

Bollette bollenti, servizi clienti assenti: come saltare il robot

Pubblicato: Domenica 21 Novembre 2021



Chiamo il servizio **assistenza clienti** di un fornitore di gas ed elettricità. Mi risponde gentilmente Lucy. Vuole sapere il mio **numero cliente** e, dato che io non lo sono, non sa come aiutarmi. Mi dice: “Mi scusi ho appena iniziato, abbia pazienza, sto imparando”. Allora crudelmente le do informazioni impreviste. Dopo qualche minuto, crolla e mi passa una collega, che però non mi dice prontamente come si chiama. So che è in Italia da qualche parte e ha un nome in **codice alfanumerico**. Non ha la voce giovane e suadente di Lucy, che era un **algoritmo**, ma l’accento verace del centro. Però questa col numero mi capisce. Purtroppo, è domenica e mentre le persone in carne e ossa lavorano, i computer sono fermi: “Succede spesso nei fine settimana. Stanno cambiando tutto. Scopriremo lunedì cosa è successo”. Non può aiutarmi. “Richiami domani”. Ma come faccio a saltare Lucy?” Provi nuovo cliente, insista, faccia finta di avere un problema tecnico grave, tipo fuga di gas”.

Quando negli anni '70 c'era un'alta inflazione, uno dei modi più semplici per proteggere i propri risparmi era di comprare BOT, **Buoni Ordinari del Tesoro**. Ricordo i miei genitori ragionare sul mix a 3, 6, 12, 18 mesi. Oggi siamo in periodo di tassi negativi e alcune banche non vogliono nemmeno più tenere la liquidità dei clienti sui conti correnti perché a loro costa, se non sono investiti in strumenti finanziari specializzati. È un altro mondo e se cerchiamo BOT su un motore di ricerca probabilmente troviamo, ben prima del termine economico, la definizione informatica: un programma software che automatizza attività sostituendosi alle persone, sia per fare qualcosa al posto del cliente/utilizzatore o al posto del fornitore, ad esempio per il servizio assistenza. I chatbot ne sono la versione conversazionale, che interagisce con noi utenti nei vari canali di comunicazione sia scritti che vocali.

L'INSTANCABILE CHATBOT

Come clienti vogliamo **assistenza immediata, 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno** e le imprese non possono permettersi di farlo economicamente utilizzando esclusivamente persone in carne e ossa. La soluzione sarà sempre più utilizzare un **chatbot che non si stanca mai** e ha un costo, per contatto e pratica risolta, irrisorio rispetto all'alternativa umana. Inoltre, le tecnologie sottostanti – apprendimento automatico, intelligenza artificiale, riconoscimento vocale ed elaborazione del linguaggio naturale, informatica cognitiva, realtà aumentata – stanno maturando ad una velocità esponenziale e permettono di creare esperienze sempre più reali e personalizzate, penetrando nelle abitudini di vita di miliardi di persone, creando un vissuto ibrido e inestricabile tra reale e virtuale.

Guardando più avanti, il **commercio conversazionale** potrebbe diventare ancora più diffuso nel **Metaverso**, la rappresentazione della realtà virtuale di internet, con lo shopping vocale che rappresenterà potenzialmente il **30% di tutti i ricavi del commercio online entro il 2030**. Sembra probabile che interagiranno con gli **avatar** di intelligenza artificiale nei negozi di realtà virtuale o parlando con i robot nelle corsie dei supermercati della vita reale tramite occhiali per realtà aumentata.

LA SFIDA ETICA

Rimangono, tuttavia, seri **problemi** di implementazione e adozione. Molte delle soluzioni adottate finora sono di vecchia generazione con un'interazione ancora limitata del tipo: “Premi 1, 2, 3....9, oppure zero per ricominciare” e adatta solo alla risoluzione di problemi molto semplici o alla fornitura di informazioni di routine. Infatti, la maggior parte degli utenti, per ora, se avesse la scelta preferirebbe aspettare in coda qualche minuto pur di poter parlare direttamente con una **persona**. Inoltre, per le soluzioni più avanzate, si sta iniziando a delineare una **sfida etica** perché la non riconoscibilità immediata dell'interfaccia tecnologica, che serve ad aumentare la percezione di empatia, quando alla fine viene rivelata, crea un disagio psichico e un senso di tradimento, che mina la fiducia nella relazione con il brand. Non solo.

LA VIA DI FUGA

Gli **algoritmi**, che utilizzano delle regole complesse ma sempre in qualche misura stereotipate, possono replicare i bias discriminatori per etnia e genere. Infatti, **Google, IBM e Apple** hanno interrotto alcuni sviluppi tecnologici per evitare il rischio di cause legali e soprattutto i relativi danni reputazionali. Infine c'è il terreno minato della privacy e dell'uso di dati sensibili, quali riconoscimento facciale e bio-medicali, e non solo. **Isaac Asimov** scrisse “Io, Robot” nel 1950. “**Blade Runner**” di **Ridley Scott** uscì nelle sale cinematografiche nel **1982**. Entrambi raccontano di esseri umani che si innamorano di umani digitali, e viceversa. È probabile che siamo sempre meno lontani da queste visioni. Per il momento però è più urgente risolvere i problemi della vita quotidiana e i calcolatori non sono ancora capaci di capire bene se ho un problema di “fuga di gas” o sono “Gastone Fuga, per gli amici Gas”. Il trucco per saltare oltre la barriera del chatbot e parlare con una persona c'è, anche se non è scritto.

Basta scrivere o pronunciare una frase del tipo “**parlare con operatore**” e continuare fino a quando il Toby, o la Lucy del caso, non ci metta in contatto diretto con un esperto per ottenere assistenza. Per poter interagire con una persona reale bisognerà quindi armarsi di **pazienza** e attendere qualche minuto in più.

“Ho fatto cose discutibili. Cose per cui il Dio della biomeccanica non ti farebbe entrare in paradiso”, Roy Batty, replicante in Blade Runner.

di **Giuseppe Geneletti** g.geneletti@methodos.com

