



# Digital Utilities

Come ottenere il meglio dall'Opportunità della  
Digital Transformation

Bruno Natoli

L'esperienza



Sergio Imbesi

# La Digital Transformation

**Non è** la semplice adozione di nuove tecnologie (cambiare il sito web o lanciare una nuova app)

**È** l'insieme di cambiamenti tecnologici, culturali, organizzativi, sociali, creativi e manageriali.

**Fattore chiave per il Successo** è l'integrazione e coinvolgimento di tutto l'ecosistema toccato dal processo



Home » Progetti » Capgemini, progressi poco significativi negli investime...

## Capgemini, progressi poco significativi negli investimenti per la Digital Transformation

Mario De Ascentiis, 3 luglio 2018, 14:41

f

1

t

G+

in

Le aziende hanno lavorato sulla customer experience ma mancano competenze digitali e di leadership per guidare i cambiamenti di processo. Capgemini fotografa la situazione. CIO e dirigenti "scollati" oggi più che nel 2012

Capgemini ha condotto un'interessante ricerca dal titolo *Understanding Digital Mastery Today: Why companies are struggling with their digital transformations* che evidenzia però come, nonostante i passi avanti per quanto riguarda la *customer experience*, la maggior parte delle aziende non abbia ancora le competenze digitali o comunque riferimenti certi per sostenere gli sforzi necessari ad un'efficace trasformazione digitale.

L'indagine, condotta a livello globale, si è svolta da aprile a maggio 2018. Sono stati intervistati 1.338 dirigenti di livello manageriale o superiore provenienti da

Insieme per la Business Transformation



 Iscriviti alle newsletter

### Articoli correlati

> Capgemini, potenziali enormi per il manifatturiero se si investe in competenze

zza cookie analitici di terze parti. Continuando la navigazione del sito accetti l'utilizzo di questi cookie. Per maggiori dettagli consulta la nostra [policy di gestione dei](#)

