



CELI
LANGUAGE TECHNOLOGY

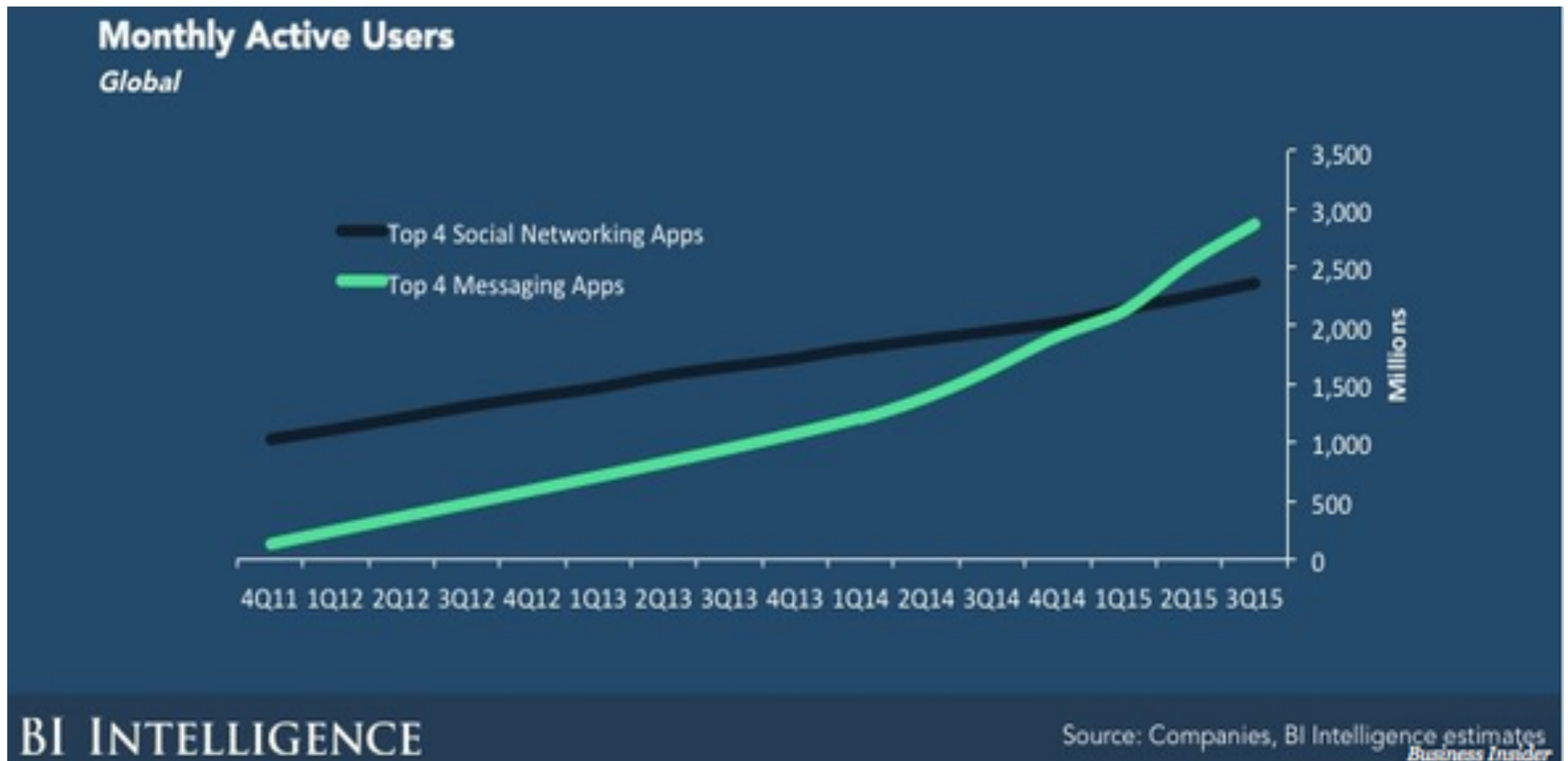


LiveHelp
The CHAT Experience

RES | PON | SA

CHATBOT: strategie e best practice

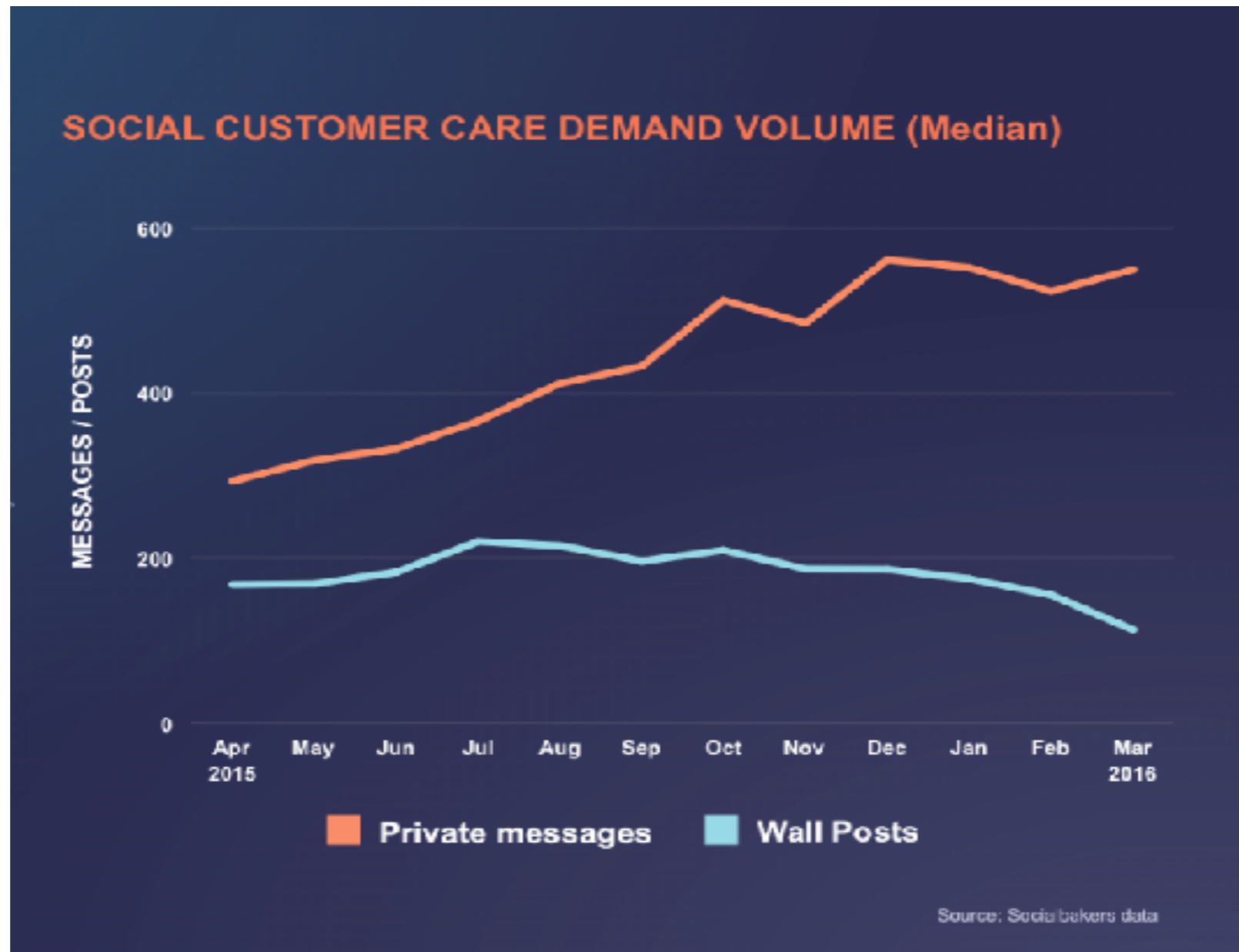
Conversazione continua



Le previsioni al 2020

- Industria AI 70 MLD \$
- 2.600 aziende svilupperanno AI
- 85% delle interazioni con i clienti sarà gestita senza umani (Gartner)
- 1000+ posti di lavoro al mese relativi al machine learning
- 50.000+ chat bot

