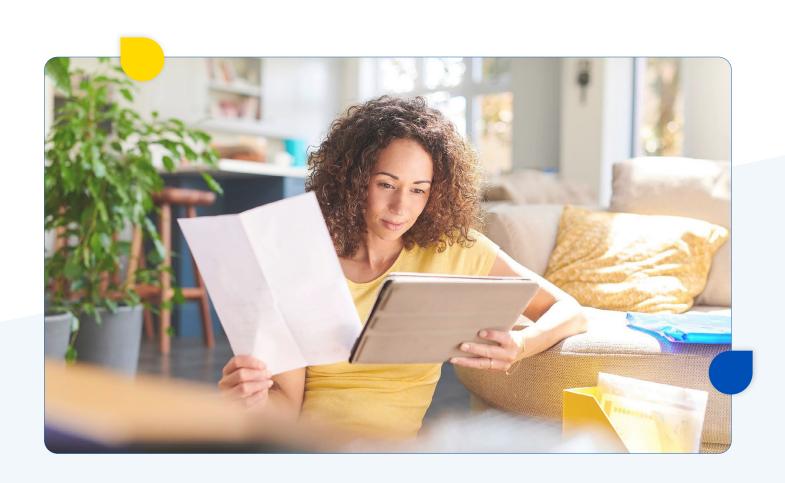
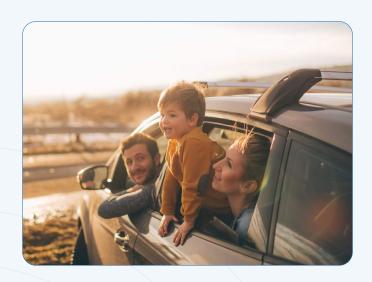


Vivy, l'assistente digitale di Aviva

Dall'incontro con Responsa nasce Vivy, l'intelligenza artificiale che guida gli utenti ai servizi assicurativi Aviva.







Con un'esperienza di oltre 300 anni, Aviva è tra i principali gruppi assicurativi internazionali. Oggi è al servizio di oltre 33 milioni di clienti, grazie alla sua coerenza e professionalità.

Aviva è un impegno preciso. Accompagnare nelle scelte di ogni giorno chi le ha dato fiducia, proteggendo ciò che per loro è più importante.

11



Fornire un buon servizio clienti dovrebbe essere in cima alla lista delle priorità e aiuta più che mai a distinguere i "buoni" dai "cattivi". Per questo motivo è nata Vivy.

Michele Petrilli

Customer Experience & Proposition Manager @ Aviva



Risultati dopo il primo mese dal Go-Live

%

స్ట

+2000 richieste

gestite da Vivy

62% feedback positivi dei clienti

80% richieste dei clienti risolte da Vivv



Obiettivi

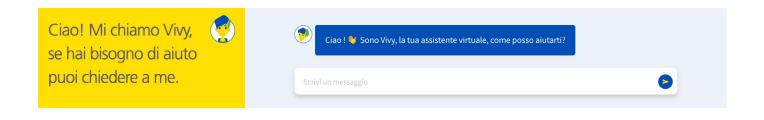
A fronte della grande quantità di telefonate e e-mail che il Customer Care necessitava di gestire, con conseguenti tempi di risposta e carico di lavoro elevati, Aviva ha ritenuto di ristrutturare l'offerta del **customer service** in modo più smart ed efficiente attraverso l'introduzione di un Assistente Virtuale, andando a tagliare tempi e costi delle attività reiterate degli Operatori e ridurre le attese dei clienti, migliorando così l'esperienza utente.

Dove intervenire

- Ridurre il volume di richieste semplici e ripetitive
- Ridurre i tempi di attesa e di risposta al cliente
- Liberare le risorse del Servizio Clienti da attività basiche

La soluzione per Aviva

Insieme a Responsa, Aviva ha realizzato **Vivy**, **l'assistente virtuale di <u>Aviva.it</u>**, per fornire ai clienti un supporto 24/7 e velocizzare i tempi di risposta, riducendo al contempo il carico di lavoro degli Operatori help desk. Grazie al chatbot Vivy, consultabile sia da desktop che da mobile, Aviva offre ai clienti un supporto alla navigazione e alla scoperta dei prodotti e fornisce risposte mirate grazie alle capacità di perfezionare le intent search dei clienti. Vivy ha un approccio conversazionale che rende fluida e naturale l'interazione tra utente e chatbot, guidando il cliente verso il servizio attraverso follow up contestuali.





