

Il digitale rivoluziona (ancora) la tv

Le istruzioni? Le dà l'algoritmo

La bresciana Bbs garantisce alla Rai il suo sistema di risposta automatica: impara e risolve problemi

BRESCIA

Intelligenza artificiale al servizio degli utenti alle prese con il cambio delle frequenze in tv. Si chiama Bbs Voice Bot, il servizio prodotto dalla bresciana Bbs, sede a Paderno Franciacorta, che Ray Way, l'azienda del servizio pubblico che si occupa della tecnologia delle trasmissioni. ha scelto per gestire in modo efficace il proprio servizio clienti a fronte della riassegnazione delle frequenze televisive in tutta Italia. «È un sistema di conversazione che è in grado di gestire segnalazioni e richieste di informazioni in modo multicanale, ovvero sia che si chiami da telefono, sia che si scriva tramite altri canali», spiega Bruno Bottini, amministratore delegato di Bbs. In caso di problemi legati al passaggio sulle nuove frequenze televisive, Voice Bot è in grado di ricevere richieste vocali (da telefono fisso, mobile e totem) e scritte (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. Dall'altra parte del telefono 'risponderà' un algoritmo, che sarà però in grado di sostenere una conversazione in un linguaggio naturale, immediato, e capace di fornire informazioni e segnalazioni di guasti o problemi. Nel caso in cui la domanda posta dall'utente non fosse riconosciuta, il sistema coinvolgerà un operatore umano.

«Il nostro sistema - prosegue Bottini - 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». Rai Way fa da apripista, ma an-



A breve saremo costretti a risintonizzare i canali della tv. Sotto, Bruno Bottini, ad di Bbs



Interagirà con gli utenti via telefono, mail e chat
Niente code e risposte semplici e chiare
È l'intelligenza artificiale

che le aziende più piccole possono utilizzare questo sistema. Un'innovazione che non nasce dal nulla: la Bbs sin dal 1999 si occupa di fornire tecnologie multimediali interattive per il marketing territoriale, l'infomobilità, il turismo e la cultura. In questo specifico progetto, l'azienda ha avuto anche il supporto della facoltà di Ingegneria e dipartimento di Intelligenza artificiale dell'Università degli Studi di Brescia e dell'Università Federico II di Napoli.

Federica Pacella

© RIPRODUZIONE RISERVATA