# La Digital Transformation riguarda...

Ripensare il valore per gli utenti



Ripensare i processi



Immaginare nuove esperienze



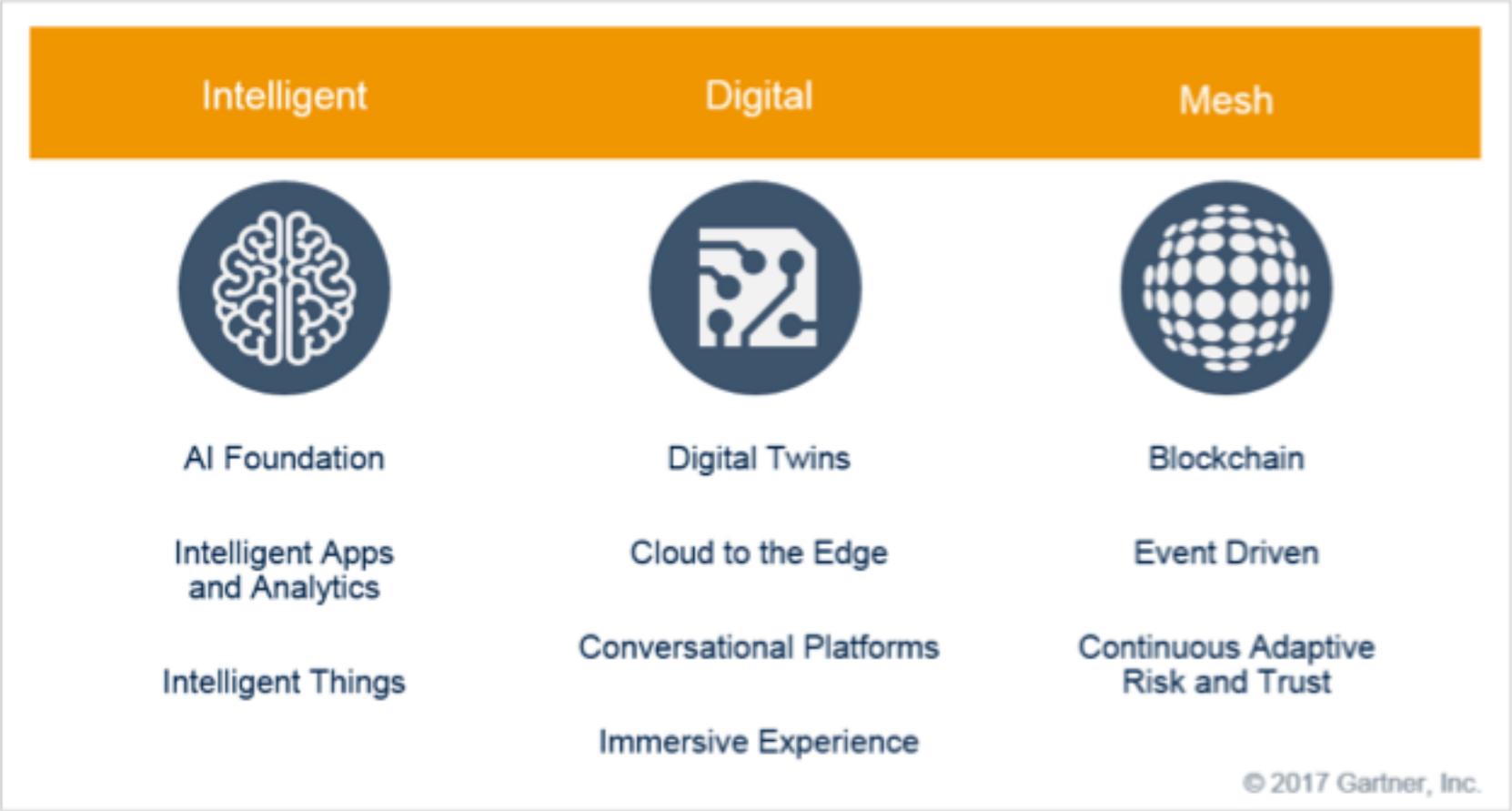
Riconsiderare gli aspetti culturali



Reingegnerizzare le piattaforme



# Digital Transformation : I Trend



# Digital Transformation : le Utilities



Molte utilities si sono focalizzate sulla digitalizzazione di bollette e operations

Dematerializzazione  
Semplificazione e tempi ridotti



# In realtà serve pensare a Nuovi Prodotti e Nuovi Servizi basati sulle reali esigenze dei clienti



## Ad esempio personalizzare i servizi e aumentare il valore della comunicazione



Ad esempio coltivare la sensibilità verso il consumo energetico:  
la app che conosce le tue abitudini può accendere / spegnere l'aria condizionata per evitare sprechi e avere il massimo comfort



# Oppure Semplificare l'onboarding e la trasparenza



# Per cui immaginare una Utility che vada oltre il contatore

Pensare ad un Ecosistema in cui coesistano  
Fisico e Digitale



# Il prossimo futuro: La tua casa che si prende cura di te



Ciao HouseBot, ho caldo



Quanti gradi ci sono in questa stanza?



