IBM Italy News Room

# Modernizzazione dei touchpoint con i clienti, WINDTRE si affida ancora a IBM per accelerare la trasformazione digitale

## Rinnovata partnership quinquennale con IBM Services per progettare e sviluppare soluzioni basate sull'AI relative alle nuove offerte WINDTRE e alle interazioni multicanale con i clienti

Milano, 23 giugno 2020 - WINDTRE, ai vertici del mercato mobile in Italia e tra i principali operatori alternativi nel fisso, ha rinnovato un accordo pluriennale con IBM per la progettazione, lo sviluppo e la realizzazione di soluzioni di AI, focalizzate sulla gestione della customer experience. Uno dei progetti principali è quello relativo all'assistente digitale vocale, sviluppato in modo personalizzato con IBM Watson Assistant su cloud pubblico di IBM, per supportare gli operatori dei contact center.

L'obiettivo dell'accordo pluriennale è quello di migliorare ulteriormente l'esperienza digitale dei clienti WINDTRE e di gestirne in modo più flessibile le relazioni. Durante l'emergenza COVID-19, il personale dei call center di WINDTRE ha lavorato in remote working, in un momento in cui le richieste sono aumentate significativamente.

L'accordo commerciale con IBM, che si basa sull'uso di tecnologie esponenziali come l'AI, il cloud e l'automazione, è stato avviato due anni fa. Attraverso diversi progetti, IBM ha supportato la trasformazione digitale di WINDTRE, in particolare nell'area dell'interazione con i clienti e in quella tecnologica. Nel dettaglio, l'adozione di un assistente digitale conversazionale ha permesso a WINDTRE di rendere ancora più efficiente la gestione dei picchi di chiamate al call center, aiutando gli addetti al customer care a far fronte alle richieste telefoniche dei clienti durante il lock-down e a contenere gli effetti della chiusura degli uffici e del lavoro da remoto, adottato negli ultimi mesi.

Grazie al nuovo accordo, WINDTRE estende l'utilizzo di IBM Watson a ulteriori aree di applicazione legate ai nuovi progetti e a un maggior numero di clienti che richiedono informazioni o supporto. L'assistente digitale personalizzato, chiamato WILL, utilizza il linguaggio naturale per l'interazione vocale con gli utenti che chiamano il contact center e gestisce le richieste con risposte automatiche. WILL ha fornito un riscontro rapido a molti clienti, consentendo agli addetti del customer care, in un momento particolarmente delicato, di avere più tempo a disposizione per affrontare i casi di maggiore complessità. Questo ha comportato anche vantaggi in termini di efficienza e di gestione dei picchi di traffico. Infatti, come indicato dall'indice NPS, l'esperienza del cliente con l'assistente digitale ha raggiunto un alto livello di qualità.

Inoltre, IBM ha sviluppato e introdotto un assistente virtuale multicanale che comunica con i clienti sui portali web, le applicazioni mobili e l'IVR di WINDTRE, con interazioni "reali". L'agente virtuale vocale del contact center e l'agente virtuale multicanale si basano entrambi su IBM Watson Assistant e sono in grado di gestire milioni di contatti ogni anno.

**Benoit Hanssen, Chief Technoloy Officer di WINDTRE**, commenta: "*Il nostro approccio di azienda orientata al cliente ci spinge a ricercare sempre lo standard di qualità più elevato. Sapevamo che, grazie alle forti competenze nell'applicare l'AI su larga scala, IBM Services poteva essere il giusto partner per ridurre i tempi di intervento e per migliorare ulteriormente il livello di soddisfazione. Con l'inizio del lock-down, per WINDTRE è stato ancora più importante mettere a disposizione dei propri clienti un ampio ventaglio di scelte per interagire con l'azienda in modo digitale, oltre che attraverso i nostri contact center e la rete di vendita*".

Per **Rolando Neiger, GM Global Business Services di IBM Italia**: "*La tecnologia e il capitale umano hanno fatto la differenza nell'emergenza e la faranno ancora di più nella "nuova normalità", che riporta i clienti/utenti al centro, con le loro reali esigenze e i nuovi modi di interazione.  IBM continua ad accompagnare le imprese italiane nel loro percorso di trasformazione digitale con tecnologie a supporto delle persone, sia professionisti che utenti, aumentando la loro efficienza e la customer experience*".

Questa iniziativa si inserisce nel percorso di trasformazione digitale intrapreso da WINDTRE, che trae vantaggio anche dalle possibilità offerte dalle nuove tecnologie e, in particolare, da AI e cloud. WINDTRE è molto ben posizionata nella gestione di clienti sempre più abituati ai modelli di interazione digitale e che richiedono un'esperienza omni-canale ricca e coerente.

**WINDTRE**

WINDTRE, guidata da Jeffrey Hedberg, è ai vertici del mercato mobile in Italia e tra i principali operatori alternativi nel fisso. Fa parte del gruppo CK Hutchison Holdings Limited, azionista unico di WINDTRE. L'azienda è un player di riferimento nell'integrazione fisso-mobile e

nello sviluppo delle reti in fibra di nuova generazione grazie anche all'accordo con Open Fiber per la realizzazione della rete in banda ultralarga in Italia.
Per quanto riguarda la telefonia mobile, WINDTRE ha realizzato importanti investimenti nel processo di consolidamento della propria rete, ritenuta 'Top Quality' secondo i test condotti dalla società internazionale di consulenza e di soluzioni ingegneristiche umlaut. Con circa 20.000 siti di trasmissione '5G ready', la rete WINDTRE consentirà di implementare rapidamente lo standard di quinta generazione. Inoltre, garantisce un servizio voce di grande affidabilità ed è in grado di supportare i servizi ICT più innovativi, a vantaggio di famiglie e imprese

**IBM**

Leader mondiale nel software, nei servizi e nella tecnologia di AI per il business, IBM ha integrato le soluzioni di AI Watson in migliaia di progetti con clienti appartenenti a 20 settori d'industria e a 80 paesi. Per ulteriori informazioni sui servizi IBM, visitare il sito ibm.com/services/artificial-intelligence

Per ulteriori informazioni su come le aziende di qualsiasi settore possono utilizzare Watson Assistant, visitare: https://www.ibm.com/cloud/watson-assistant

**Contatti IBM**
**Claudia Ruffini**, *IBM Communications Leader, Italia*
email: cla@it.ibm.com.
tel. : +39 335 6325093

**Ufficio Stampa WINDTRE**
ufficiostampa@windtre.it

---

https://it.newsroom.ibm.com/WINDTRE