



## **PROCEDURA OPERATIVA**

### **Assistenza clienti tramite chatBot**

Procedura emessa il 03/09/2021

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>2</b>
1.1.	AMBITO DI APPLICAZIONE .....	2
1.2.	AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO .....	2
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO .....</b>	<b>3</b>
3.1.	APP FLOWE.....	3
3.2.	MICROSOFT LANGUAGE UNDERSTANDING (LUIS) .....	3
3.3.	MICROSOFT BOT DESIGNER .....	4
3.4.	MICROSOFT AZURE DEVOPS.....	4
3.5.	POWERBI.....	4
3.6.	SPRINKLER .....	4
<b>4</b>	<b>ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>5</b>
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE .....	5
4.2.	OUTSOURCERS .....	5
4.3.1.	Microsoft.....	5
<b>5</b>	<b>PROCESSO DI GESTIONE DEI CLIENTI TRAMITE CHATBOT.....</b>	<b>6</b>
6.1.	BOT TRAINING.....	6
6.1.1.	<i>Progettazione flusso conversazionale .....</i>	<i>6</i>
6.1.2.	<i>Creazione “training set” .....</i>	<i>7</i>
6.1.3.	<i>Configurazione dei dialoghi .....</i>	<i>7</i>
6.1.4.	<i>Test e rilascio in produzione .....</i>	<i>8</i>
6.1.5.	<i>Training manutentivo ed evolutivo.....</i>	<i>9</i>
6.2.	GESTIONE DELLE RICHIESTE DELLA CLIENTELA .....	10
6.2.1.	<i>Gestione tramite chat in App Flowe.....</i>	<i>10</i>
6.2.2.	<i>Gestione tramite chat su sito istituzionale .....</i>	<i>12</i>
6.2.3.	<i>Gestione tramite e-mail.....</i>	<i>13</i>
6.3.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO .....	15
6.3.1.	<i>Analisi delle performance .....</i>	<i>15</i>
6.3.2.	<i>DNU (Do Not Understand).....</i>	<i>16</i>
<b>6</b>	<b>NORMATIVA.....</b>	<b>17</b>
7.1.	NORMATIVA INTERNA.....	17
7.2.	NORMATIVA ESTERNA.....	17

## 1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di assistenza della clientela Flowe attraverso l'assistente virtuale "WAI", attivabile tramite il canale *chat* ("*chatBot*", di seguito anche "*Bot*").

In particolare, la procedura descrive:

- le attività operative e la sequenza logica con cui sono eseguite;
- il ruolo e la responsabilità degli attori coinvolti a vario titolo nel processo;
- i dettagli dei controlli di primo livello effettuati;
- gli strumenti a supporto dell'operatività.

Facendo riferimento alla tassonomia dei processi aziendali, il processo in esame è classificato nell'ambito dei processi di *Marketing*, Commerciali e di *Customer Relations*, secondo l'alberatura dei processi adottata dalla Società, come di seguito riportato:

2.00 PROCESSI DI PROCESSI DI MARKETING / COMMERCIALI / CUSTOMER RELATIONS

2.06 PROCESSI DI CUSTOMER CARE

2.06.01 GESTIONE CLIENTI TRAMITE CHATBOT

### 1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

---

La presente procedura si applica a Flowe S.p.A. Società Benefit.

### 1.2. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

---

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità della *Perspective Happiness and Service*.

## 2 DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni e concetti di base utilizzati all'interno della procedura operativa:

- **ChatBot:** *software* che simula ed elabora le conversazioni umane (scritte o parlate), consentendo all'utente di interagire con un dispositivo digitale come se stesse comunicando con una persona reale. I *chatBot* possono essere:
  - “semplici”, rispondono a semplici domande formulate dagli utenti ma non interagiscono con questi ultimi  
*oppure*
  - “sostanziosi” come gli assistenti virtuali che a fronte della raccolta ed elaborazione delle informazioni, apprendono e si evolvono per fornire livelli crescenti di personalizzazione agli utenti.
- **Intelligenza Artificiale (AI):** rappresenta l'insieme di tutte le tecniche che permettono ai sistemi informatici di simulare l'intelligenza umana; comprende vari metodi e approcci, tra cui il “*Machine Learning*”;
- **Machine Learning:** sistema che rispetto a determinati compiti è in grado di imparare dall'esperienza; le sue *performance* migliorano all'aumentare dell'esperienza acquisita su un certo argomento.

