

Italian Project Awards - Candidatura per categoria: AI

MagicInk: l'AI che rivoluziona il customer service con risposte rapide e assistenza personalizzata

Kraken, la piattaforma tecnologica proprietaria del **Gruppo Octopus Energy** concessa in licenza a circa 60 milioni di account in tutto il mondo, ha trasformato il customer service grazie all'AI generativa. La piattaforma, basata su data science e machine learning, migliora l'efficienza e riduce i costi operativi, ottimizzando l'intera catena di approvvigionamento energetico e garantendo eccezionali livelli di assistenza clienti.

In particolare, l'**integrazione dell'AI di MagicInk (dal 2024)** permette di trascrivere, riassumere grandi quantità di dati e comporre risposte in modo intelligente, riducendo i tempi di attesa.

L'esigenza: garantire un servizio clienti d'eccellenza

Basata su avanzate funzionalità di data e machine learning, Kraken offre a utility, fornitori e venditori **un modo rivoluzionario di gestire il contatto con i clienti**, gestendo tutti i flussi da un'unica piattaforma e fornendo così a ogni team accesso a tutti gli strumenti necessari per risolvere ogni eventuale richiesta o problema segnalati dai clienti.

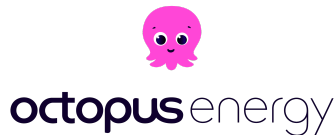
Da sempre, infatti, Octopus Energy si impegna per garantire un servizio clienti d'eccellenza - valutato 4.9/5 su Trustpilot - che fornisce un'assistenza rapida e personalizzata: centrale in questo senso è l'integrazione in Kraken di MagicInk, una tecnologia di intelligenza artificiale generativa progettata per supportare gli Energy Specialist, gli operatori del servizio clienti di Octopus Energy.

Sviluppo e implementazione

L'integrazione di MagicInk permette agli Energy Specialist di migliorare l'esperienza dei clienti, accedendo in pochi istanti alle informazioni generali dell'account e ad eventuali conversazioni precedenti, componendo una bozza di risposta adattata allo stile dell'Energy Specialist: MagicInk, infatti, è in grado di ricostruire rapidamente lo storico (ad esempio, se si tratta di un nuovo cliente, o se ci sono già stati contatti in passato) e tradurre lo stile e il tono soliti della persona che ha gestito la richiesta. In ogni caso, l'Energy Specialist revisiona la risposta automatica creata dalla tecnologia: per un'azienda come Octopus, l'Intelligenza Artificiale (AI) è uno strumento prezioso per gestire l'enorme quantità di dati e migliorare le prestazioni, ma viene utilizzato sempre a supporto delle competenze del team di specialisti che tutti i giorni interagiscono con gli utenti.

Nel dettaglio, **MagicInk permette di:**

- Trascrivere e riassumere le chiamate: l'AI può convertire in testo le conversazioni telefoniche e sintetizzarle in modo efficace.
- Riassumere conversazioni via email: grazie a questa funzione, gli operatori possono gestire più rapidamente le richieste dei clienti.
- Comporre bozze di email: Magic Ink genera automaticamente bozze di risposta basate su parole chiave e contesto della conversazione.



Questo approccio consente agli operatori di lavorare in modo più veloce ed efficiente, garantendo al contempo una personalizzazione dell'assistenza clienti. Inoltre, l'AI apprende dalle modifiche effettuate dagli Energy Specialist, migliorando progressivamente le risposte.

Grazie alla trascrizione in pochi secondi delle interazioni passate tra gli Energy Specialist e i clienti, Magic Ink elimina definitivamente la fastidiosa perdita di tempo per spiegare e ricostruire i contatti precedenti. I tempi mediani di attesa per chi si rivolge al servizio sono brevissimi: **15 secondi al telefono, 45 minuti su WhatsApp e meno di 2 ore via email**.

Oltre a migliorare l'efficienza, Kraken offre un'esperienza utente personalizzata. Ad esempio, durante le attese telefoniche, il cliente ascolta la canzone più popolare della propria adolescenza, un tocco innovativo che rende l'interazione più piacevole. Questo è possibile proprio grazie alla ricostruzione, in pochi istanti, dell'anagrafica completa del cliente (dati personali, tariffa sottoscritta, storico conversazioni e pagamenti: Kraken, infatti, a differenza di molti CRM, gestisce anche l'intero processo di fatturazione).

Risultati

Kraken consente ai clienti di **ridurre enormemente i costi operativi - anche del 40%** - sostituendo software molteplici con un'unica piattaforma, più leggera e più agile.

Inoltre, i tempi di migrazione sono velocissimi - in alcuni casi anche di 30.000 account in un solo giorno - e questo si traduce in un reale vantaggio competitivo, in tempi nettamente inferiori alla media di mercato. Una volta implementato, Kraken diventa a tutti gli effetti un sistema operativo costantemente aggiornato e migliorato: in media, vengono effettuati circa 500 rilasci al giorno.

Nello specifico, le funzionalità della tecnologia MagicInk consentono agli operatori del servizio clienti di Octopus Energy di **aumentare di circa il 25% la velocità media di risposta** partendo in primis dalle risorse aziendali.

Appendix - immagini

1.

The screenshot displays the 'L'AI nel Servizio Clienti di Octopus Energy' interface. It shows an email thread with a subject 'Re: Issues with A-53A4EB82'. The email content includes a thank you message and a suggested reply. A callout box points to the suggested reply, stating: 'Per alcune semplici email, l'AI di "MagicInk" può immediatamente generare una risposta senza bisogno di suggerimenti'. Another callout box points to the 'SUGGESTED REPLY' section, stating: 'L'ES può eliminare o modificare il testo suggerito, e l'AI imparerà dalle modifiche effettuate'. The interface also shows a 'Reply' button and a 'Note' section.

L'AI nel Servizio Clienti di Octopus Energy

Re: Issues with A-53A4EB82
CC: [redacted]@gmail.com
Thank you very much [redacted] Much appreciated.
Have a great day.
THANK YOU X
[redacted]@gmail.com • 1 May 2023, 11:48
Assigned to Team SA3 1 May 2023, 11:59
Unassigned from Team SA3 1 May 2023, 12:00

SUGGESTED REPLY:
You're welcome! If you have any other questions or concerns, don't hesitate to reach out to us. Have a great day!
Use Discard

Tip: Type // followed by your key points and press Enter to generate a message

Single use onboarding link

octopusenergy

L'AI nel Servizio Clienti di Octopus Energy

Ciao Gabriella,

Grazie per il tuo messaggio. Apprezziamo il tuo sostegno e speriamo di poter continuare a offrirti un servizio eccellente.

Se hai altre domande o necessiti di ulteriori informazioni, non esitare a contattarci.

Grazie ancora e buona giornata!

Cordiali saluti,
Giorgio

L'AI usa le informazioni dell'account per ricostruire il contesto

L'AI ha riconosciuto lo stile e il tono soliti dell'Energy Specialist e li ha usati nella bozza di risposta

Gli Energy Specialist di Octopus Energy possono suggerire all'AI alcune parole chiave per creare una bozza di risposta

octopusenergy