IBM Italy News Room

Ottimizzazione del processo di gestione delle segnalazioni aperte: Wind Tre si affida all’AI di IBM

Milano, 14 settembre 2023 – Wind Tre, leader nel settore delle telecomunicazioni in Italia, ha rinnovato la collaborazione con **IBM** (NYSE: IBM) progettando una soluzione di “**Intelligent Automation**” basata su Intelligenza Artificiale (AI) e automazione per analizzare, arricchire e risolvere in maniera automatizzata le segnalazioni dei clienti.

L’obiettivo di Wind Tre è quello di ottimizzare il processo di gestione dei reclami aperti dagli utenti a seguito di anomalie sui sistemi e ridurre le attività ripetitive del suo Service Desk. Ad oggi la soluzione è stata in grado di gestire in maniera automatizzata oltre duecentomila segnalazioni, raggiungendo elevati livelli di automazione.

AI e automazione per ottimizzare la gestione dei ticket

L’accordo tra le due aziende, avviato nel 2018, si basa sulla combinazione di servizi di intelligenza artificiale disponibili su IBM Cloud e sistemi di automazione.

Wind Tre si è avvalsa della tecnologia e degli esperti di **IBM Consulting** per progettare, sviluppare e gestire la soluzione basata su **watsonx Assistant**, **watsonx Knowledge Studio** (WKS) e **Natural Language Understanding** (NLU). **watsonx Assistant** classifica le segnalazioni, **WKS** crea annotatori machine-learning e rule-based per “addestrare” IBM Watson sui temi specifici del dominio di Wind Tre, mentre **NLU** estrae informazioni rilevanti dal testo. Queste soluzioni si avvalgono di funzionalità di machine learning e permettono di capire il linguaggio umano, ragionare, estrapolare informazioni, proporre ipotesi di interpretazione e imparare, snellendo e facilitando la gestione dei ticket.

Dopo la fase di analisi, i ticket vengono arricchiti con informazioni raccolte dai sistemi informativi di Wind Tre e inviati ai sistemi di automazione per la risoluzione. La fase di elaborazione dei ticket viene adesso gestita dalla **Robotic Process Automation (RPA)**, per ottimizzare il processo. Questa soluzione è costituita da due componenti principali: il "**dispatcher**", che prende i ticket da lavorare e li inserisce in una coda interna alla soluzione e il "**performer**", che compie le azioni per la risoluzione. A livello di architettura, la componente robotica è rilasciata su macchine virtuali in cloud, rendendo sicura e scalabile la soluzione IBM.

L'integrazione è avvenuta affidandosi al metodo di lavoro Agile a cui sono seguiti momenti di condivisione e comunicazione tra il management di Wind Tre e IBM per verificare obiettivi, risultati e priorità. Una apposita dashboard e sistemi di reportistica, invece, monitorano in maniera continua le performance, i volumi e i benefici attesi.

"La collaborazione con IBM ha permesso di integrare il percorso di digital transformation delle tech operations Wind Tre *con un importante tassello",* afferma **Carlo Melis, Chief Technology Officer di Wind Tre***. "Grazie all'applicazione di nuove tecnologie - continua Melis - è stato possibile migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi di gestione dei claim e modificare il mindset operativo. Tutto ciò ha contribuito in modo significativo al successo di questa iniziativa".*

I benefici dell'integrazione di IBM watsonx e le direzioni future

Oggi grazie alla soluzione, le oltre diecimila segnalazioni al mese, di cui il 60% non prevede il coinvolgimento del Service Desk, vengono gestite in tre modalità differenti:

- Ticket "**Automatically Resolved**": la segnalazione viene risolta completamente dalla AI senza intervento di un operatore.

- Ticket "**Partially Resolved**": la segnalazione viene analizzata, classificata e arricchita con informazioni ottenute dai sistemi di Wind Tre, al fine di assistere l'operatore sia di primo che di secondo livello.

- Ticket "**Routed**": la segnalazione viene analizzata e assegnata automaticamente al team di operatori più appropriato

I **benefici** dell'integrazione di **watsonx** sono stati innumerevoli, a partire dalla valorizzazione del personale del Service Desk e del Back Office, in quanto le attività più ripetitive vengono ora gestite mediante il sistema di "Intelligent Automation", consentendo di risparmiare tempo e rifocalizzare le persone verso attività a maggior valore aggiunto.

La velocità di risposta è aumentata di 10 volte rispetto a prima, gli errori umani sono diminuiti grazie a una fase di definizione puntuale delle procedure e la possibilità di attivare più robot in parallelo in grado di gestire contemporaneamente le segnalazioni permette una scalabilità senza precedenti.

"Siamo entusiasti della collaborazione con Wind Tre", afferma **Tiziana Tornaghi, IBM Consulting Managing Partner per l'Italia**. *"In questi anni abbiamo affrontato le sfide legate alla trasformazione digitale con grande spirito di unione, raggiungendo risultati molto importanti. Il futuro è ancor più promettente grazie alla flessibilità offerta dagli ambienti Cloud e alle enormi potenzialità di tecnologie di frontiera come Generative AI e Automazione Intelligente".*

Wind Tre e IBM hanno deciso di alzare ulteriormente i livelli di automazione attesa e, contemporaneamente, allargare l'ambito di intervento attraverso l'elaborazione degli incidenti infrastrutturali. Con l'impiego di AI e algoritmi di Advanced Analytics, l'obiettivo è individuare le principali cause dei problemi ricorrenti in modo da anticiparne le risoluzioni.

Il prossimo traguardo è quello di creare un team multi-disciplinare che lavori in maniera congiunta su AI e automazione.

Questa collaborazione è parte del percorso di trasformazione digitale intrapreso da Wind Tre e incentrato sulle soluzioni Cloud e AI di cui IBM è leader a livello mondiale.

Informazioni su IBM

IBM è un'azienda leader a livello mondiale nel settore del cloud ibrido, dell'AI e dei servizi alle imprese e opera con le imprese di oltre 175 Paesi aiutandole a capitalizzare sugli insight dei loro dati, a semplificare i processi aziendali, a ridurre i costi e a ottenere un vantaggio competitivo nei loro settori d'industria. Quasi 3.800 enti governativi e aziende in aree infrastrutturali critiche come quelle dei servizi finanziari, delle telecomunicazioni e sanità si basano sulla piattaforma cloud ibrida di IBM e su Red Hat OpenShift per realizzare la loro trasformazione digitale in modo rapido, efficiente e sicuro. Le innovazioni di IBM nell'ambito dell'AI, del quantum computing, delle soluzioni cloud specifiche per settore d'industria e nei servizi sono offerte con opzioni open e flessibili. Tutto questo è supportato dal ben noto impegno di IBM per la trasparenza, la responsabilità, l'inclusività e il servizio. Per maggiori informazioni, visitate il sito www.ibm.com

Informazioni su Wind Tre

Wind Tre è l'operatore mobile numero uno in Italia e tra i principali gestori alternativi nella connettività fissa. La società fa parte della multinazionale CK Hutchison Holdings Limited.

La nuova rete mobile di Wind Tre offre un’eccellente copertura grazie a un’infrastruttura all’avanguardia. Inoltre, l'azienda è impegnata nella diffusione dei servizi di connettività a banda ultra larga basati su fibra ottica e FWA in tutto il territorio nazionale.

Per maggiori informazioni: www.windtregroup.it

LinkedIn: IBM

X: IBM Italia

Contatti Stampa:

IBM
Claudia Ruffini - Communications Leader, IBM Italia
cla@it.ibm.com
Tel.: +39 335 632 5093

Wind Tre

UfficioStampa@windtre.it