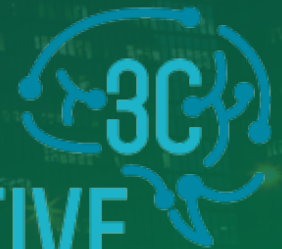


# Eudata

Cognitive Contact Center




COGNITIVE  
CONTACT  
CENTER



Made in Italy



A person's hands are shown holding a lit sparkler. The sparkler is bright and glowing, with many sparks radiating outwards. The background is dark with a blue and green gradient. The text is overlaid on the right side of the image.

**Unveil the hidden value behind your  
Digital Customer/User Interactions**

# Eudata Omnichannel Approach

A SINGLE SERVICE AVAILABLE ON ALL POSSIBLE DIGITAL CHANNELS

THE INFORMATION ABOUT CUSTOMER JOURNEY ARE STORED IN A SINGLE POINT

CHATBOT HELPS TO AUTOMATE PROCESS BASED TASKS

ANALYTICS ARE AVAILABLE FOR SUPERVISOR, WITH 360 CUSTOMER VIEW

IT IS POSSIBLE TO USE REAL TIME ANALYTICS FOR AGENTS DIRECTLY ON THEIR  
DESKTOP

INTEGRATION WITH ENTERPRISE CONTEXT VIA APIs AND SDKS



“Customers are able to take journeys, which will span many channels and devices, in a seamless manner. Multiple channels aren't perceived as multiple companies, or even as different parts of a single company; rather, the channels are linked in a way that hides the silos of engagement and makes the enterprise's organization chart irrelevant to the customer.”

# Perché oggi i chatBOT sono così importanti?

Riducono il lavoro degli agenti

Sono flessibili rispetto ai carichi di contatti e all'orario di lavoro

Perché migliorano l'esperienza dei clienti

I chatBOT risolvono problemi in modo semplice ed economico, garantendo un veloce ritorno di investimento grazie all'abbattimento dei costi

# Ma quale è il valore nascosto dei chatBOT



Da una survey condotta su circa 100 CIO Europei, emerge che la ragione principale legata all'assenza di un servizio di assistenza in tempo reale ai clienti è la mancanza di integrazione tra i sistemi

Contestualmente, su circa 500 clienti che non hanno completato un processo di acquisto, il 41% dichiara di non averlo fatto per ragioni di prezzo, il 38% per ragioni di difficoltà nel processo di acquisto



La qualità del servizio pesa quanto il prezzo, ma per fornirla è necessario garantire un alto livello di integrazione

# Ma quale è il valore nascosto dei chatBOT

Sono degli orchestratori che coordinano diverse fonti di dati (CRM, ERP, back end, ...) e le utilizzano per prendere in tempo reale decisioni complesse

Grazie a queste informazioni, disaccoppiate attraverso sistemi cognitivi, è possibile svelare il vero valore dei chatBOT, la loro capacità di analisi e di ingaggio