## 3 STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO

L'infrastruttura tecnologica di cui si è dotata Flowe per supportare il processo in oggetto include gli strumenti informatici di seguito descritti.

### 3.1. APP FLOWE

L'App Flowe è il canale distributivo con cui operano i clienti della Società, versione IOS e Android, per l'apertura e la gestione del conto di pagamento e della carta ad esso associata.

Nell'ambito della presente procedura operativa, l'App Flowe prevede la possibilità per i clienti di attivare una chat con l'assistente virtuale (*chatBot*), 24 ore su 24, 7 giorni di 7.

### 3.2. MICROSOFT LANGUAGE UNDERSTANDING (LUIS)

Il *Language Understanding* (LUIS) è un motore di intelligenza artificiale conversazionale basato su tecnologia *Cloud*. Microsoft LUIS applica l'intelligenza del “*Machine Learning*” al testo di una conversazione scritta per prevederne il significato generale ed estrarre informazioni pertinenti e dettagliate necessarie, per esempio, a rispondere ad una richiesta di assistenza di un cliente Flowe.

Il motore LUIS viene dunque utilizzato dagli operatori della *Perspective Happiness and Service* per l'addestramento del dominio di competenza dell'assistente virtuale.

### 3.3. MICROSOFT BOT DESIGNER

---

*Microsoft Bot Designer* l'insieme degli strumenti messi a disposizione dall'*outsourcer* Microsoft per permettere agli operatori della *Perspective Happiness and Services* di creare, testare e gestire la *chatBot* aziendale. Il sistema si compone di diverse componenti che permettono di:

- progettare e creare *Bot* di vario tipo anche senza conoscere i linguaggi di programmazione, nonché di sviluppare i *workflow* conversazionali all'interno di un ambiente visuale;
- interagire con i *Bot* e valutarne il funzionamento prima del rilascio;
- gestire il funzionamento del *Bot* prima e dopo il rilascio.

### 3.4. MICROSOFT AZURE DEVOPS

---

All'interno della *Platform P0* di Flowe, tra i diversi componenti messi a disposizione dal servizio *Cloud Azure* di Microsoft, vi è la piattaforma *Azure DevOps* configurata dagli operatori della *Perspective Augmented Intelligence* con il supporto degli esperti Microsoft.

*Azure DevOps* è l'ambiente per lo sviluppo e il test di tutte le componenti applicative di Flowe; nell'ambito della presente procedura viene utilizzata per il rilascio sia delle componenti del motore *LUIS* che delle componenti applicative di interazione dei dialoghi tra *chatBot* e cliente (*Microsoft Bot Designer*).

Si specifica inoltre che tutte le conversazioni che i clienti effettuano tramite il *chatBot* vengono archiviate all'interno di *Azure DevOps* per una successiva analisi attraverso appositi applicativi di *data visualization*.

### 3.5. POWERBI

---

Flowe si avvale dell'applicazione *Microsoft PowerBI* per estrarre, in formati differenti ed interattivi, i dati relativi alle richieste di assistenza da parte dei clienti tramite *chatBot*, nonché le macro-tematiche oggetto di supporto e le conversazioni per le quali il *Bot* non ha compreso il significato della domanda.

Le *dashboard* dedicate di *PowerBI* sono utilizzate dagli operatori del *team Bot Training* per il monitoraggio del servizio di assistenza fornito alla clientela tramite l'assistenza virtuale *WAI*.

### 3.6. SPRINKLR

---

*Sprinklr* è un sistema in *Cloud* utilizzato da Flowe per la gestione e la tracciatura dei contatti dei clienti tramite *chat*.

Nell'ambito della presente procedura, l'applicazione permette agli operatori della *Perspective Happiness and Service* di ricevere, negli orari di apertura del servizio di *Customer Interaction*, i contatti dei clienti che - a seguito dell'interazione con il *chatBot* - desiderano ricevere assistenza da un operatore umano.

## 4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di gestione e monitoraggio del Chatbot per il servizio di assistenza clienti e i relativi ruoli e responsabilità nell'ambito delle attività descritte.

### 4.1. PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE

La *Perspective Happiness and Service*, nell'ambito del presente processo, è responsabile per il tramite del *team Bot Training* di gestire le attività necessarie all'addestramento dell'assistente virtuale quali:

- la definizione del perimetro di comprensione ed interazione del *chatBot* in merito ai vari argomenti oggetto di assistenza;
- la formulazione dei testi che esplicitano i concetti chiave di ciascun *item* oggetto di *training* da parte del motore LUIS;
- la progettazione i flussi di interazione tra l'assistente virtuale ed il cliente compresi i dialoghi previsti in ciascuno scenario di conversazione;
- la verifica del corretto funzionamento del *Bot* (es.: coerenza con mappe logiche, correttezza dialoghi);
- il rilascio tecnico delle componenti delle applicazioni Microsoft Bot Designer e Microsoft LUIS negli ambienti di *test* e produzione.