Social Customer Care

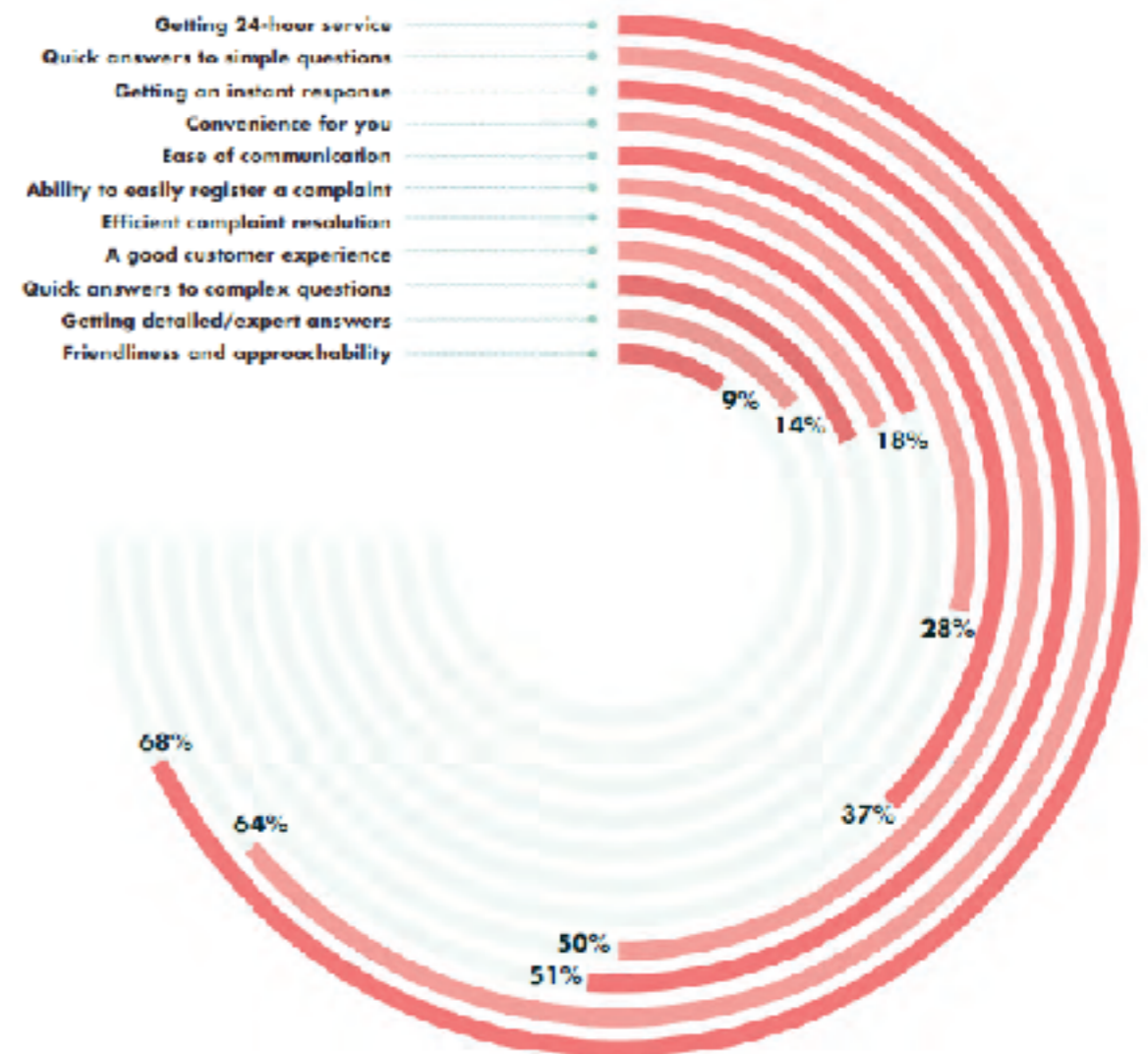


Perché i Chatbot

- Migliorare il customer service
- Semplificare e ampliare le possibilità degli eCommerce
- Creare engagement
- Potenziare la Customer Experience
- Integrarsi in modo organico nella Brand Experience
- Rendere più facile la condivisione di dati sensibili
- Iniziare un dialogo con l'utente che possa essere poi trasferito ad un operatori
- Ampliare l'approccio omnicanale

Cosa si aspettano i clienti

- Servizio 24/24h (68%)
- Risposte rapide a domande semplici (64%)
- Tempi di risposta immediati (51%)
- Convenienza (50%)
- Facilità di comunicazione (37%)
- Facilità nella segnalazione (28%) e nella risoluzione (18%) dei reclami
- Customer experience positiva (18%)
- Risposte rapide a domande complesse (18%)



ore 10.00 **Il mondo dei chatbot:** dalle ricette all'Intelligenza Artificiale
Mariella Borghi, Celi

ore 10.20 **Prove tecniche di chatbot:** come costruirli e farli funzionare
Alessia Bianchini – Celi

ore 10.40 Q&A

ore 10.50 coffee break

ore 11.10 **Uomo e bot:** creare la sinergia vincente
Alessandro La Ciura – Sostanza

ore 11.30 **Costruiamo insieme un motore conversazionale**
Alessandro La Ciura – Sostanza

ore 11.50 Q&A

ore 12.00 **Chatbot e servizio clienti digitale:** un binomio perfetto
Gabriele Antoniazzi – Responsa

ore 12.20 **Chatbot Responsa per un importante brand assicurativo**
Gabriele Antoniazzi – Responsa

ore 12.40 Q&A

ore 12.50 Business Lunch



CELI Language Technology sviluppa software basato su tecnologie semantiche e natural language processing, oltre a fornire servizi per l'analisi automatica del linguaggio, la segmentazione ed il clustering, la classificazione di dati e documenti.

Sostanza web factory italiana con oltre 20 anni di esperienza nel mondo della comunicazione digitale. Ha sviluppato la suite LiveHelp®, soluzione professionale per la gestione integrata dell'assistenza online tramite chat, ticket e chatbot.

Responsa sviluppa soluzioni di customer service automation basate su intelligenza artificiale come i Chatbot, che permettono alle aziende di far fronte a un volume di contatti sempre maggiore, in un momento storico in cui la relazione con il cliente si sta spostando all'interno dei canali di messaggistica istantanea.