Inform → analyze → engage



# **Eudata 3C**

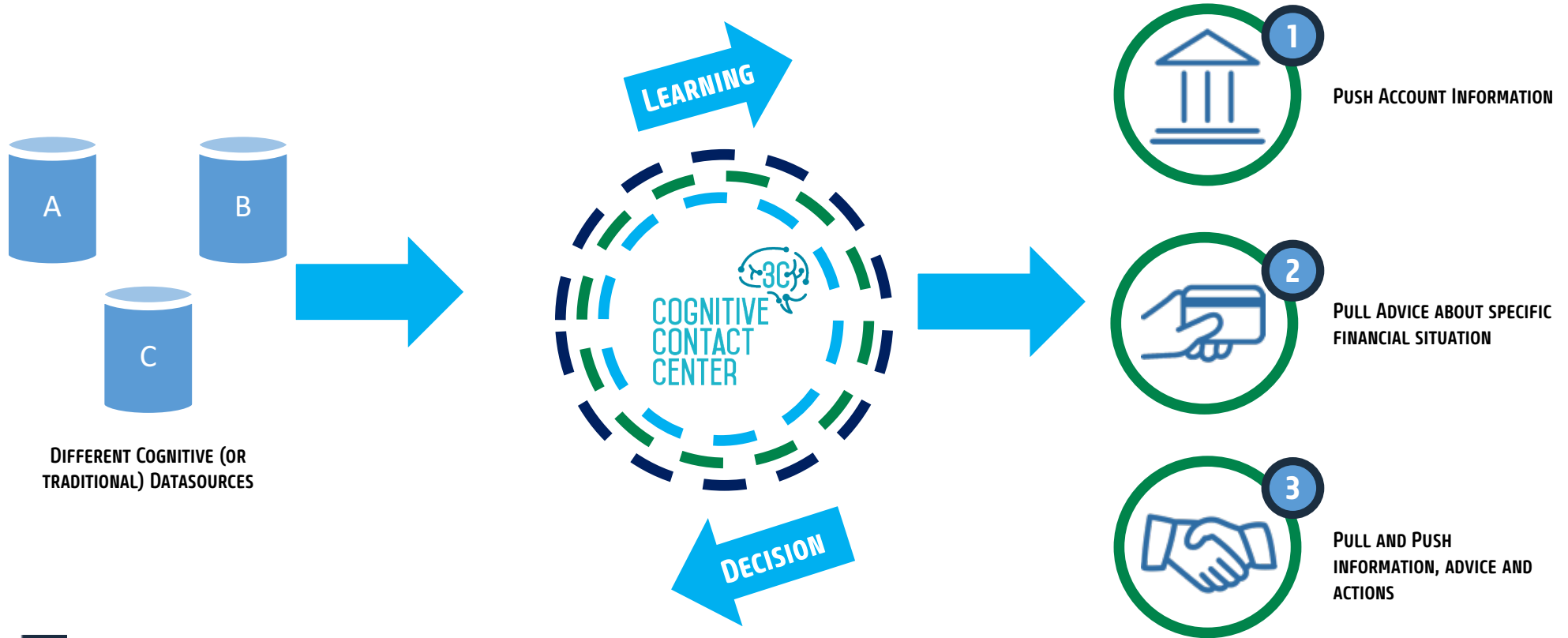
## **The Cognitive Contact Center**

In questo scenario, i sistemi di AI e intelligenza cognitiva diventano sempre più presenti come fonti dati nei contesti delle large Enterprise

Convy 3C sfrutta al massimo questi sistemi, prendendo decisioni confrontando informazioni che risiedono su differenti fonti cognitive.