Il *team Bot Training*, inoltre, si occupa del monitoraggio del servizio di assistenza fornito dal *chatBot* e del coinvolgimento delle altre *Perspective* per l'attivazione di azioni di miglioramento sul funzionamento dello strumento.

Nell'ambito della presente procedura, la *Perspective Happiness and Service* è coinvolta anche per il tramite del *team Customer Interaction* che:

- supporta gli operatori del *team Bot Training* nella fase di *test* del *Bot* (prima della messa a disposizione della clientela) al fine di verificare la correttezza dei flussi progettati e dei contenuti delle conversazioni, nonché il grado di comprensione del sistema di "*Machine Learning*" LUIS;
- prende in carico e gestisce, in orario di apertura del servizio, i contatti dei clienti che richiedono espressamente di interagire con un operatore umano oppure le cui istanze non sono oggetto del dominio di comprensione del *Bot*.

### 4.2. OUTSOURCERS

#### 4.2.1. Microsoft

Flowe si avvale dell'*outsourcer* Microsoft (di seguito anche "MS") per la gestione e lo sviluppo

dell'infrastruttura tecnologica in modalità *cloud* (Azure) per tutte le componenti sottostanti l'App mobile, compreso la gestione delle applicazioni che permettono il funzionamento dell'assistente virtuale WAI (Microsoft LUIS e Microsoft Bot Designer).

## 5 PROCESSO DI GESTIONE DEI CLIENTI TRAMITE CHATBOT

Il processo di gestione dei clienti attraverso l'assistente virtuale (*chatBot*) si compone dei seguenti tre sottoprocessi:

- *Bot Training*;
- Gestione delle richieste pervenute dalla clientela;
- Monitoraggio del servizio di assistenza fornito.

Per ognuno, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, unitamente a:

- la descrizione del controllo effettuata;
- il tipo di controllo (automatico, manuale);
- la frequenza del controllo;
- lo strumento informatico (c.d. applicativo) a supporto delle attività operative svolte e dei controlli eseguiti.

### 5.1. BOT TRAINING

Per garantire l'efficacia dell'assistenza tramite *chatBot* è essenziale che quest'ultimo riesca ad identificare gli argomenti di cui i clienti hanno necessità di risposta e che sia capace di comprendere le loro esigenze e fornire delle risposte coerenti, il tutto senza essere influenzato dalle strutture linguistiche degli interlocutori.

Per ottenere questo risultato il *Bot* è sottoposto ad un processo di *training* durante il quale sono identificati gli argomenti, le relative "parole chiave" e simulate le tipologie e le modalità di richiesta da parte degli interlocutori.

#### 5.1.1. Progettazione flusso conversazionale

In fase di progettazione di nuove funzionalità dell'App o di ideazione di nuovi prodotti e servizi dell'offerta Flowe, il *team Bot Training* definisce il perimetro di comprensione ed interazione del *chatBot* in merito a tale argomento. In particolare, gli operatori *Bot Training* valutano la necessità (o meno) di addestrare il *chatBot* alla comprensione della tematica ed in quale modalità (es.: dialoghi dedicati, solo informazioni generali, passaggio diretto all'operatore).

In questa fase, anche con il supporto dei referenti delle *Perspective Value Ecosystem* e/o *Experience Design* (in base all'argomento), gli operatori *Bot Training* definiscono il dominio di competenza, ovvero il perimetro degli *item* per i quali sviluppare la conoscenza del *Bot* ed i canali di interazione (es.: *chat* su App, *chat* su Sito, *e-mail*, telefono).

Infine, in base agli argomenti oggetto di *training* ed alle possibili modalità di interazione assistente

virtuale-cliente, gli operatori del *team Bot Training* valutano, con il supporto dell'*outsourcer* Microsoft, la fattibilità dell'addestramento del *chatBot* o la necessità di richiedere implementazioni dedicate al motore semantico LUIS.

### 5.1.2. Creazione “training set”

In questa fase, gli operatori del *team Bot Training* formulano i testi che esplicitano i concetti chiave dell'argomento e le alternative possibili da utilizzare per addestrare il motore LUIS.

