

The background of the slide features a person wearing AR glasses. The glasses display various digital overlays, including circuit patterns and data points, in a pinkish-red color. The person's face is partially obscured by these overlays, and the overall lighting is dark with blue and purple hues. In the bottom left corner, there are several overlapping geometric shapes in shades of pink and grey.

CUSTOMER SERVICE BY CHAT GPT: *Il caso Ticket.it*

Roberto Silva Coronel

CEO & Founder di MMM Group

Valentina Usellini

Senior Business Development Manager

OPEN AI

«The system is an early demo of what's possible. Soon you will be able to have helpful assistants that talk to you, answer questions, and give advice».

Sam Altman, CEO Open AI, dicembre 2022



«'The Age of AI Has Begun': This 'Revolutionary' Tech Is the Biggest Innovation Since the User-Friendly Computer».

Bill Gates, Co-Founder Microsoft, 2023





MMM GROUP: 30 ANNI DI INNOVAZIONE DIGITALE



- 1995** Primo Sito Web
- 2000** Animazioni online (Flash)
- 2010** Performance marketing
- 2017** Mediamatic
- 2020** Web RTC

CASO ticket.it

1995

Primo sito e-commerce connesso a database

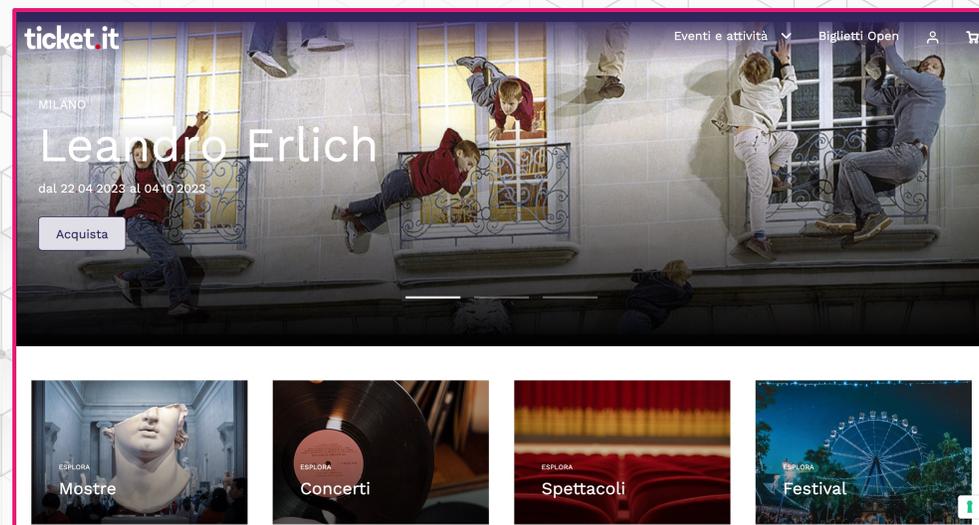
www.ticket.it (1995)



2023

Primo sito integrato a ChatGPT

www.ticket.it (2023)