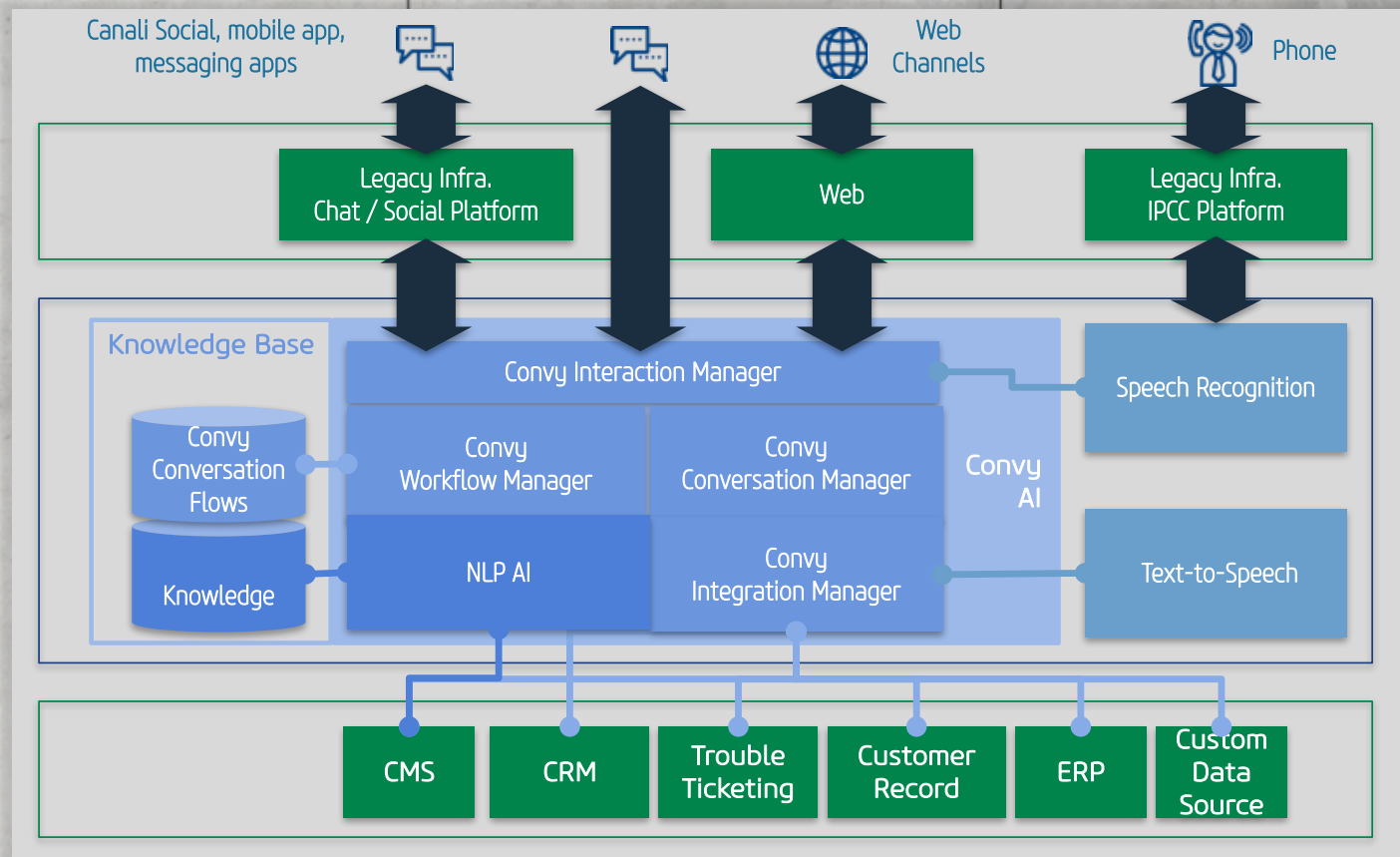
# Eudata 3C The Cognitive Contact Center



AI is a commodity that every Enterprise will use. 3C approach is AI independent, as we are focused on creating services based on the AI capabilities in order to provide not only data, but **analysis** and **engagement**



# COGNITIVE CONTACT CENTER



# Eudata 3C - Inform

Customer: Qual è il mio saldo?  
BankBot: €5,789.21

Non c'è valore aggiunto rispetto ad altri  
servizi self service



# Eudata 3C - Analyze

Customer: Ho sufficienti soldi per pagare le mie bollette il 15 del mese?  
BankBot: Sì. Hai 3 pagamenti in scadenza entro il 15 del mese (acqua, luce e mutuo). Una volta pagate hai comunque un residuo sul conto di 1500 €

Analisi relativa alla posizione del cliente per fornire un contenuto informativo non disponibile con altri sistemi self service, grazie alle capacità di integrazione e alla componente decisionale



# Eudata 3C - Engage

Customer: Vorrei comperare una nuova lavatrice questo mese, ho abbastanza soldi per farlo?

BankBot: Basandoci sulle nostre informazioni, la nuova lavatrice costerà circa 800€. Dovendo pagare acqua, luce e mutuo prima che il tuo stipendio venga depositato tra 10 giorni. Avendo indicato 1500 € come soglia di attenzione sul tuo conto, se acquisterai la lavatrice andrai al di sotto di questo valore. Ma se risparmi 100€ per i prossimi 4 mesi, allora potrai usare i 450 € di risparmi e questi 400€ per acquistare la lavatrice.

Customer: Vorrei comunque comperare la lavatrice, è una buona idea?

