

Stella, la nuova assistente virtuale di Athlon Italy

Roma, 27 marzo 2025 - Si chiama **Stella** ed è la nuova assistente virtuale che accoglie chi si rivolge al numero verde di **Athlon Italy**, in grado di gestire - **24 ore su 24, 7 giorni su 7** - le richieste che arrivano alla branch italiana della società di servizi automotive, parte di Mercedes-Benz Mobility AG.

"La creazione di Stella rientra nel processo di digitalizzazione dei servizi a tutto vantaggio della customer experience - spiega Alessandra Agostini, Chief Commercial Officer di Athlon Italy. - Si tratta di uno strumento in grado di rispondere rapidamente alle domande più ricorrenti che i nostri driver possono avere. Ciò offre ai nostri operatori di call center interni più tempo per assistere i clienti con richieste più complesse".



È un servizio - tecnicamente una Digital Human Interface, un Avatar - creato grazie all'applicazione di elementi di Intelligenza Artificiale e Machine Learning e che, per rispondere, attinge a una knowledge base creata da Athlon sulla base del contratto di noleggio, cui si sommano tutte le informazioni generali necessarie a gestire le richieste di assistenza di clienti, fornitori e primi contatti.

L'aggiornamento quotidiano della piattaforma, in grado di alimentare rapidamente la propria base dati, fa sì che **Stella** sia in grado di rispondere sempre puntualmente ai quesiti "standard", ad esempio dove trovare l'officina più vicina, scadenze e servizi inclusi nel contratto, cosa fare in caso di furto o di smarrimento della fuel card... Stella è in grado di inviare subito via sms un link con tutte le indicazioni corrette, **ogni giorno della settimana, anche al di fuori dell'orario di lavoro.**

La piattaforma di interazione integra un sistema di riconoscimento vocale in grado non solo di comprendere le necessità che l'utente esprime attraverso la voce - analizzando le informazioni morfologiche, sintattiche e semantiche delle conversazioni - ma anche di interpretare il comportamento umano, sintonizzandosi con l'interlocutore e contestualizzando la sua richiesta.

Quando **Stella** non è in grado di gestire una richiesta o quando l'interlocutore chiede espressamente di parlare con un operatore, la telefonata viene inoltrata internamente al team del Customer service; l'incontro di tecnologia e supporto umano sono gli ingredienti fondamentali per una customer experience 2.0.



GALLERIA IMMAGINI

Athlon - Getting you there

Athlon è uno dei principali fornitori di noleggio di veicoli e fleet management in Europa, con una flotta gestita di circa 400.000 veicoli. Athlon, da oltre 100 anni, indirizza, supporta e fornisce le soluzioni di mobilità migliori per i suoi clienti. Con sede nei Paesi Bassi, Athlon è attiva in 20 paesi in Europa. Athlon è parte di Mercedes-Benz Mobility AG. Athlon è attiva in Italia dal 2009 ed è un operatore focalizzato sulle aziende di tutte le dimensioni e i professionisti con partita iva. È in grado di offrire soluzioni di mobilità e di noleggio a lungo termine e di adattare i suoi servizi alle esigenze dei clienti.

www.athlon.com/it