle risposte». Un sistema che prevede costi molto contenuti e adattabile a diverse tipologie aziendali. Inevitabile, però, anche una riduzione netta delle decine di risorse umane occupate nel servizio clienti tradizionale di Rai Way con sede a Roma.



Ivan Serina e Bruno Bottini durante la presentazione della novità nella sede di Confindustria Brescia