Si grazie abbassa a 21 gradi



Ciao Luca. Posso abbassare la temperatura

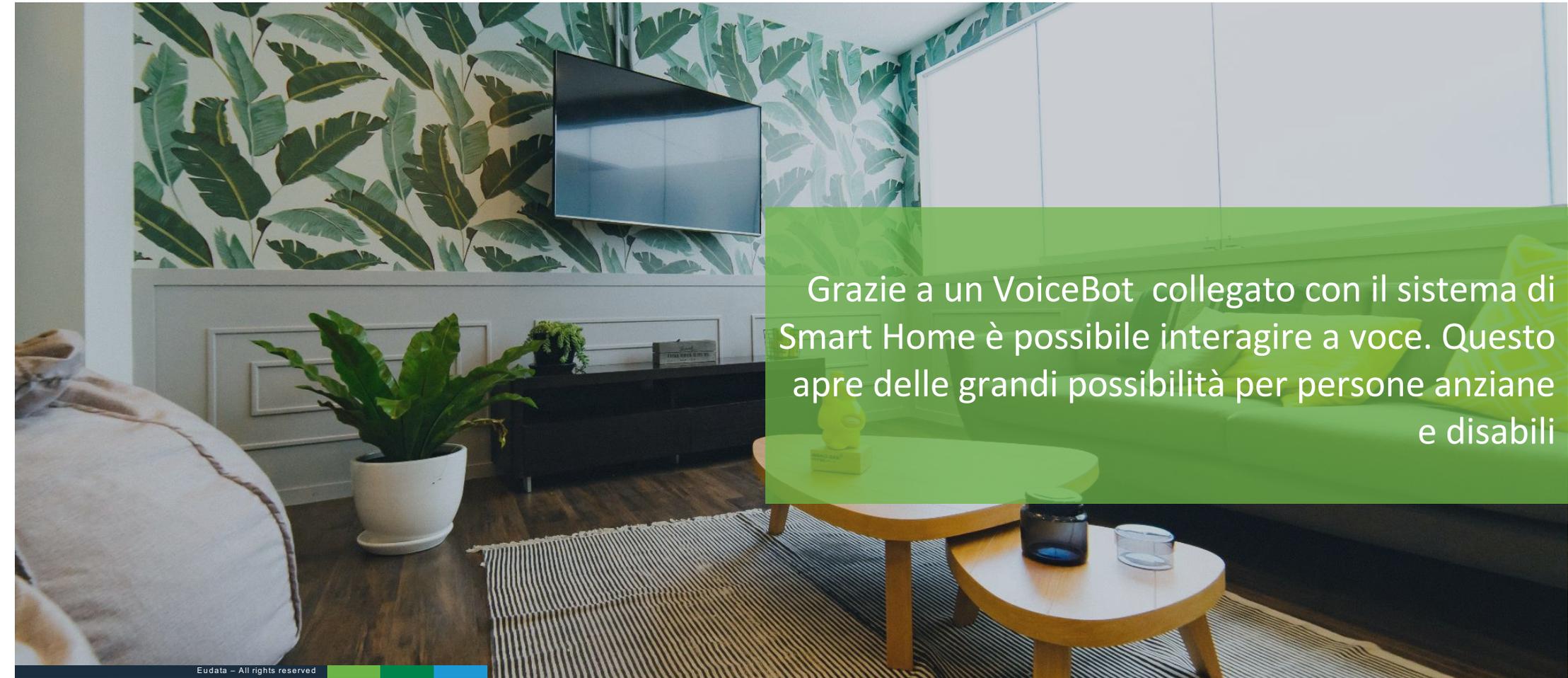


Ci sono 25 gradi. Di solito preferisci 21 gradi



Bene procedo subito

## La tua casa che si prende cura di te



Grazie a un VoiceBot collegato con il sistema di Smart Home è possibile interagire a voce. Questo apre delle grandi possibilità per persone anziane e disabili



