

---

**ChatBot e AI**  
**La nuova frontiera**  
**per generare**  
**valore nel**  
**Customer Service**



Nel mercato c'è l'esigenza di gestire un **numero crescente di canali** e punti di contatto garantendo velocità e soddisfazione dei clienti

I canali non sono usati solo per ottenere supporto, ma **spesso sono canali di vendita e marketing**, e questo è un cambiamento rispetto al passato

C'è un'opportunità che **chi coglie prima** e più velocemente può sfruttare come **vantaggio competitivo**

**Poche soluzioni nel mercato** sono già oggi complete per indirizzare sia esigenze di canale e di conversazione

Un numero altissimo di conversazioni genera oggi clienti frustrati e un overload di carico su operatori





## Convy AI

I sistemi conversazionali generano lo spostamento dal modello dove le persone si adattano al computer a quello dove è il computer ad adattarsi alle aspettative delle persone

**CUSTOMER SATISFACTION, EFFICIENZA E RIDUZIONE COSTI**

Il carico di lavoro si bilancia tra un instancabile e sempre cordiale sistema AI e il tocco umano degli agenti



*Industry*  
**4.0**

OTTIMIZZAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI  
TRAMITE UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

*Customer*  
**4.0**



## COSA NON SONO BOT

- Non sono degli operatori umani
- Non dialogano nello stesso modo delle persone, ci provano
- Non sono la soluzione a tutti i mali
- Non sono ancora pienamente maturi

## COSA SONO I BOT

- Automatori di task
- Disambiguatori
- Raccoglitori di informazioni strutturate
- Instancabili e sempre cordiali
- Un aiuto per compiti programmabili e di crescente complessità



# COSA DEVE FARE UN BOT

DIALOGA CON IL CLIENTE USANDO UN LINGUAGGIO NATURALE



COMPRENDE LE DOMANDE O IL PROBLEMA, E ASSOCIA UNA RISPOSTA

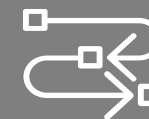
SE NECESSARIO, INTERAGISCE CON IL CLIENTE PER UNA MIGLIORE COMPrensIONE DELLE ESIGENZE ?

**Identifica e utilizza dati ed informazioni pertinenti**

IL TRASFERIMENTO DELLA CONVERSAZIONE TRA CLIENTE E BOT VERSO UN OPERATORE AVVIENE SENZA INTERRUZIONI

FORNISCE RISPOSTE ELABORATE SULLA KNOWLEDGE BASE SU ATTIVITÀ PRECEDENTI

SEGUE UNO SCRIPT PER GESTIRE IL PROBLEMA, MA SI DISCOSTA SE NECESSARIO



RISPONDE AI CLIENTI IN SVARIATI MODI A SECONDA DELLA NECESSITÀ



ACCEDE AL BACK-END DEL SISTEMA PER RECUPERARE INFORMAZIONI SPECIFICHE O PER INNESCARE AZIONI DISPOSITIVE...