Il dominio di competenza viene suddiviso in mappe concettuali (ad ogni concetto corrisponde una risposta ed una “variante”) i cui contenuti sono formulati tenendo in considerazione

- i testi delle risposte e dei possibili responsi alternativi;
- lo scopo della comunicazione;
- lo stile comunicativo aziendale.

Il *training set* di risposte e varianti viene elaborato sulla base del materiale informativo e procedurale prodotto in merito all'argomento, considerando la sinonimia (ma in ogni caso evitando le ambiguità), il tipo di cliente coinvolto nella conversazione ed il canale di comunicazione.

Tutti i contenuti utili all'addestramento del motore LUIS e quindi necessari affinché il *chatBot* possa comprendere le richieste dei clienti sono caricati in autonomia dagli operatori del *team Bot Training* sulla piattaforma LUIS, nell'ambiente di sviluppo Tier1.

### 5.1.3. Configurazione dei dialoghi

In questa fase, il *team Bot Training* progetta i flussi di interazione tra l'assistente virtuale ed il cliente.

Tutti i dialoghi sono composti da tre scenari:

1. scenario di “benvenuto”, durante il quale il *chatBot* invita il cliente ad indicare l'argomento per cui necessita assistenza;
2. scenario di “conversazione”, in cui sono dettagliati i testi di risposta alle richieste dei clienti;
3. scenario di “chiusura”, attraverso il quale il *chatBot* chiede al cliente se, in considerazione della risposta fornita, può considerare terminata la conversazione oppure ha bisogno di ulteriori informazioni.

Le operazioni che non possono essere disposte in autonomia dal cliente tramite l'App Flowe o gli argomenti che necessitano la fruizione di informazioni tramite un operatore (es.: disconoscimenti operazioni, furto codici, furto *device*) non prevedono scenari di conversazione con risposte e varianti dettagliati. In questo caso, durante le attività di definizione del flusso delle conversazioni viene impostata una logica per cui, in base al canale utilizzato dal cliente e al giorno/orario del contatto, è previsto l'inoltro automatico della conversazione ad un operatore del *team Customer Interaction*.

Le informazioni relative ai testi dei dialoghi previsti nei vari scenari di conversazione, nonché delle logiche di inoltro all'operatore *Customer Interactions* sono inserite dagli operatori del *team Bot Training* nell'applicazione Microsoft Bot Designer.



#### 5.1.4. Test e rilascio in produzione

A fronte del completamento delle attività di definizione dei dialoghi assistente virtuale-cliente, il *team Bot Training* effettua le attività di rilascio tecnico delle componenti delle applicazioni Microsoft Bot Designer e Microsoft LUIS nell'ambiente di test *Tier2*.

Gli operatori del *team Bot Training*, con il supporto degli operatori dedicati alle attività di *Customer Interaction*, simulano i dialoghi tra cliente e *Bot* con l'obiettivo di verificare, prima della messa a disposizione della clientela, la correttezza dei flussi progettati e dei contenuti delle conversazioni, nonché il grado di comprensione del sistema di "*Machine Learning*" LUIS.

Durante la fase di *test* sono verificati tutti i possibili flussi del dialogo secondo una logica di *4 eyes principle* (domanda → risposta, domanda → variante) ed i relativi messaggi restituiti dal *chatBot* al cliente, al fine di effettuare il controllo ortografico e validarne il contenuto.

Eventuali necessità di modifiche ai testi delle risposte o al funzionamento delle logiche di conversazione sono segnalate, tramite MS Azure DevOps, agli operatori del *team Bot Training* che eseguono le opportune azioni correttive.

In assenza di errori, il *team Bot Training* esegue, attraverso il sistema MS Azure DevOps, il rilascio sia delle componenti del motore LUIS sia delle componenti applicative di interazione dei dialoghi in ambiente di produzione *Tier3*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica correttezza informazioni fornite dal <i>Bot</i></p> <p>L'operatore verifica, sulla base dei materiali a disposizione, la correttezza ed esaustività delle risposte fornite dal <i>Bot</i> nonché la corrispondenza rispetto alla mappa concettuale (schema "risposte-varianti") "imparata" dal motore di "<i>Machine Learning</i>"</p>	Manuale	Ad evento (Ad ogni rilascio in produzione)	MS Bot Designer; MS LUIS
<p>Verifica lessico coerente con lo stile comunicativo aziendale e la <i>customer experience</i></p> <p>L'operatore verifica che il glossario di termini utilizzato dall'assistente virtuale sia attinente alle tematiche oggetto di conversazione e sia corrispondente allo stile comunicativo di Flowe nei confronti della clientela</p>			
<p>Verifica presenza errori ortografici e/o grammaticali</p> <p>L'operatore verifica che i testi delle risposte del <i>Bot</i> non</p>			

