



Il modello sperimentale di *Service Management* integrato di Forma.Temp:
**Assistente digitale,
Human-in-the-loop ed
Assistenza Personalizzata
On-Demand.**



Il modello sperimentale di *Service Management* *Assistenza per mezzo del CHATBOT*

Nel corso degli ultimi due anni Forma.Temp ha significativamente aumentato la digitalizzazione dei propri processi sviluppando specifiche funzionalità rivolte alla propria utenza per perseguire gli obiettivi di armonizzazione e semplificazione delle procedure a garanzia dell'efficacia ed efficienza del Fondo.

Parallelamente sono state amplificate le attività di supporto all'utenza attraverso un sistema unico di gestione delle richieste di intervento per il 1° ed il 2° livello di help-desk ed un canale YouTube dedicato ad FTWEB.

In una logica di miglioramento continuo dei propri processi e per meglio accompagnare l'utenza all'utilizzo del Sistema Informativo, il Fondo **sperimenterà**, a partire dal 1° marzo, un nuovo modello di *Service Management* che integri le diverse modalità di comunicazione in un solo processo nel rispetto delle buone pratiche ITIL v.4:

- **Assistenza digitale** tramite un **chatbot** con accesso all'archivio dinamico di FAQ e video-tutorial;
- **Human-in-the-loop**, con possibile intervento di un operatore direttamente nella chat;
- **Assistenza personalizzata on-demand**;
- **Assistenza asincrona** tramite help-desk di 2° livello.



Assistenza digitale: il chatbot

A partire dal 1° marzo 2021, verrà reso operativo un chatbot, su piattaforma **Telegram**, in grado di rispondere alle domande degli utenti su **temi di carattere generale** e, in via sperimentale, in maniera verticale e specifica su due processi:

- il **Sostegno Al Reddito (SAR)**, una delle politiche passive erogate da Forma.Temp;
- la rilevazione delle presenze dei discenti attraverso l'App dedicata ad uso dei docenti e integrata verso FTWeb.

Il chatbot si configura come un **agente conversazionale autonomo** in grado di comprendere le domande dell'utente (che si rivolge attraverso una chat su Telegram) e di fornire un primo livello di supporto.



Attivare il chatbot

Per attivare il chatbot di assistenza all'uso degli strumenti di Forma.Temp, è necessario seguire i seguenti passi:

1. Scaricare Telegram sul proprio dispositivo. Oltre alla versione per smartphone e dispositivi mobili esiste anche una versione per PC;
2. Aprire Telegram e cercare tra i contatti Forma.Temp (fig.A e B);
3. Cliccando sulla voce presente nella lista vengono dettagliate le funzionalità del chatbot;
4. Cliccare sul bottone avvia (fig.D).



Effettuare l'onboarding

Al primo avvio del chatbot viene inizializzata una sequenza di onboarding:

1. Il chatbot dà il benvenuto all'utente e descrive sinteticamente le proprie funzionalità (fig.A);
2. L'utente viene informato del trattamento dati, che riveste natura obbligatoria per la fruizione del servizio (fig.B);
3. Il chatbot avvia la fase di profilazione dell'utente, richiedendo alcuni dati personali e di contatto (fig.C);
4. Il profilo viene completato indicando la tipologia di soggetto tra un elenco predeterminato (fig.D).

A



B



C



D



Porre una domanda

Successivamente alla creazione del profilo (solo per il primo accesso) e poi ad ogni successiva interazione, il sistema guida l'utente attraverso un percorso il cui obiettivo è identificare il contesto della domanda:

1. Il chatbot propone l'argomento all'interno di un elenco predeterminato che consente comunque all'utente di effettuare una domanda libera (fig.A);
2. In funzione dell'argomento viene proposto all'utente un secondo livello di temi (fig.B);
3. In base all'interazione dell'utente il chatbot propone risposte presenti nella propria knowledge base (fig.C);
4. Nel caso in cui il chatbot non sia in grado di fornire una risposta il controllo potrà essere passato ad un operatore (fig.D).