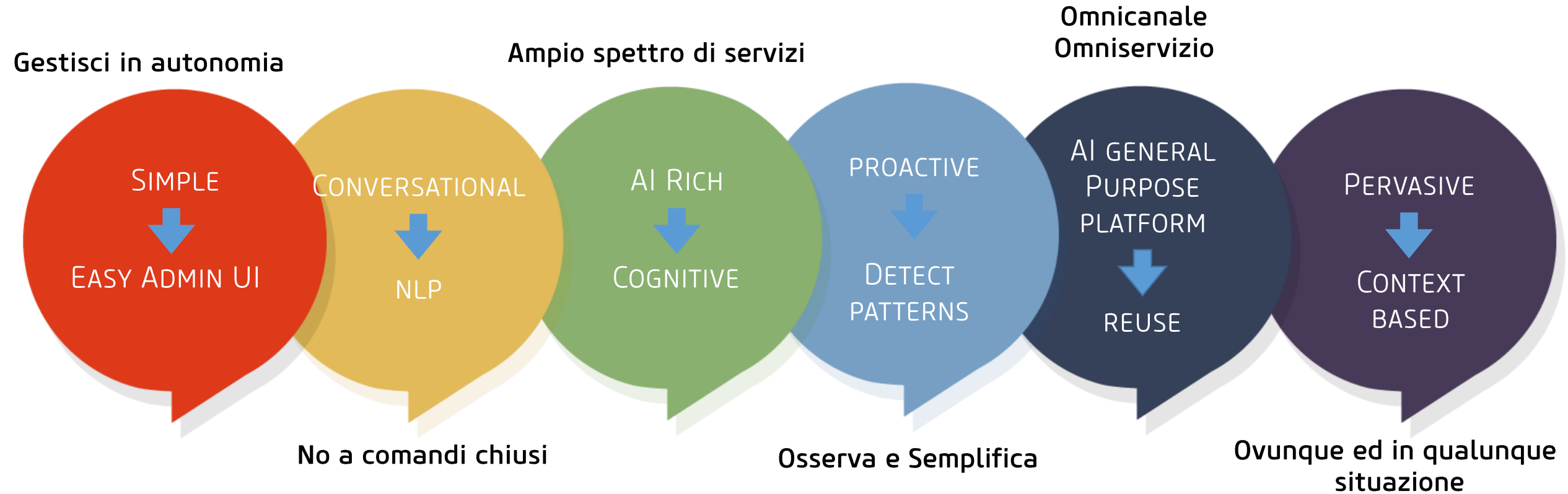
RICHIEDE DOCUMENTAZIONE AGGIUNIVA

MODIFICA AUTOMATICAMENTE LA PRIORITÀ DELLE SESSIONI BASANDOSI SUL CONTESTO

ABBINA DOMANDE E RISPOSTE CORRETTE ALL'INTERNO DEL CONTACT MANAGEMENT SYSTEM

INCREMENTA LE PROPRIE CAPACITÀ E INFORMAZIONI ATTRAVERSO DOCUMENTAZIONE, OSSERVAZIONE E SCOPERTA ATTIVA

# BOT FEATURES



# EUDATA E EXPERT SYSTEM

Il meglio del mercato genera valore al quadrato

**Smart User Experience**  
Conversational UX, Bot control, more ...



eudata

**Application layer**  
Bots, Apps e Altre applicazioni

**Smart General-Purpose Platform**

Artificial intelligence services and other (IOT, System of Record, Etc...)



Engage your customer with humans or AI

Convy

BOT, Social messaging, Web e mobile messaging, chat, video chat e Collaboration



Una unica piattaforma per molteplici touchpoints e canali, per offrire una esperienza digitale univoca che riduce i costi di gestione e aumenta l'efficienza



ACT AS ONE





# Digital Customer Experience

Omnichannel Conversational UI  
CRM  
Artificial Intelligence

PIÙ DI 30 CLIENTI  
INTERNAZIONALI IN EUROPA –  
ESTREMO ORIENTE – INDIA

PIÙ DI 80 DIPENDENTI

PARTNER DEI MIGLIORI VENDOR  
A LIVELLO MONDIALE

IN ITALIA SI RIVOLGE A PIÙ DI 35  
MILIONI DI UTENTI FINALI NEL  
SOLO SETTORE FINANZIARIO

# EXPERT SYSTEM



- Organizzazione globale
- Expert System è leader internazionale nel Cognitive Computing e nella Text Analytics
- Società fondata in Italia e quotata all'AIM di Borsa Italiana, con sedi e laboratori di ricerca anche in Francia, Germania, Spagna, Stati Uniti e Canada
- Ricavi per oltre €22 milioni e 220 dipendenti
- Tecnologia brevettata e pluripremiata
- Punto di riferimento per soluzioni di Cognitive Computing per agenzie governative e aziende di tutti i settori



# MARKET VALIDATION



- Forrester Wave: Big Data Text Analytics Platforms – 2016
- Gartner Magic Quadrant for Enterprise Search - July 2015
- Forrester Report: “Artificial Intelligence Can Finally Unleash Your Business Applications’ Creativity” - March 2015
- Eudata is present in more than 20 gartner documents and mentioned in the Magic Quadrant for customer engagement