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
contengano errori ortografici e/o grammaticali			
<p>Verifica assenza dialoghi e testi relativi a prodotti/servizi non ancora “lanciati”</p> <p>L’operatore verifica, direttamente in ambiente di produzione, che non siano state pubblicate informazioni relativi a prodotti / servizi / funzionalità non ancora disponibili per la clientela (in corso di sviluppo o di <i>test</i>).</p>			

#### 5.1.5. Training manutentivo ed evolutivo

Il processo di *training* del *Bot* continua anche a seguito della messa in produzione di nuovi dialoghi; attraverso l’interazione con i clienti emergono, infatti, argomenti, risposte o varianti che non erano stati preventivati, ma che gli stessi ritengono utili e cercano.

Si definisce “*training* manutentivo” quell’insieme di attività attraverso le quali sono inseriti, nel tempo, nuovi argomenti e nuove conversazioni per far sì che la conoscenza del *Bot* vada di pari passo con le trasformazioni e gli aggiornamenti del contesto che deve rappresentare; rientrano in queste attività la modifica dei testi dei dialoghi o le rettifiche alle risposte delle conversazioni o ai nodi di dialogo.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica mantenimento livello di comprensione del motore LUIS</p> <p>Il <i>team Bot Training</i> esegue un <i>test</i> automatico attraverso il quale fornisce in input al motore LUIS un subset di domande per cui è già stato mappata la risposta.</p> <p>Il <i>test</i> ha lo scopo di verificare che, nel corso del tempo, anche a seguito di modifiche ed implementazioni successive, il motore di “<i>Machine Learning</i>” mantenga la comprensione per le tematiche già apprese e messe a disposizione della clientela sui vari</p>	Automatico	Semestrale	MS LUIS

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
canali disponibili.			

Il “*training* evolutivo” è, invece, un addestramento in ottica di un monitoraggio del servizio volto a migliorare le *performance* del *Bot* e viene effettuato analizzando il numero ed il tipo di conversazioni intercorse con i clienti e quelle non comprese (cfr. paragrafo 5.3).

## 5.2. GESTIONE DELLE RICHIESTE DELLA CLIENTELA

Alla data di stesura del presente documento, l’assistente virtuale può essere attivato tramite il canale *chat* (*chatBot*) dall’App di Flowe e dalla pagina dedicata del sito istituzionale della Società.

L’assistente virtuale è addestrato per gestire le richieste informative relative ai prodotti e servizi offerti da Flowe o per fornire assistenza rispetto alle funzionalità in App e/o alle modalità per interagire con la Società senza l’ausilio del supporto umano.

L’assistente virtuale permette di:

- disporre di un servizio di assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- rispondere rapidamente alle richieste della clientela, anche in modalità *multitasking*;
- ridurre i carichi di lavoro degli operatori dedicati alle attività di *Customer Interaction*;
- essere disponibile, a fronte di opportune configurazioni, su diversi canali (es.: App, sito, e-mail);
- diminuire i tempi di evasione delle richieste della clientela.

### 5.2.1. Gestione tramite chat in App Flowe

I clienti Flowe possono attivare il servizio di assistenza tramite *chatBot* attraverso la funzionalità “*Help*” presente nella sezione dedicata nel profilo personale.

All’interno dell’App le conversazioni e le risposte fornite dall’assistente virtuale al cliente in merito alla posizione personale o al conto di pagamento sono “personalizzate” in quanto il cliente, in fase di accesso all’App, si è autenticato attraverso l’inserimento del *passcode*.

Attraverso l’attivazione del *chatBot* in App, il primo livello di assistenza è gestito sempre dall’assistente virtuale; qualora, il sistema automatico non dovesse conoscere la risposta alla domanda (DNU - *Do Not Understand*) esposta oppure il cliente dovesse chiedere esplicitamente di parlare con un operatore umano<sup>1</sup>, il contatto viene automaticamente inoltrato alla coda di gestione delle *chat* dell’applicativo Sprinkl. L’operatore del *team Customer Interaction* prende

---

<sup>1</sup> Si specifica che le richieste di trasferimento ad un operatore sono oggetto di monitoraggio da parte del *team BOT Training*; qualora dalle evidenze emerga un utilizzo non coerente con le logiche di inoltro previste, il *team BOT Training* e *Customer Interaction* valutano le azioni necessarie, anche temporanee, per modificare il funzionamento del *bot* (trasferimento previsto solo per alcuni argomenti).

in carico il primo contatto in coda e visualizza, nella sezione dedicata alla *webchat*, una pagina dedicata in cui sono presenti i principali dati anagrafici del cliente, dei prodotti attivi ed il testo della conversazione avvenuta con il *chatBot*.

