

Descrizione di TOBi (Vodafone):

TOBi è l'assistente digitale sviluppato da Vodafone. Ha il compito di assistere gli utenti Vodafone fornendo supporto automatizzato su una vasta gamma di servizi. Le principali funzionalità di TOBi includono: controllo delle spese, attivazione di offerte, configurazione dei dispositivi e risposte a domande frequenti.

In caso TOBi non sia in grado di fornire una risposta completa o soddisfacente, è programmato per trasferire l'utente a un operatore umano, tramite telefono o chat.

TOBi è accessibile da diversi canali digitali, tra cui:

- l'app My Vodafone,
- WhatsApp,
- Facebook Messenger,
- il sito ufficiale Vodafone,
- Amazon Alexa,
- la messaggistica avanzata (RCS) su dispositivi Android.

TOBi rappresenta un'interfaccia conversazionale di tipo AI-based (basata su intelligenza artificiale), integrata nell'ecosistema digitale di Vodafone per migliorare l'esperienza utente, automatizzare l'assistenza e ottimizzare la gestione delle richieste.

Descrizione di Agent Assistant (Vodafone):

Agent Assistant è un assistente digitale conversazionale sviluppato da Vodafone e basato su tecnologie di Generative AI (GenAI). A differenza di TOBi, che interagisce direttamente con i clienti, Agent Assistant è progettato per supportare gli operatori umani Vodafone durante le interazioni con i clienti.

Il suo scopo principale è aumentare l'efficienza e la qualità del servizio clienti, fornendo suggerimenti contestuali, risposte automatiche, riepiloghi, e proponendo azioni da intraprendere sulla base delle informazioni disponibili.

Le principali funzionalità di Agent Assistant includono:

- Identificazione rapida delle problematiche,
- Proposta di soluzioni o escalation,
- Accesso intelligente alla knowledge base aziendale

Agent Assistant è integrato negli ambienti di lavoro degli operatori Vodafone e agisce come un copilota, migliorando la produttività e riducendo i tempi di risoluzione dei problemi.