PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 22 - numero 4649 di Mercoledì 04 marzo 2020

Phygital: Che significa?

Questa espressione, insieme ad altre appresso illustrate, fa riferimento alle modalità di interazione fra un call center ed un soggetto terzo collegato.

Il mondo dell'informatica, come ben sappiamo, utilizza con frequenza termini innovativi, spesso creati solo da qualche settimana, ma che trovano immediata e larga applicazione, perché soddisfano alla esigenza di rappresentare, in forma sintetica, dei processi alquanto complessi.

La parola illustrata sopra, che nasce dall'abbinamento di due parole ***physical*** e ***digital***, fa specifico riferimento alle modalità con cui noi possiamo interagire con il numero telefonico di un call center, o meglio di un centro di comunicazione aziendale, in modo tale da facilitare per noi il contatto e diminuire il carico di lavoro, dal lato dell'azienda.

Se proviamo ad analizzare l'esperienza vissuta, quando si chiama un numero di contatto di un operatore telefonico, o di altro settore, all'atto della risposta udiamo una voce preregistrata che ci ringrazia per la connessione e ci offre tutta una serie di alternative di collegamento, che possono essere scelte pigiando un tasto sulla tastiera del telefono.

In qualche caso, ad esempio quando alcuni gestori di servizi di energia ed acqua mettono a disposizione un numero per segnalare i consumi, l'interazione avviene vocalmente, in quanto la voce preregistrata ci prega di leggere, ad esempio, il numero della nostra bolletta, dando conferma dell'avvenuta corretta comprensione, ripetendo il numero stesso.

Nella seconda fase, la voce preregistrata chiede di pronunziare i numeri indicati dal contatore e, anche in questo caso, il numero viene ripetuto per conferma.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0551] ?#>

A questo punto si vede che l'interazione fra il chiamante e il punto di contatto può avvenire sia con modalità fisiche, ad esempio premendo il tasto della tastiera, sia con modalità digitali, ad esempio pronunciando la serie di numeri, che viene confermata.

Oggi questa modalità di gestione della connessione è sempre più apprezzata dalle aziende, perché, come accennato, diminuisce il carico di lavoro degli operatori telefonici, che, anche se poco pagati, rappresentano pur un costo non trascurabile.

Per questa ragione molte aziende si sono gettate nel settore dell'interazione **phygital**, utilizzando algoritmi di intelligenza artificiale, che rendono molto più articolato il collegamento.

Nell'esempio sopra illustrato, il messaggio vocale può essere solo legato a numeri, ma l'utilizzo di applicativi intelligenti di riconoscimento della voce può permettere di fare un balzo in avanti.

Ad esempio, sono ormai numerose le aziende americane con le quali si può interagire, ponendo una domanda in linguaggio normale. L'applicativo di intelligenza artificiale riconosce e decodifica il messaggio, rispondendo alla domanda posta, con applicativi di sintesi vocale, se la risposta è preconfezionata, oppure con richieste di ulteriori approfondimenti, per giungere a soddisfare la richiesta del chiamante, senza dover coinvolgere un operatore, se non in casi estremi.

Chi scrive ha già avuto esperienze del genere, prendendo contatto con aziende avanzate, con sede negli Stati Uniti, e riuscendo a ottenere la risposta corretta dopo ben cinque o sei interazioni vocali fra l'applicativo intelligente ed il chiamante.

Come il lettore potrà vedere, questo approccio non rappresenta altro che una variazione del già noto **interactive Voice response- IVR**, vale a dire un sistema telefonico automatico che ad esempio può permettere di instradare una chiamata ad un'azienda al dipendente interno coinvolto, chiedendo solo al chiamante di pronunciare il nome del dipendente, con cui si desidera entrare in contatto.

Lavorando ad un livello ancora più elevato, tutte queste funzioni sono classificate sotto la voce di "**Virtual agent**", vale a dire applicativi di intelligenza artificiale che si comportano come operatori umani, con prestazioni che diventano ogni giorno più sofisticate, anche se, in casi estremi, piuttosto frustranti per il chiamante.

Un esempio di Virtual agent, che è possibile utilizzare già oggi in Italia, supera l'approccio tradizionale, che è basato su un messaggio del tipo:

" se desiderate parlare con il servizio amministrativo digitate 1, con il servizio commerciale digitate 2" e via dicendo.

È sufficiente che l'applicativo di intelligenza artificiale chieda al chiamante con quale ufficio desidera parlare e, se l'applicativo è ben impostato e programmato, il collegamento avviene con rapidità e senza necessità di operazioni fisiche da parte del chiamante.

Adalberto Biasiotti

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it