Qualora tutti gli operatori dedicati alle attività di *Customer Interaction* siano occupati, il cliente visualizza un messaggio attraverso il quale gli viene chiesto di rimanere in *chat* per non perdere la priorità acquisita; inoltre, viene chiesto al cliente, se non lo ha già fatto, di riportare (sempre all'interno della *chat*) i dettagli della sua richiesta così che l'operatore, possa gestirla al meglio.

Si specifica che è possibile interagire con l'assistente virtuale in App anche durante il processo di *onboarding* ed apertura conto; in questo caso, le informazioni gestite dal *chatBot* riguardano l'assistenza (c.d. "How to use") nella compilazione dei dati necessari alla registrazione in App ed alle attività da compiere per l'identificazione. Qualora il cliente richieda di interagire con un operatore, il *chatBot* trasferisce il contatto al primo operatore *Customer Interaction* disponibile; quest'ultimo, attraverso l'applicativo Sprinklr, visualizza i dati inseriti dal cliente in App fino a quel momento e lo step della procedura per la quale ha richiesto assistenza.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica avvenuta autenticazione</p> <p>Il <i>chatBot</i> verifica che il cliente abbia correttamente eseguito la procedura di autenticazione in App (attraverso l'inserimento del <i>passcode</i>) ed in caso di richieste informative o di assistenza in merito alla posizione personale fornisce dati e riscontri "personalizzati" (es.: saldo, lista movimento, data di scadenza del documento di identità)</p>	Automatico	Continuativo	MS Bot Designer
<p>Verifica tipologia argomento</p> <p>Sulla base dell'argomento indicato dal cliente nello scenario di benvenuto, il sistema, nel caso in cui il motore LUIS sia stato addestrato sul tipo di contenuti e conosca la risposta da fornire al cliente (o una variante), indirizza la conversazione sullo scenario di "conversazione" dedicato. Al contrario, qualora per quell'argomento non siano previsti contenuti di dettaglio, il sistema verifica orario e canale di interazione e passa il contatto del cliente ad un operatore (umano).</p>	Automatico	Continuativo	MS Bot Designer, MS LUIS

<p>Verifica canale di interazione</p> <p>Qualora il cliente richieda espressamente di interagire con un operatore (umano), il sistema verifica il canale di provenienza del contatto. In caso di conversazione tramite sito istituzionale, il sistema inoltra il contatto all'operatore solo in alcuni scenari di conversazione (es. furto codici o casi residuali legati alla sicurezza cliente)</p>	Automatico	Continuativo	MS Bot Designer, MS LUIS
<p>Verifica orario di apertura del servizio</p> <p>Qualora il cliente richieda espressamente di interagire con un operatore (umano) oppure l'argomento oggetto di trattazione in chat non comprenda scenari di "conversazione", il sistema verifica il giorno e l'orario del contatto e se corrisponde ad un:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>giorno ed orario lavorativo<sup>2</sup>, trasferisce il contatto ad un operatore del <i>team Customer Interaction</i> che acquisisce e visualizza i dati della conversazione e del cliente all'interno dell'applicazione Sprinklr;</li> <li>giorno ed orario non lavorativo, il sistema richiede al cliente di attivare una nuova conversazione nei giorni/orari di apertura del servizio.</li> </ul>	Automatico	Continuativo	MS Bot Designer, MS LUIS, Sprinklr

### 5.2.2. Gestione tramite chat su sito istituzionale (webchat)

Il servizio di assistenza virtuale è disponibile anche nella pagina "*Help*" dal sito istituzionale della Società. Su tale canale sono presenti gli stessi dialoghi (e mappe concettuali) presenti in App al

---

<sup>2</sup> Alla data di stesura del presente documento, il servizio di *Customer Care* è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 20.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle 18.00.

netto di quelli che prevedono il passaggio all'operatore di *Customer Interaction*<sup>3</sup>.