*Customer Engagement Hub*

# ACT AS ONE



**Convy** AI



**CUSTOMER CARE**



**CRM**



**WEB CHAT**



**SMS**



**E MAIL**



**FB Messenger**



**SKYPE**



**PERSISTENT CHAT**

## DEVICES

- Web Browser
- Mobile Browser
- Mobile APP
- Conversational Interfaces

## EXTERNAL CONNECTORS

- SF.COM
- Cisco UCCE
- Genesys

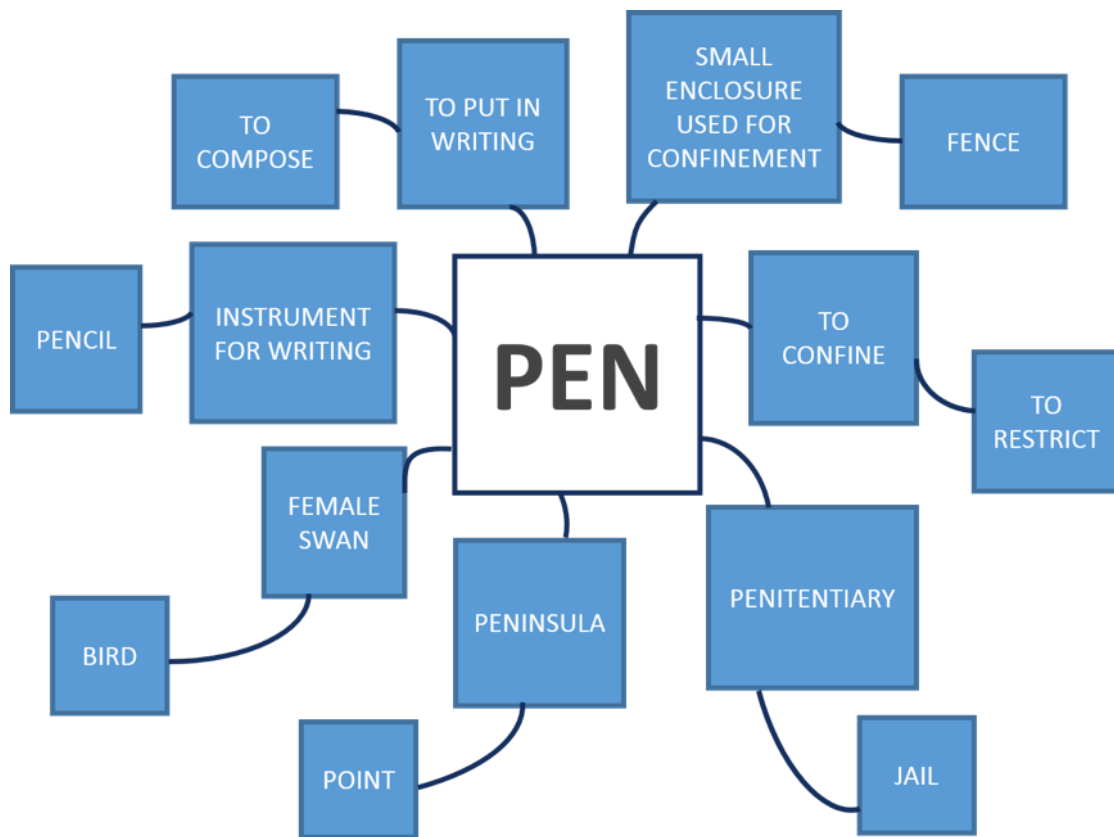


# Una tecnologia unica

Tutti i nostri prodotti si basano su Cogito, una tecnologia unica, sviluppata in oltre 400 anni/uomo, che sfrutta algoritmi di intelligenza artificiale e

- Utilizza una ricchissima base di conoscenza (knowledge graph)
- Legge e simula il processo di comprensione umana
- Sfrutta tutta la conoscenza estratta dai testi
- Impara sia in automatico che dall'esperienza umana

# IL KNOWLEDGE GRAPH DI COGITO:



- Contiene milioni di concetti con tutti i diversi significati e milioni di relazioni tra concetti/significati
- È una vera e propria «rappresentazione della conoscenza», ricchissima e pronta all'uso
- Ottimizzato per velocità, qualità e performance
- Si arricchisce grazie all'intervento umano, che aumenta la conoscenza di domini specifici usando appositi tool
- Sfrutta algoritmi di machine learning che consentono di aumentare automaticamente la conoscenza

## COGITO FA LA DIFFERENZA

Una vera comprensione non è solo capire «un intento» ma vuol dire sapere tenere in considerazione molti altri fattori:

CONTESTO

CONOSCENZA LESSICO DI DOMINIO

DISAMBIGUAZIONE

GESTIONE DELLE ENTITA' (identificazione «persone», «importi», «date» ... )

... e molto altro ancora ....

## QUANTO È COMPLESSO UN VERO MOTORE CONVERSAZIONALE?

Solo un esempio

«Voglio fare un bonifico di 500 euro a Alessandro domani»

AZIONE: bonifico

DESTINATARIO: Alessandro (look up nella Rubrica dei nick names)

AMMONTARE: 500 EURO (non dollari)

DATA ESECUZIONE: domani ... 17 February

E se dimentico qualcosa ... il contesto mi aiuta nell'identificare cosa manca



# CDO AGENDA

1

DEFINISCI IN MODO CHIARO GLI OBIETTIVI  
(SUPPORTO, SALES, MARKETING, ...)

2

DEFINISCI QUALI SONO I PUNTI DI  
CONTATTO FONDAMENTALI USATI DAI  
CLIENTI

3

SCEGLI LA SOLUZIONE CHE  
MASSIMIZZA GLI OBIETTIVI

4

PROTOTIPA, MISURA E RIUSA CERCANDO  
DI OTTIMIZZARE AL MEGLIO IL MIX TRA  
HUMAN TOUCH E AI



+