**Qual è il ruolo di Eudata a supporto  
di una Digital Utilities?**



## Chi è Eudata

Eudata società italiana di software che nasce con un obiettivo chiaro: **la Customer Centricity**

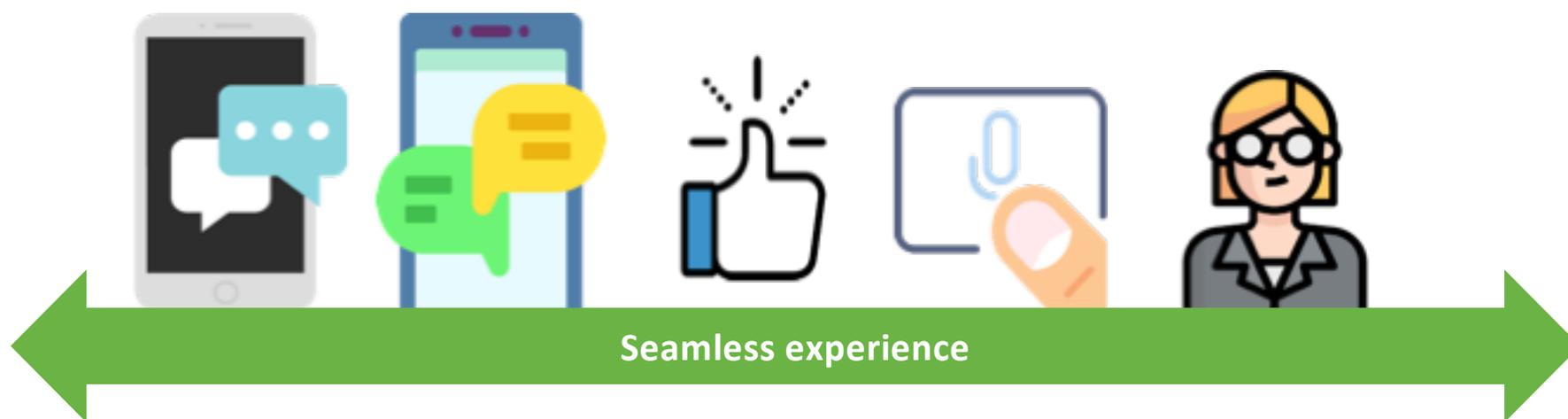
Aiutiamo le aziende ad aumentare il **valore delle interazioni digitali** con i loro clienti per la costruzione di una relazione a lungo termine.