A UN ANNO DALLA MESSA ONLINE DEL NUOVO SITO

218.682

Clienti serviti

547.537

Biglietti venduti

> 10 milioni €

di transato

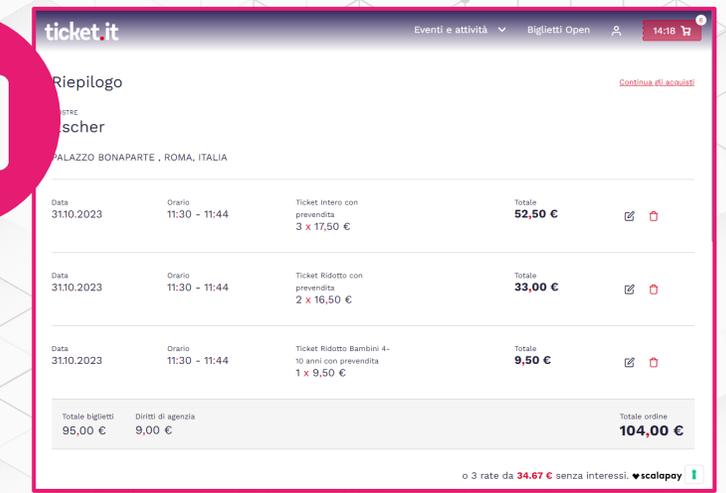


> 12.645

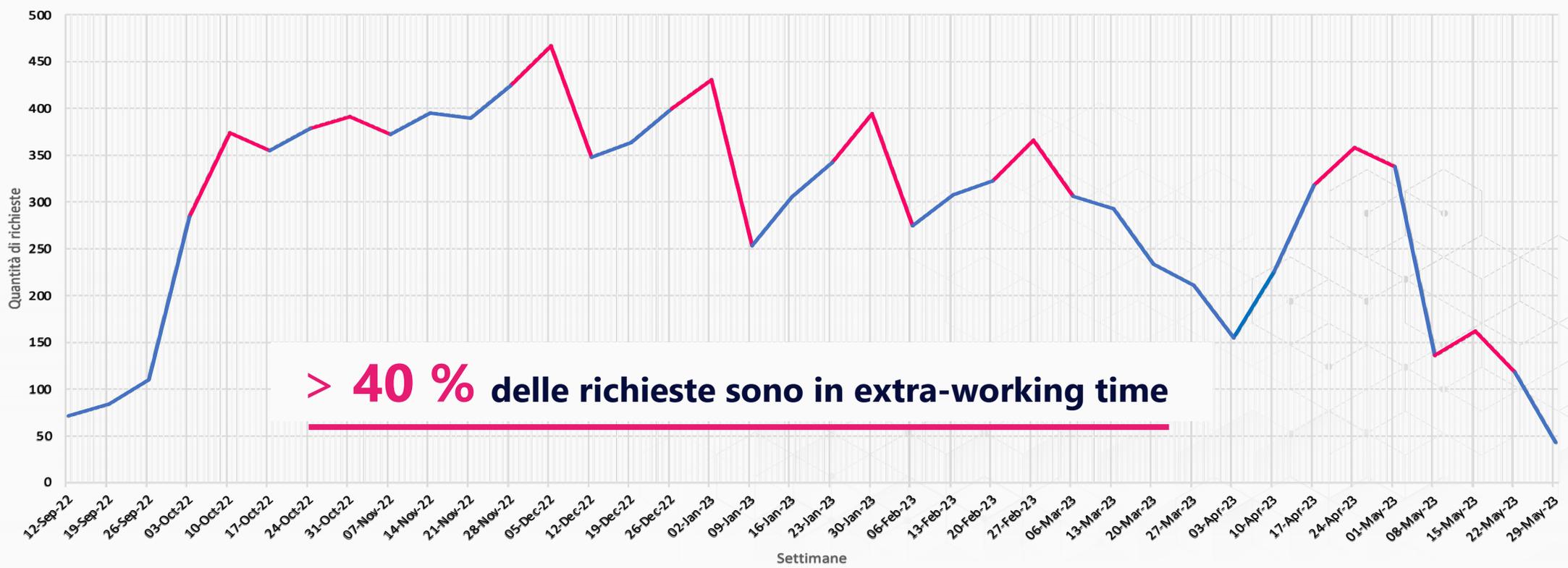
Mail di supporto gestite

= 130gg

di lavoro umano per gestirle

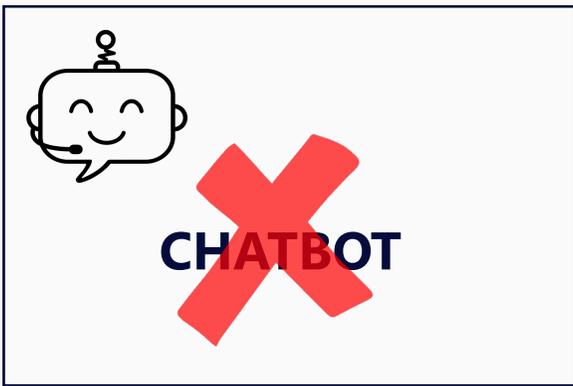


PROBLEMA DI GESTIONE





SOLUZIONE



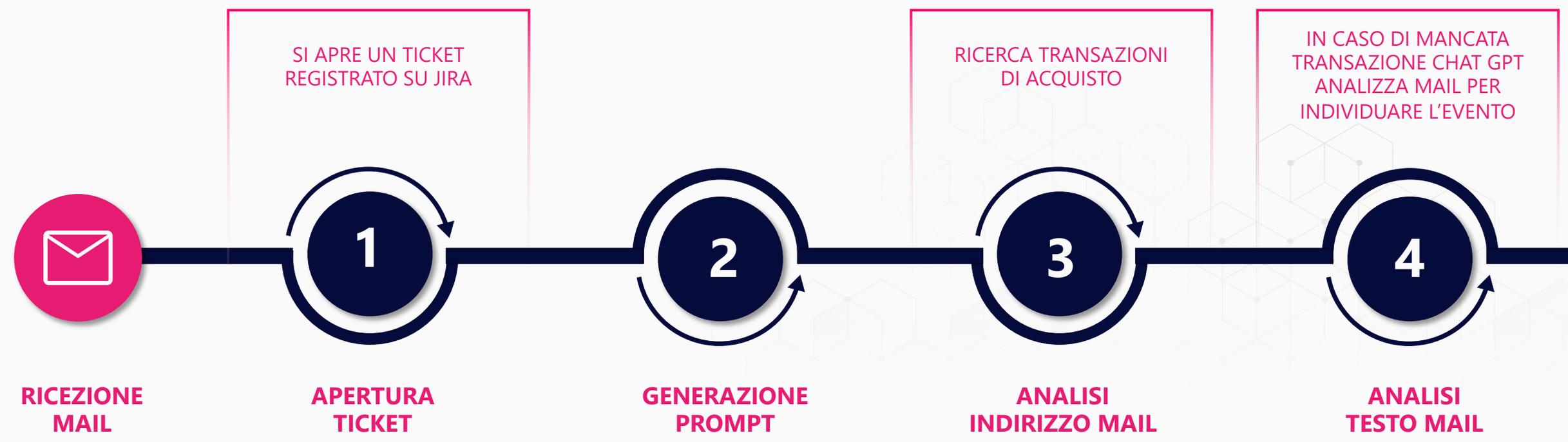
Continuità di canale
Semplicità di interazione
Risposte più esaustive

**Tecnologia estendibile in
ottica di sviluppo futuro**





CHAT GPT HELP DESK TICKET.IT



RICEZIONE MAIL

APERTURA TICKET

GENERAZIONE PROMPT

ANALISI INDIRIZZO MAIL

ANALISI TESTO MAIL

50"

120"



CHAT GPT HELP DESK TICKET.IT



170''

198''



RISULTATI A DUE MESI DI UTILIZZO

1.600 mail di richiesta assistenza gestite

Elaborazione della risposta: circa **50 secondi**

Invio della risposta all'utente: circa **3 minuti**

Chiusura dell'assistenza **con messaggio ChatGPT: 65,7 %**

**ROI
12 MESI**

1000 ore di lavoro di tempo operatore

= investimento di sviluppo di ChatGPT (240 ore)



RISPOSTE EVOLUTE PRODOTTE DA CHAT GPT

*Buongiorno,
Starei cercando di acquistare dei biglietti per la mostra di Van Gogh a palazzo Bonaparte per domenica 30 aprile. Risultano disponibili e sono selezionabili a fasce da un quarto d'ora, e volevo assicurarmi che fossero gli orari d'entrata, e che la visita fosse di 75 minuti.
