

Rai sceglie un robot made in Franciacorta per il servizio clienti

Realizzato dalla Bbs aiuta il cambio frequenza

Dà informazioni, risolve i problemi, dialoga e impara. Parla bresciano ma non ai clienti Bbs Voice Bot, il nuovo customer service di Ray Way gestito attraverso un sistema di Intelligenza artificiale.

Il progetto innovativo è stato realizzato da Bbs, azienda di Paderno Franciacorta che fattura due milioni e mezzo di euro, ha una ventina di dipendenti ma conta di incrementare l'organico di quasi il 50% entro un annetto o poco più. Bbs progetta da anni portali web, app, totem interattivi di sistemi di accoglienza per musei e siti turistici quali il Comune di Roma, di Siena o di altre città d'arte. Sul territorio nazionale, oggi, sono circa 700 i totem e sistemi informativi di cui Bbs gestisce e cura la manutenzione sia hardware che software. Nel tempo i progetti di realtà virtuale e coinvolgimento dell'utente si sono sempre più affinati fino ad arrivare a macchine in grado di sostenere una conversazione.

Il Bbs Voice Bot realizzato per Ray Way ha un'anima bresciana anche grazie alla collaborazione con il dipartimento di Ingegneria dell'Informazione dell'università Statale (oltre che con la Federico II di Napoli), all'interno del quale c'è un gruppo di lavoro di una decina di persone dedicato al machine learning.

In questa fase il sistema si occuperà soprattutto del cambio di frequenze in atto, ma il contratto in essere con Rai Way durerà cinque anni e le possibilità di risposta del sistema saranno parecchie. «Siamo orgogliosi di questa collaborazione con Ray Way — sottolinea l'amministratore delegato Bruno Bottini —. Rispetto a un sistema tradizionale di customer service, il nostro servizio offre vantaggi notevoli, sia sotto il profilo economico che operativo».

Sul piano economico il risparmio rispetto a un customer service con operatore fisico è nell'ordine del 90% in meno o quasi, con un ampio ventaglio di sfumature in mezzo a seconda di come e quando si vuol far intervenire l'operatore fisico (nel caso l'Intelligenza artificiale non ci arrivi: sì, capita anche questo). Sul piano operativo il confronto è impari: il Bbs Voice Bot funziona 24 ore su 24, i tempi di attesa si annullano, la fruibilità è garantita anche su smartphone, chat, whatsapp, telegram e via dicendo. Non bastasse, il sistema impara, è integrato, in caso di novità non comporta costi di formazione dell'operatore aggiuntivi. Per il momento Bbs Voice Bot ha già gestito circa novemila contatti da parte degli utenti, seimila al telefono e

tremila via webchat. L'aspetto dei costi è tutt'altro che secondario, ovviamente: «Il fatto che i costi siano particolarmente contenuti — sottolinea Bottini —, significa che il sistema sia alla portata non solo di grandi aziende, ma anche di società di minori dimensioni».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Cos'è

● Si chiama Bbs Voice Bot ed è un customer service digitale che funziona 24 ore su 24: in questo modo i tempi di attesa si annullano e la fruibilità è garantita anche su smartphone, chat, whatsapp, telegram e via dicendo

● In questa fase il Bbs Voice Bot il sistema si occuperà soprattutto del cambio di frequenze in atto, ma il contratto in essere con Rai Way durerà cinque anni e le possibilità di risposta del sistema saranno parecchie data la capacità del software di continuare a imparare