Abbiamo costruito una piattaforma che permette di sfruttare tutti i Canali per attivare un dialogo con il cliente e/o erogare un servizio in SelfService.



## La nostra piattaforma

È un **sistema** in grado di mantenere il contatto con il cliente in un'ottica realmente **omnichannel**.



# L'interazione con il Cliente grazie alla Piattaforma Eudata



**Cliente**  
Un cliente utilizza un servizio attraverso un canale



**VoiceBOT**

- Vocal Assistant (Amazon Echo)
- IVR/ Voice Portal



**Conversational Interface**

- FB Messenger
- Twitter
- Telegram
- WhatsApp
- Apple Business Chat



**Messaging/Chat**

- Skype/Skype4B
- Persistent Chat
- Live Chat



**Sms, Email**

- SMS
- Email



**ChatBOT**

Convy AI riceve la richiesta. Colleziona dati di contesto e gestisce il dialogo

## Information Sources

Convy AI si collega a diverse information sources (CRM, TT, Back End, Cognitive Data Sources, ...) e utilizza i dati raccolti per gestire la conversazione



## Convy AI Features

La piattaforma permette di gestire i workflow e l'interazione con i motori semantici. Il reporting è sia quantitativo che qualitativo.

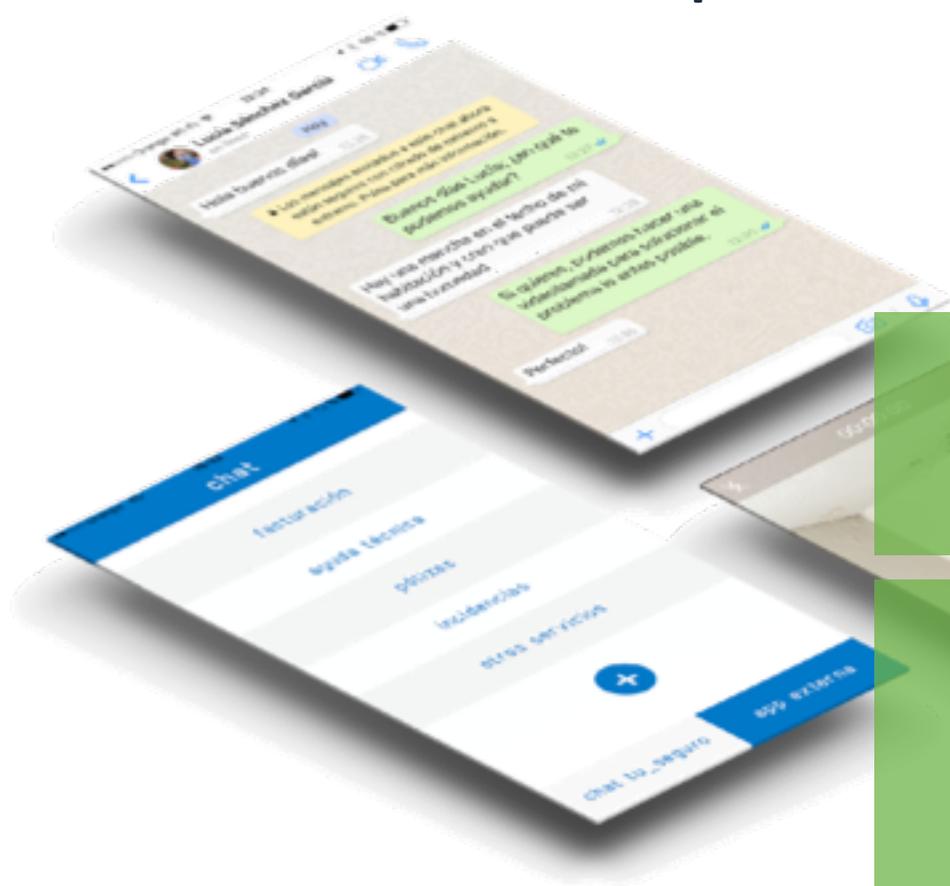
## Agent



L'agente è ingaggiato da Convy che contestualizza la conversazione



## Eudata abilita nuove esperienze d'uso per i servizi tradizionali



Ad esempio il nostro chatbot può guidare il cliente h24 all'autorisoluzione di numerosi problemi