Sul sito, il trasferimento all'operatore (senza autenticazione) è previsto solo per alcuni *use case* la cui gestione necessita urgenza e contatto con un operatore umano (es. furto *device* o altri casi residuali legati alla sicurezza del cliente).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica tipologia argomento</p> <p>Sulla base dell'argomento indicato dal cliente nello scenario di benvenuto il sistema, nel caso il motore LUIS sia stato addestrato sul tipo di contenuti e conosca la risposta da fornire al cliente (o una variante), indirizza la conversazione sullo scenario di "conversazione".</p> <p>Al contrario, se l'assistente virtuale non riconosca l'argomento, viene fornito un messaggio di "Do Not Understand"</p>	Automatico	Continuativo	MS Bot Designer, MS LUIS

### 5.2.3. Gestione tramite e-mail<sup>4</sup>

Tutte le comunicazioni inoltrate dagli utenti (clienti, *prospect*, altri soggetti) alla casella [info@flowe.com](mailto:info@flowe.com), sono oggetto di verifica dei contenuti da parte dell'assistente virtuale.

Qualora il testo dell'istanza riguardi una richiesta informativa relativa ad un argomento per cui il motore di "*Machine Learning*" è stato precedentemente addestrato per fornire risposte tramite *e-mail* (ex.: modalità di richiesta delle *gift card* nel Bazar, funzionamento del concorso "Member Get Member" MGM, modalità e documenti necessari per estinguere il conto di pagamento), l'assistente virtuale recupera la risposta da fornire per tale argomento e genera ed invia una *e-mail* di risposta all'indirizzo mittente. Tale comunicazione contiene il testo della conversazione configurata all'interno del *Bot* per il canale *e-mail*.

Al contrario, se l'assistente riconosce l'argomento ma non comprende il contenuto della domanda dell'utente oppure la richiesta riguarda un *item* per il quale è stata impostata una "non risposta", l'e-mail rimane nella casella [info@flowe.com](mailto:info@flowe.com), all'interno della cartella "In Arrivo"; in questo caso, la comunicazione sarà gestita manualmente da parte degli operatori del *Customer Interaction*

<sup>3</sup> Alla data di stesura del presente documento, la scelta aziendale è quella di fornire supporto tramite operatore umano (*Customer Interaction*) solo tramite App per i già clienti (a seguito di autenticazione) o in fase di *onboarding* (a seguito di *download* dell'App e registrazione del *device*).

<sup>4</sup> [Modalità in corso di sviluppo- Rilascio entro il 2021]

(cfr. procedura Operativa “*Gestione Assistenza clienti tramite operatore*”).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica tipologia di richiesta</p> <p>Il <i>Bot</i> verifica la natura della richiesta contenuta nella <i>e-mail</i>. Tutte le istanze diverse da richieste informative relative ad argomenti non conosciuti/non compresi dal motore di “<i>Machine Learning</i>” non vengono prese in carico (es.: reclami, segnalazioni di problematiche, disconoscimenti, segnalazioni operazioni sospette)</p>	Automatico	Continuativo	<p>MS Bot Designer; MS LUIS; casella di posta elettronica <a href="mailto:info@flowe.com">info@flowe.com</a> (MS)</p>
<p>Archiviazione delle <i>e-mail</i></p> <p>Il Bot qualora sia addestrato a fornire la risposta ad una domanda pervenuta via <i>e-mail</i>, risponderà immediatamente al cliente. Dalla casella di posta di <a href="mailto:info@flowe.com">info@flowe.com</a>, nella posta in arrivo sarà presente ancora l’<i>e-mail</i> iniziale del cliente, ma sarà evidenziata come “risposta dal <i>chatbot</i>” così che gli operatori del <i>team di Customer Interaction</i> avranno l’evidenza che non è necessario procedere con la risposta manuale.</p> <p>Sarà compito degli operatori del <i>team di Customer Interaction</i> archiviare l’<i>e-mail</i> nell’apposita cartella, al fine di liberare l’elenco della posta in arrivo. Inoltre, in questa occasione l’operatore potrà eseguire un controllo che la risposta del <i>Bot</i> sia attinente rispetto alla richiesta ricevuta via <i>e-mail</i> dall’operatore. Tale controllo è un monitoraggio costante, ma non sistematico, che dipende principalmente dalla quantità di <i>e-mail</i> in arrivo e di quelle gestite dal <i>Bot</i>.</p>	Manuale	Continuativo	<p>Casella di posta elettronica <a href="mailto:info@flowe.com">info@flowe.com</a> (MS)</p>

### 5.3. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TRAMITE CHATBOT

Il monitoraggio del servizio di assistenza alla clientela tramite *chatBot* viene monitorato, da parte del team *Bot Training*, attraverso delle dashboard dedicate di PowerBI.

