



L'innovazione per il Customer Service più smart ed efficiente

## Leasy, l'assistente virtuale che risponde ai clienti di BNP Paribas Leasing Solutions Italia

*Stefano Ruggeri, IT Development Manager di BNP Paribas Leasing Solutions Italia:  
"Innoviamo mettendo sempre al centro le persone. Leasy ne è la dimostrazione:  
un servizio a valore aggiunto che porta benefici ai collaboratori dell'azienda  
e ai clienti finali"*

### L'azienda

BNP Paribas Leasing Solutions è la società leader in Europa e in Italia nel leasing e noleggio di attrezzature professionali. Presente in 20 Paesi, con 3.700 collaboratori nel mondo e oltre 500 in Italia, aiuta le aziende a sviluppare in maniera concreta la propria attività con soluzioni di leasing, noleggio e finanziamenti su misura. È parte di BNP Paribas, gruppo bancario internazionale e leader nell'Eurozona, presente in 65 paesi con 198mila collaboratori.

### L'idea in breve

Con l'obiettivo di ristrutturare l'offerta di Customer Service in modo più smart ed efficiente, aumentare le conversioni e ridurre i costi del servizio clienti, BNP Paribas Leasing Solutions Italia ha introdotto Leasy, un assistente virtuale attivo h24, 7 giorni su 7, all'interno del portale clienti [ilmiroleasing.it](https://ilmiroleasing.it). Il progetto è stato sviluppato insieme al partner tecnologico Responsa, azienda nata in H-FARM e oggi parte del Gruppo Euris, specializzata in soluzioni di assistenza automatizzata, chatbot e conversational AI.

### L'innovazione

Gli operatori del Customer Service di BNP Paribas Leasing Solutions si trovavano ogni giorno a gestire una grande quantità di telefonate e e-mail con richieste semplici e ripetitive, con conseguenti carichi di lavoro elevati e il rischio di tempi di risposta più lunghi per i clienti. Da qui l'esigenza di dotarsi di un assistente virtuale attivo 24/7, che da un lato permettesse agli operatori di dedicarsi a richieste più complesse e dall'altro diminuisse i tempi di attesa e di risposta per gli

Nome azienda: BNP Paribas Leasing Solutions  
Settore: Leasing  
Sito web: <https://leasingsolutions.bnpparibas.it>



utenti. L'idea è nata alla fine del 2018. Il progetto è stato sviluppato nel 2020 insieme a Responsa. BNP Paribas Leasing Solutions Italia ha scelto una startup innovativa con competenze specifiche su chatbot e AI per avviare una sperimentazione nel contesto di innovazione aziendale.

## Il processo di sviluppo e di implementazione

Ci sono voluti circa tre mesi per lo sviluppo tecnico della soluzione e due per l'implementazione nei processi aziendali. Questi i passaggi seguiti per la realizzazione del progetto: l'analisi delle richieste degli utenti, l'on-boarding dei manager del Customer Service, la formazione di un gruppo di lavoro dedicato, la creazione della Knowledge Base di Leasy, in continuo aggiornamento, un costante fine tuning e l'espansione delle funzionalità di Leasy attraverso l'integrazione di processi atti a migliorare la UX, mantenendo principi di design thinking e human centricity. Per riuscire a rispondere anche alle domande più complesse e specifiche dell'utenza, è stato poi introdotto il servizio di live chat con operatore dedicato. Questa evoluzione è avvenuta dopo la creazione del team trasversale di innovazione IT e Customer Service, nel quale la presenza di differenti competenze e abilità ha permesso il raggiungimento di risultati sempre migliori. Dopo una prima fase dedicata ai soli clienti registrati, Leasy è stato esteso a tutti gli utenti di [ilmioleasing.it](https://ilmioleasing.it).

## Come funziona Leasy

Leasy consente agli utenti di fare domande relative al portale, ai prodotti e alla propria posizione contrattuale, consultare e gestire i propri contratti e le proprie richieste, ricevere assistenza proattiva per le operazioni da effettuare direttamente all'interno del portale, dialogare con un operatore tramite il servizio integrato di live chat, fornire un feedback in merito all'assistenza ricevuta. Nella fase di pre-login, l'utente può avere informazioni più generiche e supporto su alcune operazioni, come il recupero password o la registrazione. Leasy può anche condividere contenuti multimediali e video tutorial. Ai clienti che effettuano il login, l'assistente offre una guida tra le varie funzionalità e servizi del portale, lo affianca in richieste più complesse, come la variazione del piano finanziario, e lo aiuta con la compilazione assistita. Grazie ad algoritmi di machine learning, Leasy impara costantemente a rispondere alle nuove esigenze degli utenti, aumentando le sue prestazioni.

## Benefici

Grazie a Leasy, è stato possibile istruire in maniera più puntuale e rapida gli utenti all'utilizzo del portale e sensibilizzarli sugli strumenti digitali. I clienti possono svolgere ora in autonomia operazioni che prima richiedevano l'intervento diretto degli operatori. Leasy li supporta in modo efficiente nella soluzione di problemi sempre più complessi per i quali nel tempo è stata istruita. Al termine di ogni interazione Leasy chiede un feedback al cliente per capirne il livello di soddisfazione: l'analisi dei dati raccolti ha permesso all'azienda di conoscere e rispondere meglio ai bisogni dell'utenza. Su 14.000 richieste di assistenza ricevute in un anno il 75% sono state risolte



senza la necessità di intervento umano. La crescente fiducia in Leasy da parte dell'utenza ha fatto sì che il suo utilizzo aumentasse dalle 900 richieste di settembre 2021 alle quasi 1700 di maggio 2022. L'assistente virtuale ha permesso di ridurre il volume di telefonate e e-mail agli operatori, che ora possono dedicarsi a richieste più specifiche e complesse.

In relazione ai risultati positivi già ottenuti e al continuo sviluppo di nuove funzionalità, prevediamo margini di miglioramento ancora importanti.