Inoltre, dovrei acquistare dei biglietti a prezzo ridotto per minorenni e mi chiedevo se nel prezzo di € 17,50 fosse inclusa l'audioguida. Se non dovesse esserlo come posso acquistarla?
Grazie mille,
Saluti*



Gentile cliente,
La mostra di Van Gogh a Palazzo Bonaparte si svolge dal 8 ottobre 2022 al 7 maggio 2023.
Gli orari di apertura sono i seguenti: da lunedì a giovedì 9.00 - 19.00, mentre venerdì, sabato e domenica 9.00 - 21.00.
La biglietteria e l'ingresso chiudono un'ora prima. Per quanto riguarda le fasce orarie selezionabili, confermo che si tratta degli orari di ingresso alla mostra. Tuttavia, non sono specificate le informazioni relative alla durata della visita.
Potete trascorrere il tempo che desiderate all'interno della mostra, tenendo presente gli orari di chiusura.
Per quanto riguarda i biglietti ridotti, tutte le tipologie di biglietto per visitatori singoli includono l'audioguida.
Pertanto, se acquistate un biglietto ridotto per minorenni al prezzo di 17,50 euro, l'audioguida sarà inclusa nel prezzo.
Ricordo inoltre che, per l'elenco delle riduzioni e convenzioni, si consiglia di consultare la pagina dell'evento sul sito www.ticket.it.
Cordiali saluti,
Assistenza clienti Ticket.it





web3
ALLIANCE

GRAZIE

VALENTINA USELLINI

SENIOR BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER

T: +39 02 49988.207 – M: +39 349 2654726

E: VALENTINA.USELLINI@MMM.IT