

Wind Tre utilizza IBM Watson per una gestione innovativa dei clienti

Le richieste più complesse risolte con l'intelligenza artificiale di IBM Cloud



Milano, Italia - 04 ott 2018: Wind Tre, leader del mercato mobile in Italia e uno dei principali operatori di telefonia fissa, ha siglato un accordo con IBM Italia per lo sviluppo di soluzioni di intelligenza artificiale basate su IBM Watson e IBM Cloud.

La figura di un innovativo operatore virtuale, basato su IBM Watson, affiancherà gli addetti al customer care di Wind Tre nella gestione delle richieste telefoniche da parte dei clienti. Un'evoluzione importante del servizio di assistenza, che consentirà maggiori efficienze e flessibilità nella gestione dei clienti.

Grazie all'intesa con IBM, Wind Tre utilizzerà le nuove soluzioni basate su intelligenza artificiale a supporto della trasformazione digitale dei processi, con l'obiettivo di innovare il servizio e di ridurre i costi. Le aree di applicazione comprendono l'interazione con la clientela, le operation tecnologiche e i processi di gestione aziendale.

Benoit Hanssen, Direttore Technology di Wind Tre, commenta: *"grazie alla partnership con IBM e alla soluzione Watson, Wind Tre fornirà una customer experience più efficiente ed efficace. Questa soluzione, infatti, soddisfa appieno le necessità ed aspettative dei clienti. L'investimento in innovative soluzioni digitali rappresenta un elemento fondamentale della nostra strategia e contribuirà fortemente a migliorare la customer satisfaction. Wind Tre fornirà - conclude il manager - soluzioni sempre più a misura dei clienti, che si adattino alle loro esigenze in modo puntuale e nel momento opportuno"*.

*“ Interpretare al meglio le esigenze dei propri clienti- aggiunge **Rolando Neiger, General Manager Global Business Services di IBM Italia** - è oggi la priorità di ogni organizzazione. Per far fronte alla crescita esponenziale dei dati e governare la trasformazione digitale del business, però, occorrono tecnologie in grado di affiancare i professionisti supportandone l’attività e aumentandone l’efficienza. Proprio quella che IBM realizza con i suoi progetti per le aziende, trasformando la AI di IBM Watson in Intelligenza Aumentata al servizio delle persone”.*

Contatti IBM

Claudia Ruffini, *External Relations*

email: cla@it.ibm.com.

tel. : +39 335 6325093

Alessandro Ferrari *External Relations Leader*

email:alessandro_ferrari@it.ibm.com

tel. +39 3484554535

Ufficio Stampa Wind Tre

+39 0683113700

UfficioStampa@windtre.it

<https://it.newsroom.ibm.com/2018-10-04-Wind-Tre-utilizza-IBM-Watson-per-una-gestione-innovativa-dei-clienti>