Letture del contatore  
Pratiche di domiciliazione  
Votature  
Cessazioni



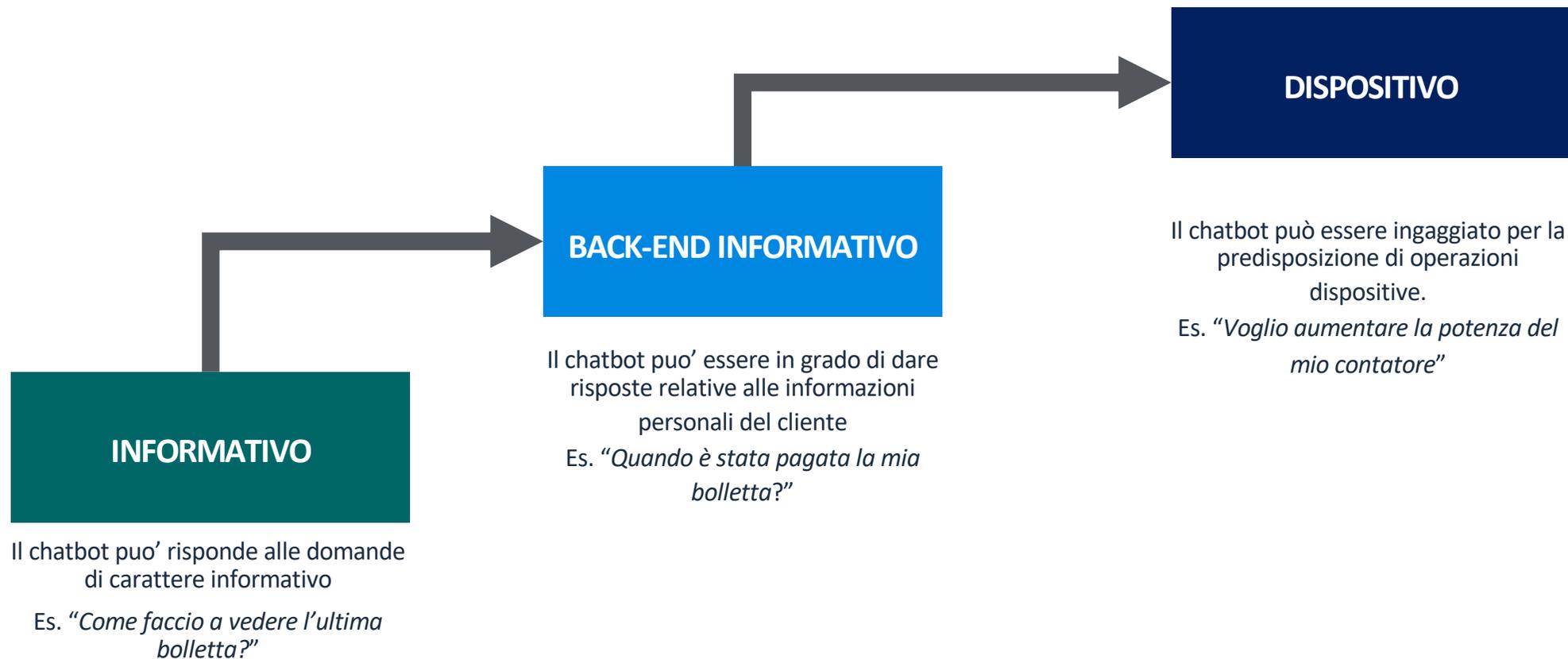
## Cosa puo' fare Convy

- Parlare con il cliente usando linguaggio naturale
- Identificare **necessità e intenti** del cliente inserendoli nel giusto **contesto**
- Associare le risposte censite agli **intenti** manifestati dall'utente
- Essere uno **specialista**
- **Chiedere informazioni** supplementari al cliente
- integrarsi con i sistemi di **back-end** dove necessario
- Scalare all'occorrenza la richiesta verso un operatore umano (**handover**)

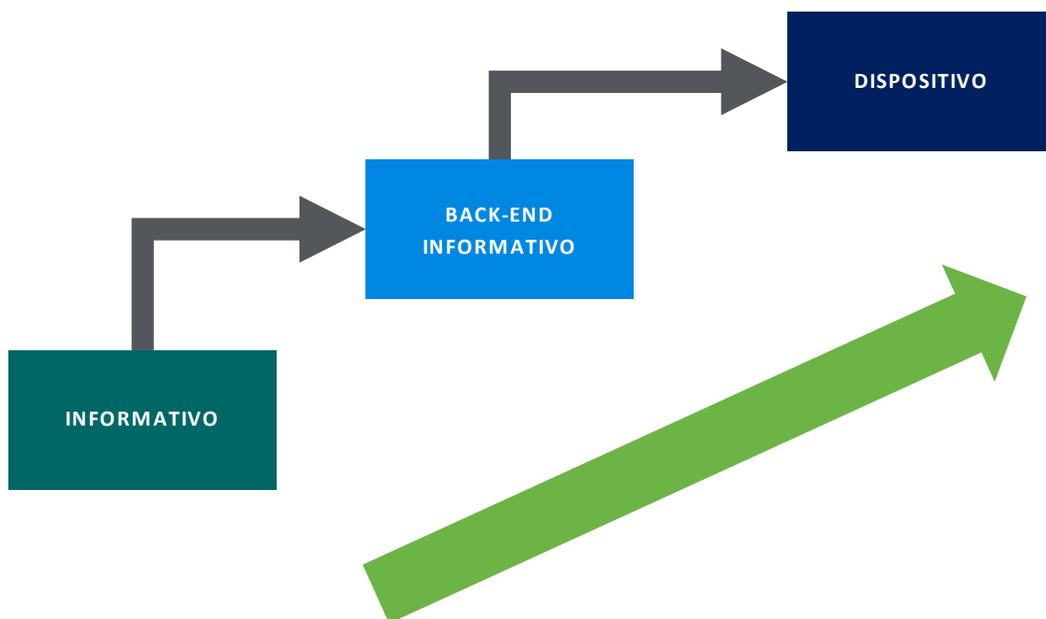
**Convy permette all'Uomo di occuparsi delle attività a maggior valore!**



