
CX 2020
CUSTOMER EXPERIENCE

12.10.2017



***Massimizziamo i risultati di business
abbinando l'Intelligenza Artificiale con la Comprensione Umana***

Andrea D'Anselmo
Sales Director, South Europe
adanselmo@interactions.com

Conversazione tra un Assistente Virtuale ed un cliente di un'azienda molto nota*

Fine di una telefonata...

AV: Posso esserti utile per qualcos'altro?

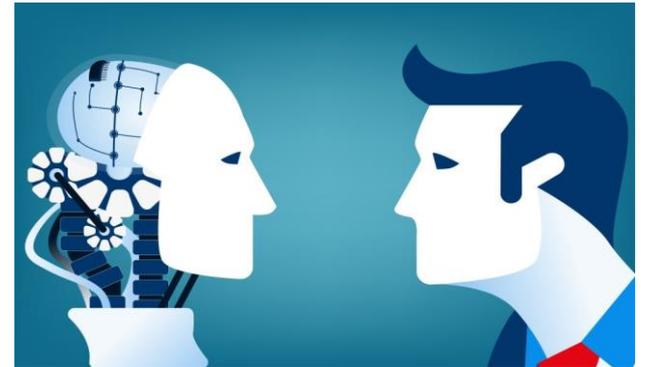
Cliente: No, va bene così....ma sei una persona reale?....o....sei una persona reale o *un sistema online*...?

AV: Sono un Sistema di Risposta Automatica creato per rispondere a tutte le tue esigenze sui “prodotti X”

AV: Qual è la tua prossima domanda?

Cliente: Sei il migliore.....Sono molto fiero di te

AV: Beh, grazie mille, apprezzo i complimenti



**nota: traduzione della telefonata in Italiano, dalla trascrizione della registrazione in Inglese*



ASSISTENTE VIRTUALE INTELLIGENTE

Ogni giorno, noi siamo la porta d'ingresso per milioni di interazioni positive per i clienti di importanti aziende, conosciute in tutto il mondo

I nostri clienti sono riconosciuti spesso da JDPower, Forbes e altri osservatori come leaders nel CSAT e NPS



HYATT[®]

Punteggio massimo per l'industria alberghiera di lusso, per la customer satisfaction



