

VoiceBot per Rai Way

Parla bresciano il sistema di supporto all'utenza scelto dalla Rai per la riassegnazione delle frequenze

La riassegnazione delle frequenze tv che in questi giorni sta riguardando tutti i cittadini deve essere gestito in modo efficace ed efficiente. A partire dalla realizzazione di un contact center adeguato capace di dare risposte precise e puntuali alle domande degli utenti che si aspettano numerose. Rai Way, società che pos-

siede la rete di diffusione del segnale radiotelevisivo Rai e ha il compito di gestirla e mantenerla, ha scelto il sistema VoiceBot dell'azienda bresciana Bbs. L'azienda, sita a Paderno Franciacorta, opera dal 1999 nel campo dell'Ict per il marketing territoriale, l'infomobilità, il turismo e la cultura e si è specializzata nella

progettazione, realizzazione e fornitura 'chiavi in mano' di tecnologie multimediali, anche interattive, per l'erogazione di informazioni e servizi dalla Pubblica Amministrazione ai cittadini. Il sistema, sviluppato con l'Università degli Studi di Brescia e la Federico II di Napoli, è basato su un sistema integrato multicanale che utilizza tecniche e algoritmi di intelligenza artificiale. Grazie a questa tecnologia, VoiceBot è in grado di ricevere richieste vocali da telefono fisso, mobile e totem e scritte tramite Web chat, WhatsApp, Sms, e-mail e Telegram e di fornire assistenza e informazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, senza tempi di attesa



garantendo un servizio personalizzato, chiaro, puntuale e pienamente soddisfacente per gli utenti, in grado di apprendere sempre più via via che viene utilizzato. "Siamo orgogliosi – afferma l'amministratore

delegato di Bbs, Bruno Bottini (nella foto) – che Rai Way abbia scelto il nostro sistema in questa importante operazione. VoiceBot è in grado di fornire un'assistenza molto simile a quella dei servizi customer con operatore, eliminando però fastidiose attese e fornendo dati tecnici in tempo reale utili all'azienda erogatrice per migliorare i propri servizi. In questo modo Bbs ha posto le basi per il contact center del futuro". La collaborazione tra Rai Way e Bbs va ad arricchire il già ampio numero di prodotti e progetti realizzati da aziende che hanno deciso di puntare tutto su innovazione, nuove tecnologie e mercato del futuro.