# Chatbot Maturity Model



# Chatbot Maturity Model



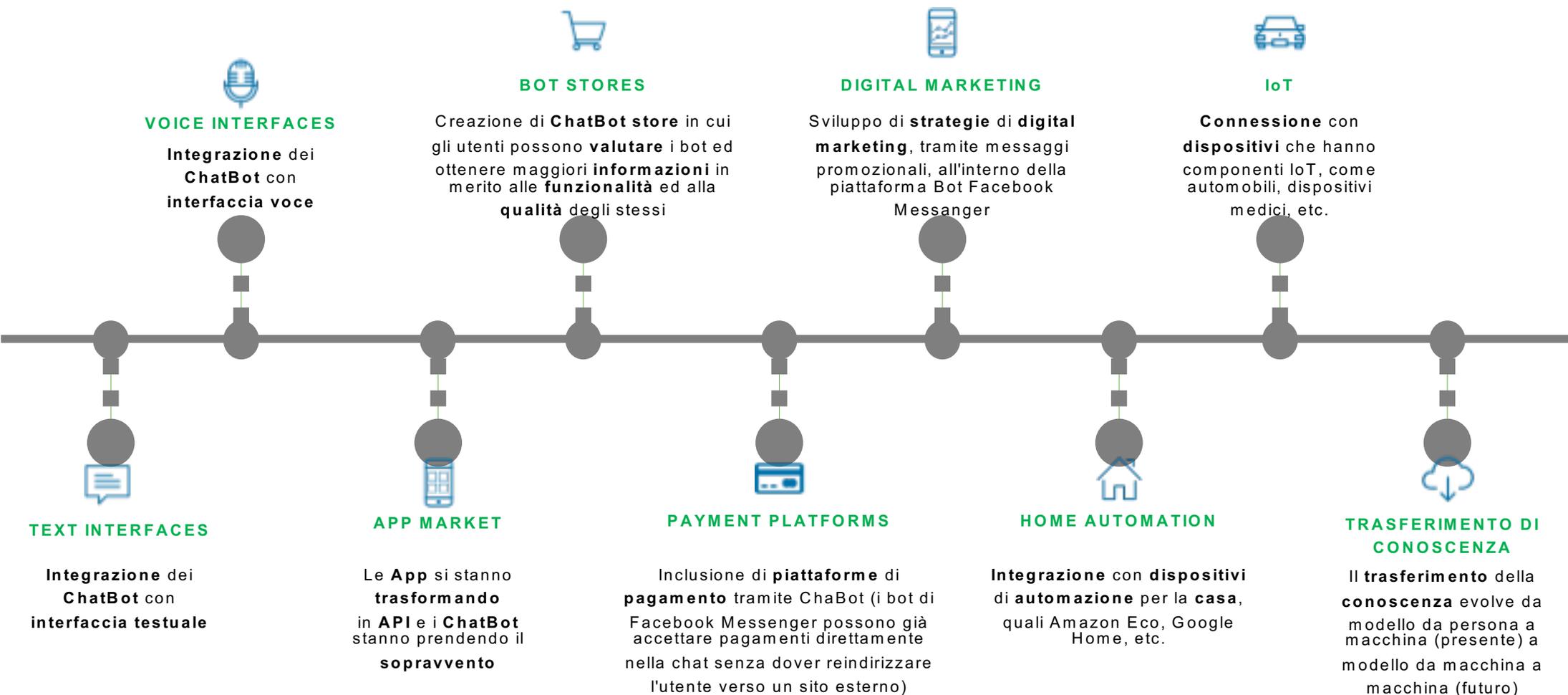
- Maggior Affezione al Canale
- Maggior Strategicità dei Servizi
- SelfService
- Migliore CX

- Aumento dei Tempi
- Aumento dei Costi
- Maggior coinvolgimento delle stutture





# Prepararsi oggi alla rivoluzione del cognitive abiliterà modelli di servizio evoluti





## Digital Utilities

Use Case



## Who we are

Full of energy ...for great ideas. In Switzerland and abroad

### Reliable. Sustainable. Innovative.

Axpo Group reliably produces, trades and sells energy for over 3 million people and thousands of companies in Switzerland and over 30 European countries.

About 4200 employees combine the expertise from 100 years of climate-friendly electricity production with innovative power for a sustainable energy future.