2 su 5 delle aziende Top USA di Assicurazione Immobiliare



enterprise

Punteggio massimo nel settore noleggio auto per la customer satisfaction



La più grande Telco negli Stati Uniti



La più grande azienda di Utility del Texas

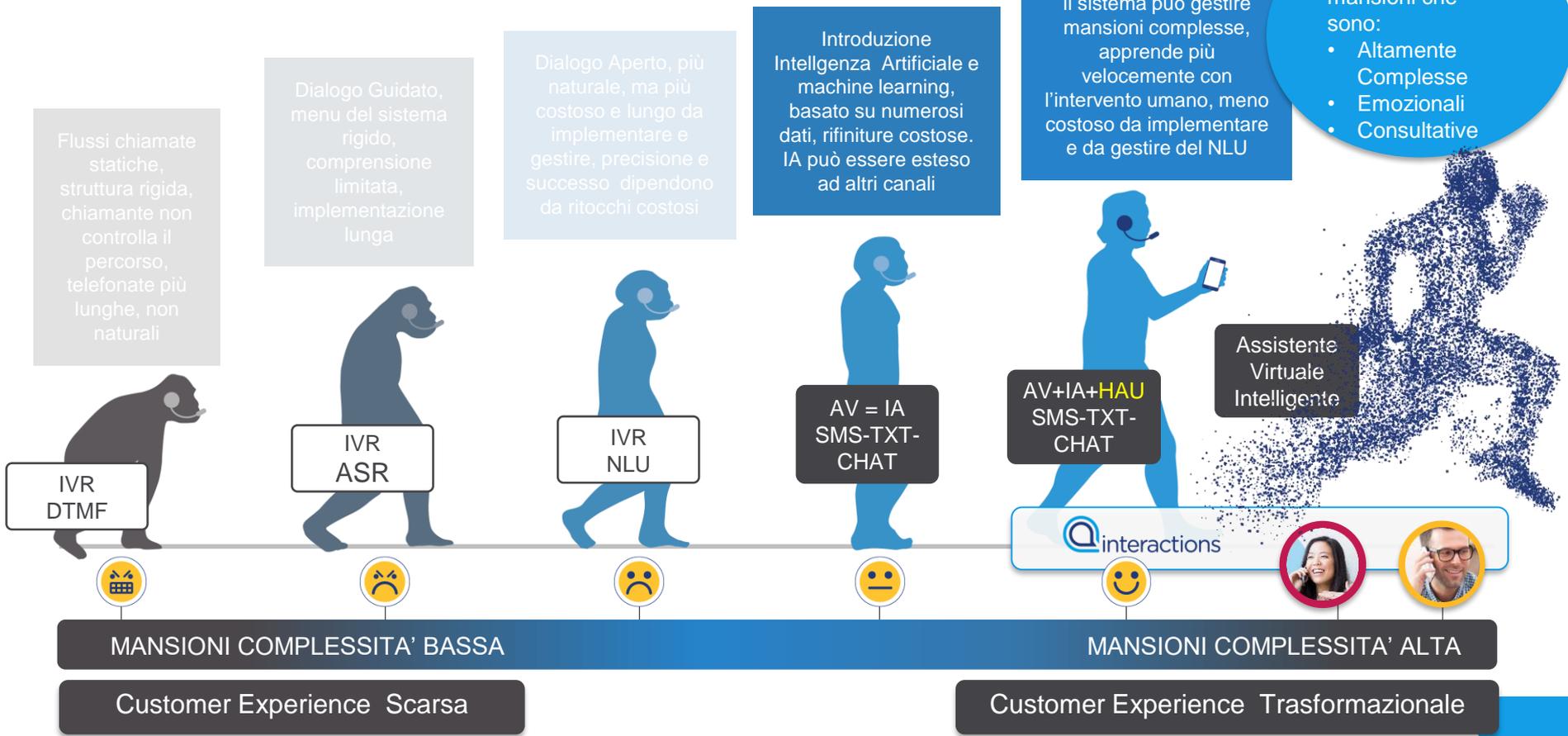
CHI SIAMO

- Fondata nel 2004
 - 2 miliardi di transazioni annuali per i clienti
 - +1300 brevetti e vincitore di numerosi premi e riconoscimenti
 - **Curo Speech & Language Platform** (ASR, TTS, NLP, HAU & Digital Roots)
 - Corporate HQ – Franklin, Massachusetts, U.S.A.
 - Altre sedi U.S.A. :
 - Indianapolis
 - New Jersey
 - New York
- ➔ **EMEA (Nuovo Team)**
- Londra, UK
 - Francoforte, Germania
 - Roma, Italia

