



iLario

Il primo ChatBOT del trasporto pubblico in Italia
Viaggiare non è mai stato così semplice



L'AZIENDA

ASF Autolinee, è una società che svolge servizio di trasporto pubblico passeggeri nella città e nella provincia di Como.

Ha un organico complessivo di 500 dipendenti, possiede 310 autobus ed ha un fatturato di 42 milioni di Euro all'anno. E' da anni un punto di riferimento per il Trasporto Pubblico Locale nell'area comasca.

Il capitale sociale della società è detenuto al 51% da S.P.T. Holding S.p.A. mentre il 49% è della Omnibus Partecipazioni. L'azionariato di SPT Holding spa è costituito da Comune e Provincia di Como, Provincia di Lecco e CPT. Gli azionisti di Omnibus Partecipazioni sono Arriva Italia ed il Gruppo Ferrovie Nord.



LA SFIDA DI ASF

Modernizzare le tecnologie al servizio di chi viaggia



Branding

Investire in tecnologie moderne e digitali nel servizio di Customer Care per migliorare la soddisfazione dei propri clienti e differenziarsi rispetto ai competitor

Efficienza

Ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili automatizzando una parte delle interazioni con i clienti

Omnicanalità

Implementare un approccio (strategia) multicanale sostituendo i canali telefonici e mail con chat e motore conversazionale (ChatBOT)



LA SOLUZIONE DI EUDATA

iLario: essere sempre informati, viaggiare con semplicità.

Ilario, **il motore conversazione (ChatBOT)** ideato e realizzato da Eudata: risponde in maniera puntuale ed automatizzata alle domande statisticamente più frequenti poste dai clienti ad ASF.

È una **piattaforma multicanale** utilizzabile direttamente dal sito di ASF sia browser che mobile, rappresenta un moderno ed efficace strumento di gestione dei contatti che sostituisce parte del lavoro svolto dagli operatori di Customer Care.

Ilario è **l'assistente ideale per chi viaggia** e necessità in qualsiasi momento di

- avere in tempo reale informazioni sulla propria tratta di percorrenza,
- essere sempre aggiornato in merito a cambiamenti e interruzioni,
- conoscere i punti di ri-vendita più vicini, i costi e le tariffe dei mezzi pubblici



iLario: praticità ed efficienza al servizio di chi viaggia

Supporta H24 – 7/7 con disponibilità immediata i clienti

Bottoni predefiniti guidano in maniera semplice l'utente nella ricerca delle informazioni di cui necessita (Tariffe, Corse e Orari, Rivendite)

Dispone di una sezione «Live» in grado di supportare in tempo reale il cliente sulle corse in arrivo e sulle ultime notizie

Fornisce il materiale informativo con un rimando alla sezione corretta del sito (corse e orari della linea di trasporto richiesta) o richiede al cliente un indirizzo email alla quale essere contattato

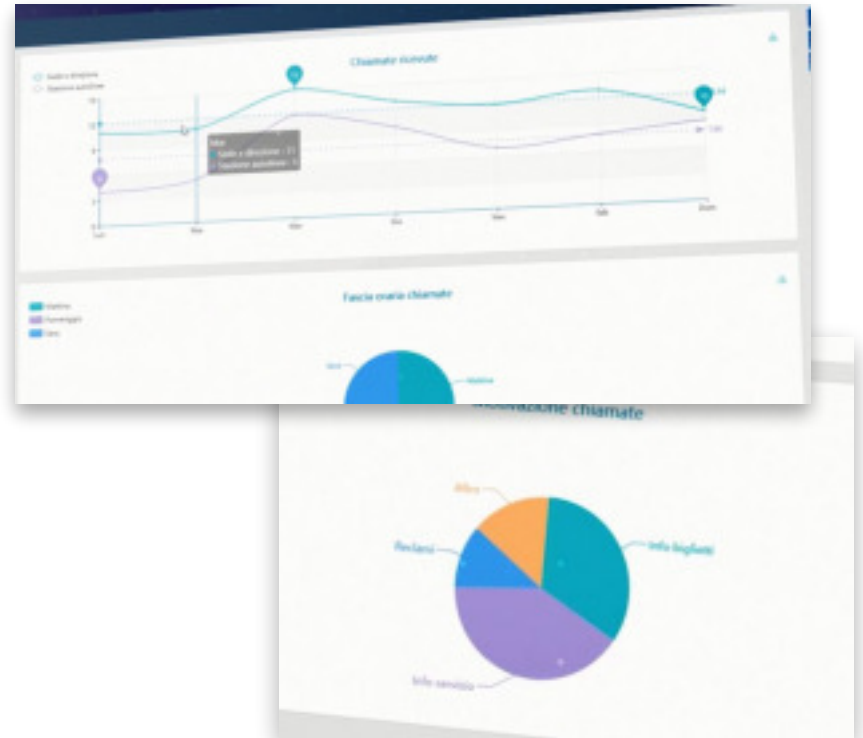
Garantisce al cliente la possibilità di rivolgersi in qualsiasi momento lo desideri ad un operatore umano.



LA DASHBOARD DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Grazie alla reportistica di piattaforma di Convy, ASF dispone di:

- Dati aggregati di traffico sul servizio
- Una visione del dettaglio statistico sul comportamento delle chat e sulla soddisfazione dei clienti per i servizi forniti
- Un costante monitoraggio di performance e di utilizzo



I BENEFICI CHE HA PORTATO IL RARIO



Gestione in completa autonomia (Full Bot) di circa 90% delle conversazioni con il cliente

Solo il 5% delle richieste è stato gestito dagli operatori a seguito dell'introduzione del ChatBOT

Aumento della qualità del lavoro dei supervisors

Miglioramento del tasso di risposta e miglioramento della qualità del servizio percepita dal cliente

Call Deflection (numero di richieste che transitano sul chatBOT) in costante aumento



GLI SVILUPPI FUTURI

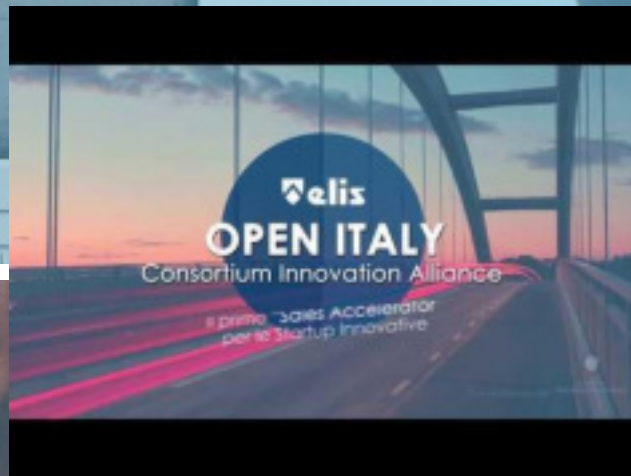
Grazie a iLario in 5 anni, entro il 2022 verranno liberate 7000 ore lavoro da parte del personale dedicato alla Customer Care di ASF che potranno essere impiegate per migliorare la relazione con il cliente

Tra le future azioni volte a potenziare efficacia ed efficienza di iLario vi sono:

- Integrazione con il motore semantico
- Implementazione di una APP con analoghe funzionalità di Customer Care
- Integrazione con sistemi esterni per pagamenti
- Integrazione con sistemi esterni per tracciare gli oggetti smarriti



Guarda il Video di iLario



GRAZIE

For more information about our chatBOT "Convy AI" and all Eudata solutions visit our website www.eudata.com and write to: **sales@eudata.com**



Watch now our Video