Follow-Up: un Bot che capisce il contesto

Non sempre la richiesta dell'utente è chiara: grazie ad un approccio conversazionale a più turni, Vivy è in grado di capire il contesto e aiuta a perfezionare la richiesta utente attraverso delle follow-up questions, ovvero presentando all'utente richieste di completamento e/o di scelta.

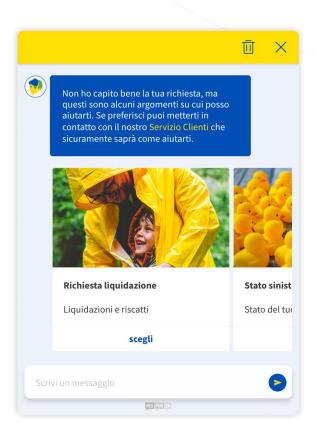




Un chatbot che utilizza il linguaggio umano

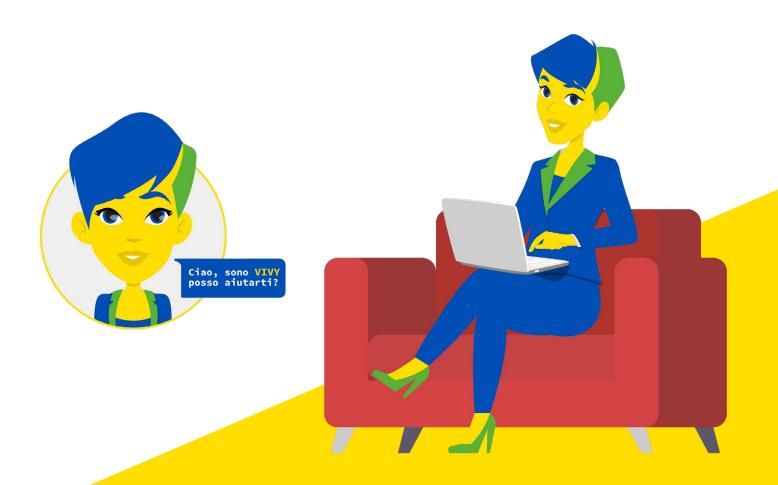
Attraverso avanzati algoritmi di NLP (Natural Language Processing) Vivy è in grado di comprendere il linguaggio umano. Opera un riconoscimento semantico della frase e può quindi fare a meno delle corrispondenze esatte con parole chiave per comprendere le informazioni contenute in richieste complesse dei clienti. L'utente scrive quindi liberamente la propria domanda che viene interpretata dal chatbot e risolta in funzione della Knowledge Base.





Supporto alla navigazione e ai servizi

Oltre a rispondere alle domande frequenti, Vivy è in grado di guidare il cliente alla scoperta dei servizi e prodotti Aviva e di supportare la navigazione attraverso un percorso facile e personalizzato. In questo modo il chatbot migliora la user experience dell'utente in tutti gli scenari. Anche nel caso in cui la richiesta non venga correttamente interpretata, Vivy è in grado suggerire i principali servizi più in linea con l'utente.





Chatbot

Un Assistente Virtuale per il Customer Care e la Shopping Experience di nuova generazione, dotato di avanzati algoritmi di Al e integrabile con i sistemi legacy.



Live Chat

In base al verificarsi di una serie di predeterminate condizioni, il ChatBot può passare la conversazione a un agente umano, ottimizzando il servizio di assistenza.



Dashboard

Un pannello di amministrazione semplice e intuitivo attraverso cui gestire in autonomia la Knowledge Base e il ChatBot, oltre a poter accedere a statistiche e metriche.



Ticketing

Servizio di assistenza immediata a portata di click: nel caso in cui la ricerca in Knowledge Base non generi risultati, l'utente può aprire un ticket di assistenza.



Knowledge Base

Una base di conoscenza intelligente e aggiornata che sfrutta un avanzato motore di ricerca semantico per dare un accesso facile e istantaneo 24/7 alle informazioni.





L'Intelligenza Artificiale al servizio della customer experience di clienti e dipendenti, per ridurre i costi e aumentare le vendite.

Un **Chatbot Omnicanale** disponibile sui touchpoint digitali più innovativi, dagli **Smart Speaker** a **WhatsApp**, per sfruttare le opportunità delle interfacce conversazionali e vocali, integrato con Knowledge Base, sistemi di Escalation, CRM, per una vera personalizzazione.



Riduci il traffico in-bound



Risparmia tempo e abbassa i costi



Raccogli insights su prospect e clienti



Clienti più soddisfatti