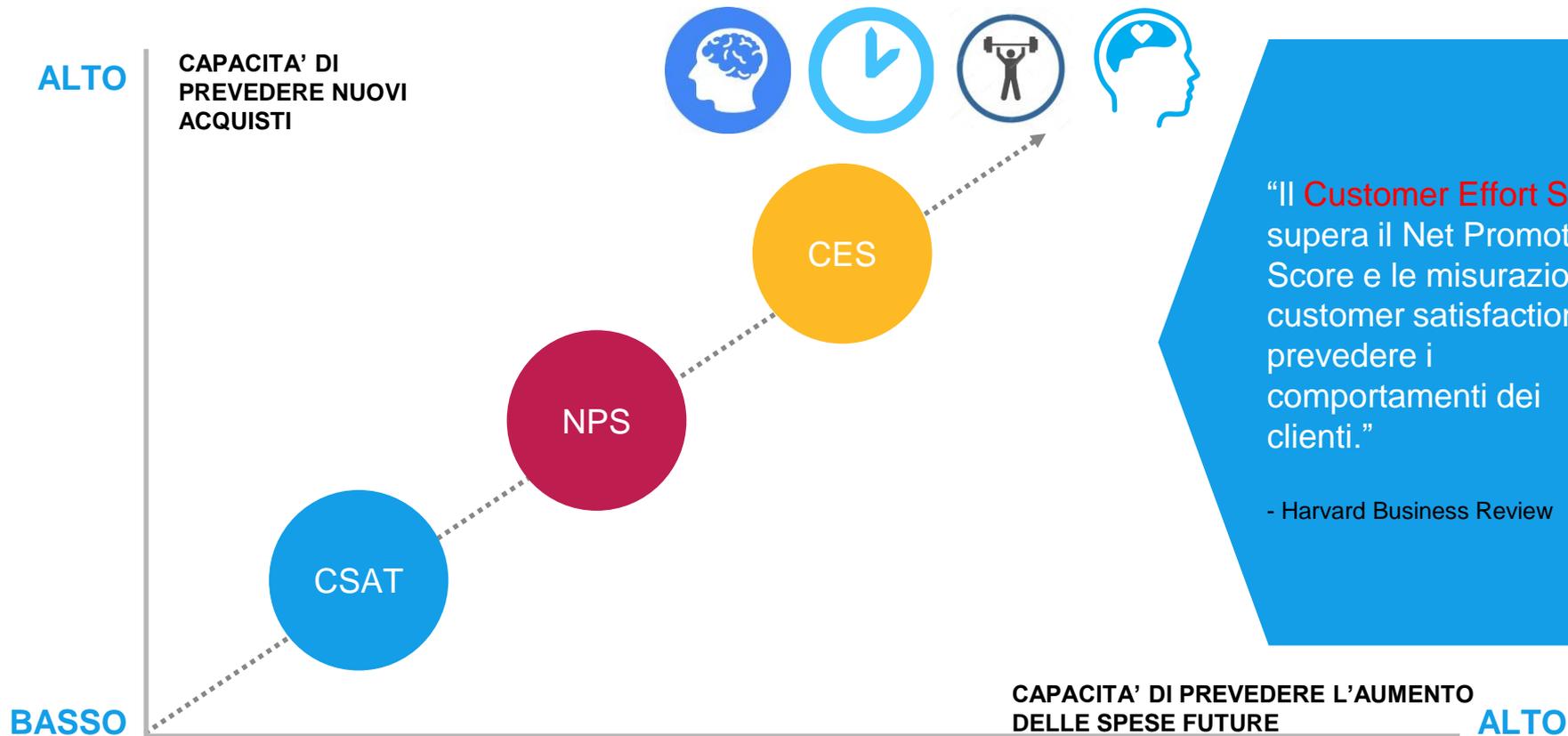


L'EVOLUZIONE DELL' IVR VERSO L'ASSISTENTE VIRTUALE INTELLIGENTE

Transformazione Digitale del Customer Service

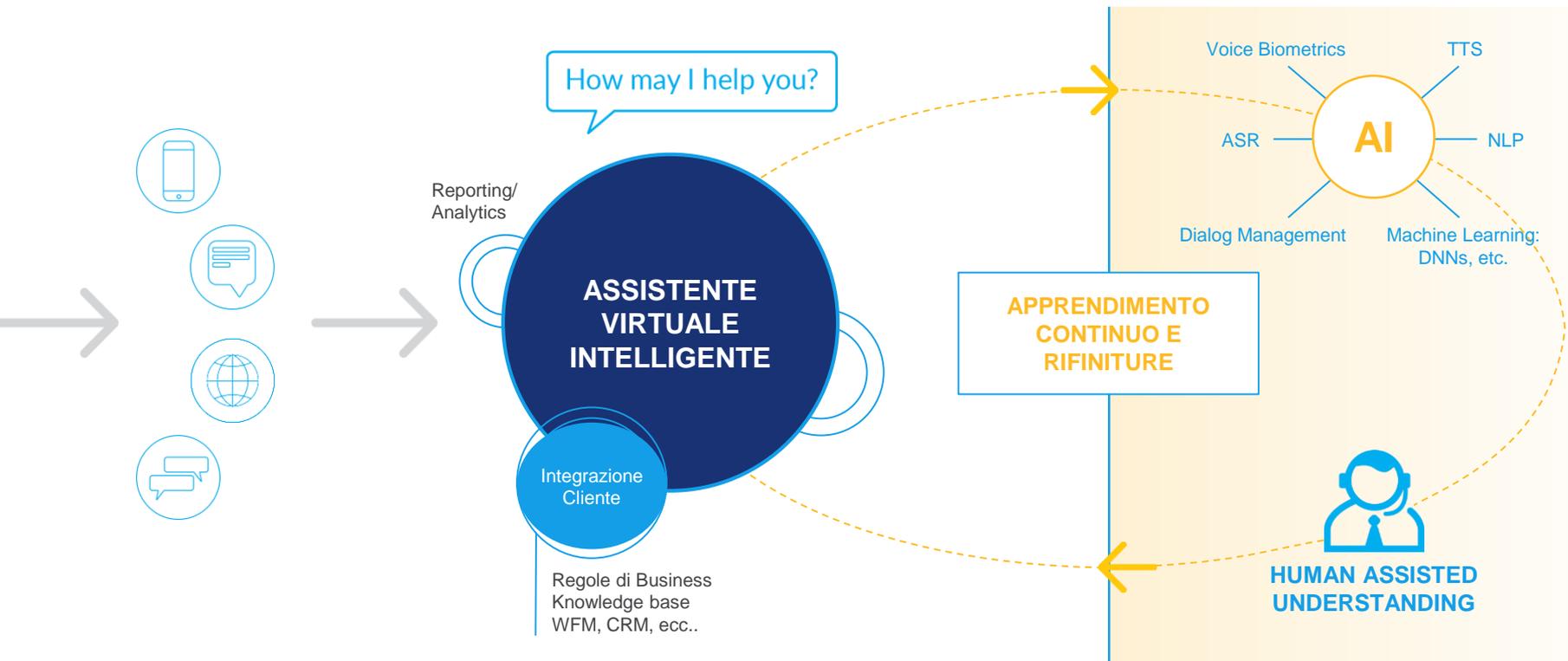


CONVERSAZIONI SENZA SFORZI

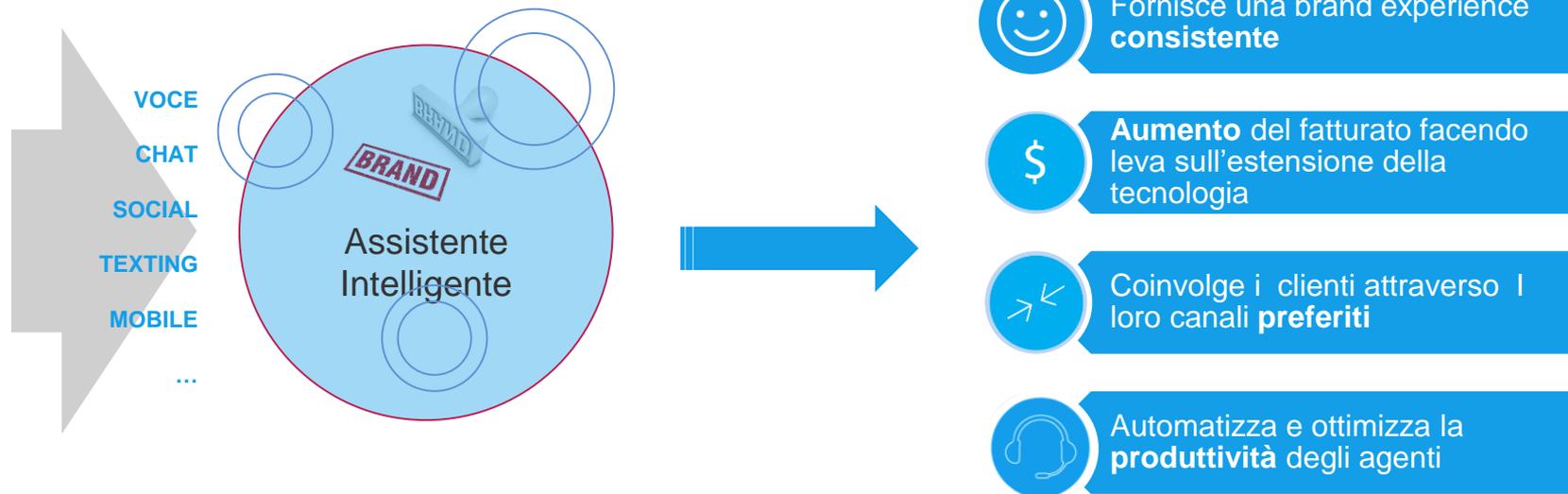


ADAPTIVE UNDERSTANDING™

Il nostro Assistente Virtuale Intelligente utilizza l'*Adaptive Understanding*™ da noi brevettato, che unisce l'Intelligenza Artificiale e la comprensione umana



OMNICHANNEL ASSISTENTE INTELLIGENTE - OPPORTUNITA' PER I CLIENTI



Un unico Assistente Intelligente che promuove il marchio dell'azienda attraverso tutti i canali

IMPATTO SUL BUSINESS (BUSINESS IMPACT)

120%

ROI med
1-anno

€0.20 - €0.82

Risparmio med
per telefonata

10-20%

Aumento med nel
CSAT



Efficienza
Self Service

SELF
SERVICE

INTERACTIONS

AGENTE

“LOW TOUCH”/\$
COSTO BASSO



€ HIGH TOUCH/
COSTO ALTO

[Informazioni]

[Servizio/Supporto]

[Vendite/Fatturato
“Servizio Concierge”]



 **interactions**
simply better understanding



Grazie per l'attenzione.