## Our expertise

Trading, portfolio management and risk management

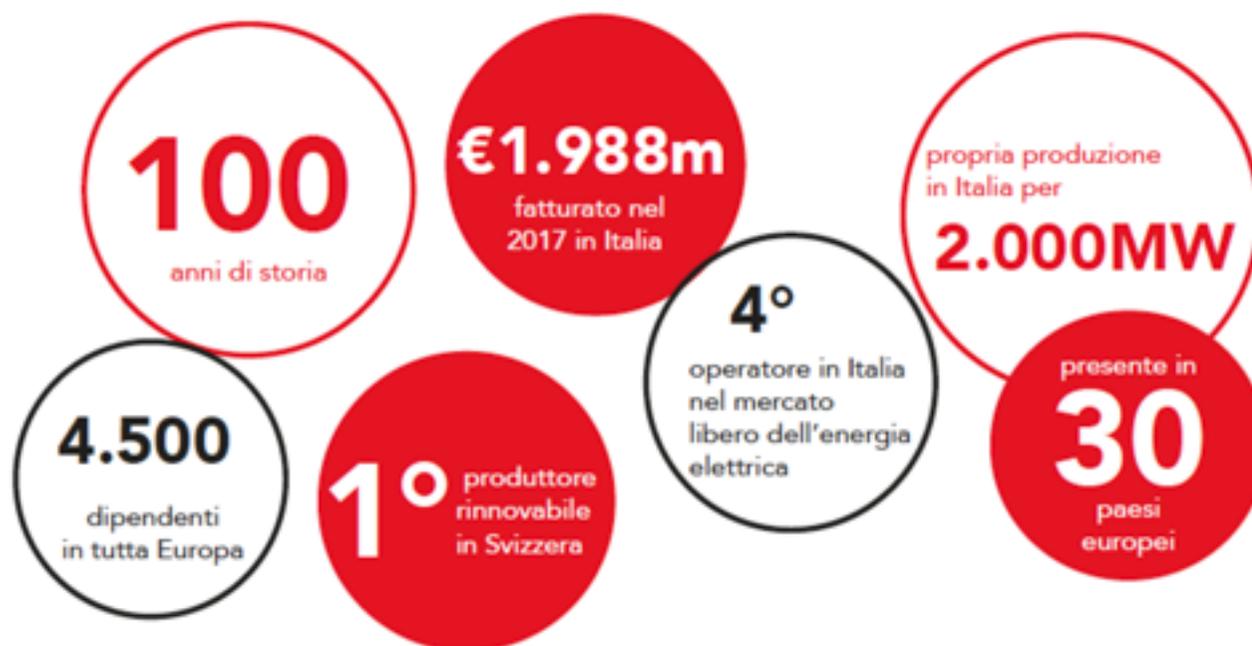
Today, Axpo ranks among the **leading energy traders worldwide**.

Our **Swiss roots** and qualities are highly valued by our international business partners.

But the decisive competitive advantages lie in our **in-depth expertise in risk management** and the **close proximity to our customers**.

The business of **tailor-made energy solutions** for customers opens up a world of opportunity for Axpo. Which is why we will continue to grow our **local presence**.

## Key figures of Axpo in Europe and Italy



# Il case AXPO – Assisted



The screenshot displays the 'MyAxpo' user interface. At the top, the 'axpo' logo is on the left, and 'axpo.com' and 'Contatti' are on the right. A navigation menu on the left lists 'MyAxpo', 'Registrazione', 'Recupera password', and 'Recupera username'. The main content area is titled 'Servizi e assistenza online' and includes sections for 'Login', 'Registrazione', and 'Recupera la tua password'. The 'Login' section has fields for 'Username' and 'Password', a 'Ricordati di me' checkbox, and an 'Accedi' button. The 'Registrazione' section features a woman holding a smartphone and a 'Registra' button. The 'Recupera la tua password' section provides instructions for password recovery. A red 'AxpoItalia' chat window is overlaid on the right side of the page, containing a list of service options: 'Chiedi Sono il bot di Axpo e aiuto il nostro Servizio Clienti a darti la miglior assistenza possibile', 'Dimmi come posso esserti utile!', and 'Ti servono informazioni su: Password MyAxpo, Pagamenti, Fatture, Lettura Gas'. The footer contains copyright information for Axpo Italia SpA and the version number 4.10.4.201.



## I Vantaggi per AXPO



- Avere un servizio disponibile H24 facilmente accessibile
- Utilizzare il canale dove gli utenti sono già
- Migliorare la Customer Experience grazie a un Virtual Assistant
- Ridurre la grande mole di operazioni ripetitive in carico agli agenti umani che di norma lavorano nei contact center
- Rendere più snelli e veloci i processi di supporto ottimizzando i costi e aumentando i ricavi



## La Digital Transformation dei clienti

Già dal 2016 Gartner afferma che entro il 2020 l'utilizzo dei chatbot diventerà la norma e che il **30% delle interazioni con i siti web avverrà conversando** piuttosto che via schermo.

E ancora le previsioni mostrano le **piattaforme conversazionali** come top trend se guidate dall'Intelligenza Artificiale.

I clienti sono pronti  
a tutto questo





**Grazie per l'attenzione**



[bruno.natoli@eudata.com](mailto:bruno.natoli@eudata.com)