

# Covisian rivoluziona il servizio clienti nel metaverso delle telecomunicazioni

**È la prima azienda del settore a offrire questo servizio.**

**L'obiettivo è trasformare il modo di interagire con i clienti attraverso la realtà virtuale, aumentata e mista.**



**Covisian Group**, multinazionale tecnologica specializzata in soluzioni innovative di Customer eXperience, sta lanciando il primo servizio clienti nel metaverso e in tempo reale per **Vodafone**.

Covisian è la prima azienda del settore a offrire un servizio clienti nel metaverso. Il suo "**Avatar Customer Care**" consente agli operatori di interagire con i clienti attraverso avatar in grado di replicare realisticamente le loro espressioni facciali e i movimenti del corpo. In breve, offre ai clienti un'esperienza interattiva e immersiva che migliora la comunicazione e consente una risposta rapida e personalizzata alle loro esigenze.

L'obiettivo di questa iniziativa è trasformare e migliorare il modo di interagire con i clienti attraverso la realtà virtuale, aumentata e mista, oltre a servizi integrati di metaverso (progettazione e creazione di ambienti, avatar, ecc.).

Gli avatar realistici nel metaverso della telco avranno alle spalle assistenti umani per massimizzare l'empatia con i clienti. Questo nuovo progetto migliora l'esperienza del cliente e mette in evidenza la necessità per settori come le

telecomunicazioni, la vendita al dettaglio, le banche, le assicurazioni, i servizi di pubblica utilità e l'intrattenimento di fare un passo avanti nel servizio clienti verso la realtà virtuale.

Con il lancio di **“Avatar GPT”**, l'assistente virtuale di Chat GPT basato sull'intelligenza artificiale, è possibile comprendere le domande e le esigenze degli utenti e fornire risposte più accurate e tempestive, grazie alle sue capacità di apprendimento continuo.

Secondo **Andrea Fileccia, amministratore delegato di Cometa**, società specializzata nella realizzazione di progetti di Metaverso, Realtà Virtuale, Aumentata ed Estesa e parte del Gruppo Covisian, *“trasformeremo il modo in cui le aziende si connettono con i loro clienti. Offriamo un'esperienza coinvolgente e personalizzata attraverso Avatar gestiti da operatori specializzati di Covisian, combinati con un'intelligenza artificiale addestrata su misura. Siamo entusiasti di vedere come queste tecnologie innovative rivoluzioneranno il modo in cui le aziende si relazionano con il loro pubblico”*.

Questi servizi rappresentano una rivoluzione nel servizio clienti e consentiranno alle aziende, in qualsiasi settore, di migliorare l'efficienza operativa, ottimizzare l'esperienza dei clienti e aumentare la soddisfazione generale.