BankBot: Ti consigliamo di no, sei in linea per raggiungere i tuoi risultati di accumulo, e vogliamo aiutarti a raggiungerli

Customer: Oh, ok, risparmiarò per comperarla...

BankBot: Un'alternativa è comperarla da un nostro partner, potrai accedere a un nostro finanziamento agevolato che è in linea con il tuo profilo di spesa

Customer: Sarebbe ottimo

BankBot: Perfetto, clicca su [questo](#) link per accedere all'acquisto

In questo caso le informazioni sono usate per creare trust e in seguito una situazione di ingaggio che rende contento il cliente e posiziona per l'azienda un nuovo prodotto



# Cases



# Convy: Il ChatBOT di Eudata

I benefici della soluzione:



Convy AI

Front end web, sms, email, mobile, social



Convy AI

Back End standard via connettori o custom via SDK



Convy AI

Capacità di transition verso operatore



Convy AI

0 Code chatBOT Maintenance and Testing



Convy AI

OEM Cognitive solution for NLP (Cogito Expert System)



Convy AI

Capacità di integrazione nativa con altre fonti cognitive



Convy AI

Metriche di misura di efficacia del servizio in piattaforma



Convy AI

Analisi storica delle conversazioni basata su Machine Learning



Convy AI

Reporting qualitativo e quantitativo per continuous improvement



# Telco Case

## Customer Service

Problema da risolvere:

- Volumi di richieste verso il servizio di help desk
- Alti tempi di risposte
- Bassa qualità delle risposte

Perché il chatBOT di Eudata

- 24/7 availability
- 0 response time
- Handover automatico verso operatore



Costs



NPS



40%  
Fullbot



+40%  
NPS



# Finance Case Customer Service



Problema da risolvere:

- Richieste frequenti con scarso valore aggiunto (balance/movimenti/password recovery)
- 0% conversion rate

Perché Eudata Chatbot?

- 24/7 availability
- Onboarding process
- Inbound&Outbound Expert (Virtual Assistant) driven



Costs



NPS



40%  
Fullbot



-5%  
Site  
abandon





# Finance Case Helpdesk



Problema da risolvere:

- Accesso non intuitivo al trouble Ticketing
- Alto volume di richieste ricorrenti
- FAQ di difficile utilizzo

Perché Eudata Chatbot?

- SOAP/REST native integration
- FAQ & Document indicizzazione e ricerca
- Connector per enterprise IM (nel caso, skype 4 business)



TT  
Cases



Self  
Service



40%  
Fullbo  
t



-20%  
Cases



# Retail Case

Problema da risolvere:

- Alto tasso di abbandono nel processo di acquisto
- Limite di risorse allocabili

Perché Eudata Chatbot?

- Interfacce web – mobile – social
- Capacità di gestire alti volumi di richieste concorrenti
- Capacità di segmentare e trasferire a operatore



# Transportation Case

Problema da risolvere:

- Difficoltà nel reperire le informazioni dal portale
- Necessità di competere con nuovi provider digitali

Perché Eudata Chatbot?

- Feature set
- Piattaforma di customer care integrata



# Public Administration

Problema da risolvere:

- Altissimo volume di richieste da parte dell'utenza su tematiche generiche
- Difficoltà per l'operatore a reperire informazioni distribuite su sistemi non omogenei

Perché Eudata Chatbot?

- Integrazioni NLP e Voice (Expert System e Cedat)
- Piattaforma di configurazione del servizio 0 code
- Capacità di integrazione con componenti esterne eterogenee



# Cosa vi portate a casa oggi...

I chatBOT sono sistemi complessi, che orchestrano complessi front end e back end

Un chatBOT DEVE essere dotato di strumenti di analisi e reportistica che consentano monitoraggio e evoluzione del servizio

L'esperienza fornita e i risultati che ottengo sono il risultato della capacità di decidere che il sistema può esprimere

Grazie

Thank You

**Eudata**

Via M. Gioia 55/C

20124 Milano

Phone: +39 02 45495098

[sales@eudata.com](mailto:sales@eudata.com)

MADE IN ITALY

