

FS Italiane collabora con IBM per migliorare la customer experience attraverso l'intelligenza artificiale

Milano, Italia - 18 giu 2019: Ferrovie dello Stato Italiane e IBM stanno lavorando alla creazione di una nuova piattaforma digitale per fornire servizi più efficienti ai viaggiatori e migliorare la *customer experience*. Grazie a una nuova soluzione cognitiva basata su cloud, il più grande operatore ferroviario in Italia sarà in grado di fornire ai clienti servizi di assistenza, ventiquattro ore al giorno, in modo più efficace.

Le tecnologie digitali stanno cambiando radicalmente il modello di business degli operatori di viaggio, portando ad una convergenza tra fisico e digitale. Per rimanere rilevanti ed evolvere al passo con le aspettative dei viaggiatori in continuo cambiamento, le aziende di trasporto devono essere in grado di offrire un'esperienza personalizzata e più reattiva, indipendentemente dal modo in cui il viaggiatore sceglie di essere coinvolto.

Nell'ambito del suo percorso di trasformazione digitale, iniziato già diversi anni fa con la divisione di IBM Services, FS Italiane, con questo nuovo progetto, offrirà ai propri clienti un "compagno di viaggio" sempre disponibile a supportare le loro esigenze. La nuova soluzione di intelligenza artificiale, in grado di comunicare in linguaggio naturale, potrà fornire consigli personalizzati attraverso un assistente virtuale.

Infatti, in base alle preferenze dei viaggiatori anche in termini di esperienze di acquisto, l'assistente virtuale sarà in grado di proporre agli utenti offerte personalizzate velocizzando e semplificando la scelta e l'acquisto, e in caso di eventi imprevisti reagire fornendo una soluzione o dei suggerimenti.

Abilitata da IBM Watson Assistant, Watson Natural Language Understanding, Watson Classifier e Watson Tone Analyzer disponibili su cloud IBM, la nuova soluzione è realizzata per consentire ai clienti un'esperienza di viaggio digitale integrata con una pianificazione del proprio itinerario senza soluzione di continuità e con una biglietteria disponibile attraverso tutti i canali, ricevendo risposte rapide alle proprie domande.

"Cerchiamo di offrire ai nostri clienti un'esperienza di viaggio di altissimo livello", ha sottolineato Gianluigi Castelli, Presidente del Gruppo FS Italiane. "L'azienda ha pianificato di investire 6 miliardi di euro in tecnologia nel Piano industriale 2019-2023 per consentire una trasformazione digitale dei nostri business", ha aggiunto. "Stiamo studiando in particolare come le soluzioni di IA all'avanguardia possano offrire esperienze di viaggio personalizzate ai nostri clienti, che sono sempre più alla ricerca di viaggi integrati, senza soluzione di continuità e con consigli di viaggio su misura."

"Le tecnologie esponenziali oggi a nostra disposizione," afferma Enrico Cereda, presidente e AD di IBM Italia "permettono ad aziende lungimiranti come FS Italiane di ampliare e migliorare i loro modelli di business, offrendo ai loro clienti servizi sempre più evoluti. La *digital reinvention* sostenuta dalle potenzialità dell'intelligenza artificiale e del cloud, offre grandi opportunità all'Italia per crescere in termini di efficienza e produttività. FS Italiane sta cogliendo queste opportunità, proseguendo il suo percorso innovativo per se e per il Paese."

Inoltre, la nuova piattaforma cognitiva darà agli operatori di FS Italiane una percezione aggiornata e tempestiva dei servizi offerti ai clienti, per poter reagire in tempo reale ad eventuali esigenze o suggerimenti

espressi o per avere una rapida reazione attraverso strumenti di configurazione delle promozioni. La piattaforma aumenterà inoltre l'efficacia delle campagne di promozione, fornendo ai clienti una consulenza personalizzata sulle offerte disponibili.

Ferrovie dello Stato Italiane è la principale azienda di trasporti in Italia con 58 miliardi di euro di investimenti nel piano industriale 2019-2023. Il Gruppo contribuisce al volume complessivo degli investimenti nel Paese e sostiene lo sviluppo e il miglioramento dei settori dei trasporti, delle infrastrutture, della logistica e del turismo. Il fatturato operativo di FS Italiane è cresciuto a 12 miliardi di euro nel 2018, producendo un EBITDA di 2,5 miliardi di euro con un risultato netto di 560 milioni di euro. Il Gruppo FS Italiane impiega circa 83.000 persone che operano, in Italia e all'estero, con circa 10.000 treni e 200 milioni di autobus/chilometri al giorno. Nel 2018 il Gruppo FS Italiane ha trasportato 1 miliardo di persone e 50 milioni di tonnellate di merci.

Leader nell'innovazione da 108 anni, IBM opera in 170 paesi con 380 mila dipendenti offrendo a ogni settore d'industria la tecnologia e gli strumenti per la trasformazione digitale dei modelli di business. All'attività di Ricerca e Sviluppo, l'azienda destina ogni anno 6 miliardi di dollari con il lavoro di 12 centri e oltre 8500 scienziati. Ciò assicura il primato, ininterrotto dal 1993, nella classifica dei brevetti depositati negli Stati Uniti. Nel solo 2018 sono saliti a quota 9100, oltre tremila dei quali dedicati all'intelligenza artificiale, al cloud, alla blockchain e al quantum computing.

Contatti

Paola Piacentini

External Relations +39 3351270646 paola_piacentini@it.ibm.com

Alessandro Ferrari

+39 3484554535 alessandro_ferrari@it.ibm.com

<https://it.newsroom.ibm.com/2019-18-06-fs-italiane-collabora-con-ibm-per-migliorare-la-customer-experience-attraverso-lintelligenza-artificiale>