Tale attività ha un duplice obiettivo:

- analizzare le *performance*, cioè monitorare il numero di richieste di assistenza da parte dei clienti e le macro-tematiche oggetto di supporto (cfr. paragrafo 5.3.1);
- verificare il valore relativo alle conversazioni per le quali il *Bot* non ha compreso il significato della richiesta del cliente (cfr. paragrafo 5.3.2).

#### 5.3.1. *Analisi delle performance*

Le performance del *chatBot* sono misurate attraverso la rilevazione del numero di conversazioni registrate in un determinato periodo temporale (in genere, giornaliero) e l'identificazione dei dialoghi maggiormente fruiti dalla clientela.

In caso di rilevazione di un incremento del numero di dialoghi su un certo argomento, gli operatori del team *Bot Training* effettuano dei controlli a campione sulle conversazioni intrattenute su tale *item* al fine di identificare eventuali azioni di miglioramento.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifiche a campione su conversazioni “frequenti”</p> <p>L'operatore estrae, dall'applicazione MS Bot Designer, un campione<sup>5</sup> di conversazioni inerenti l'argomento oggetto di analisi al fine di controllare le mappe logiche (domanda, risposta, alternativa) ed i testi dei dialoghi. In caso di rilevazione di anomalie o punti di attenzione (procedura non chiara o non corretta, incongruenze) identifica eventualmente anche con i referenti delle altre <i>Perspective</i> (<i>Experience Design</i> e/o <i>Value Ecosystem</i>) eventuali azioni correttive quali ad esempio, modifica dei testi dei dialoghi,</p>	Manuale	Ad evento	MS PowerBI, MS Bot Designer

<sup>5</sup> Il numero di conversazioni oggetto del campione di verifiche identificato di volta in volta in base ai volumi registrati e/o alla criticità dell'argomento.



CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
introduzione di dialoghi di gestione di <i>workaround</i> o nuove implementazioni per cui valutare lo sviluppo in App.			

Report a supporto	Dashboard PowerBI “Bot”
-------------------	-------------------------

### 5.3.2. DNU (Do Not Understand)

Tramite le *dashboard* di PowerBI, il *team Bot Training* monitora inoltre il numero di conversazioni che hanno riscontrato un messaggio “*Do Not Understand*” (DNU), ossia di non comprensione del significato delle richieste del cliente.

Qualora nelle conversazioni con il *chatbot* venga mostrato il messaggio di DNU verrà invitato il cliente a riformulare la domanda, così che il *chatbot* possa comprendere la domanda. È concesso un massimo di 3 tentativi consecutivi di DNU, dopo di che il *chatbot* proporrà il passaggio all’operatore umano, che il cliente potrà accettare o rifiutare. Nel caso rifiutasse andrà avanti a conversare con il *chatbot*.

Tali dati vengono analizzati dagli operatori *Bot Training* al fine di individuare eventuali nuove tematiche da far apprendere al *chatBot* (fase di creazione del “*training set*”, cfr. 5.1.2).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica valore massimo di DNU L’operatore verifica che le conversazioni non comprese dal <i>chatbot</i> non superi il 10% del totale delle conversazioni gestite dal <i>chatBot</i> . In caso di superamento di questa percentuale si attiveranno della attività di analisi e sviluppo da parte del <i>team Bot</i> per ridurre il valore di DNU	Manuale	Mensile	MS PowerBI

Report a supporto	Dashboard PowerBI “Bot”
-------------------	-------------------------

## 6 NORMATIVA

### 7.1. NORMATIVA INTERNA

---

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo interno di riferimento per le attività della procedura in oggetto:

- *Procedura operativa “Assistenza clienti tramite operatore”;*
- *Procedura operativa onboarding.*

### 7.2. NORMATIVA ESTERNA

---

- *Provvedimento Banca d'Italia del 23 luglio 2019 “Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica” e successive modifiche;*
- *Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Banca d'Italia - 29 luglio 2009 e successive modifiche, come da ultimo 15 luglio 2015;*
- *D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche e integrazioni: “Codice in materia di protezione dei dati personali”;*
- *Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.*
- *D. Lgs. 22/6/2007, n. 109 e successive modifiche ed integrazioni, recante misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento del terrorismo internazionale;*
- *D. Lgs. 21/11/2007, n. 231 e successive modifiche ed integrazioni, recante l’attuazione della Direttiva 2018/843/CE;*