



A Wind Tre il premio speciale di CMMC per la migliore 'APP & Chatbot Virtual Assistance'

È 'Area Clienti 3' la più innovativa applicazione mobile per il self-care

Milano, 18 aprile 2018 – Wind Tre si aggiudica il premio speciale di CMMC per la migliore 'APP & Chatbot Virtual Assistance'. Il Club CMMC (Customer Management Multimedia Competence), che individua ogni anno le eccellenze nel customer care, ha infatti conferito a Wind Tre l'importante riconoscimento per il Chatbot integrato nell'APP 'Area Clienti 3', che svolge la funzione di Virtual Agent grazie alle più innovative tecnologie di Intelligenza Artificiale.

L'applicazione per il self-care 'Area Clienti 3', in particolare, è stata premiata per la capacità di integrare un linguaggio umano e digitale in maniera sinergica e proficua. Il Virtual Agent, realizzato in collaborazione con Network Contacts e Pikel, è in grado di interagire con il cliente attraverso un linguaggio naturale, con un elevato livello di precisione. A conferma dell'alto gradimento di questo servizio, il Chatbot integrato nell'APP 'Area Clienti 3' viene utilizzato ogni mese da circa 500.000 clienti del brand 3, che generano, in totale, circa 10 milioni di interazioni l'anno.

Wind Tre è salita sul podio, inoltre, per l'uso della tecnologia di Customer Management, grazie all'evoluta piattaforma di Speech Analytics di Almaxwave utilizzata nei propri contact center. Questa avanzata tecnologia consente di ottimizzare i tempi di intervento e di fornire risposte precise e personalizzate alle diverse richieste, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la soddisfazione del cliente e di rendere il processo di assistenza sempre più utile, efficiente e omnicanale.

I prestigiosi riconoscimenti ottenuti da Wind Tre ai premi CMMC confermano l'impegno dell'azienda nel fornire, in ogni singola fase del customer journey, un'esperienza d'uso ottimale e un elevato livello di engagement, attraverso tutti i canali di contatto. Grazie all'applicazione delle tecnologie dell'AI nell'ambito del customer care, Wind Tre è infatti riuscita ad innovare l'interazione con i propri clienti, per offrire un'assistenza di qualità, sempre più orientata al digitale.

Ufficio Stampa

Wind Tre

UfficioStampa@windtre.it

Tel. +39 0683113700