

CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

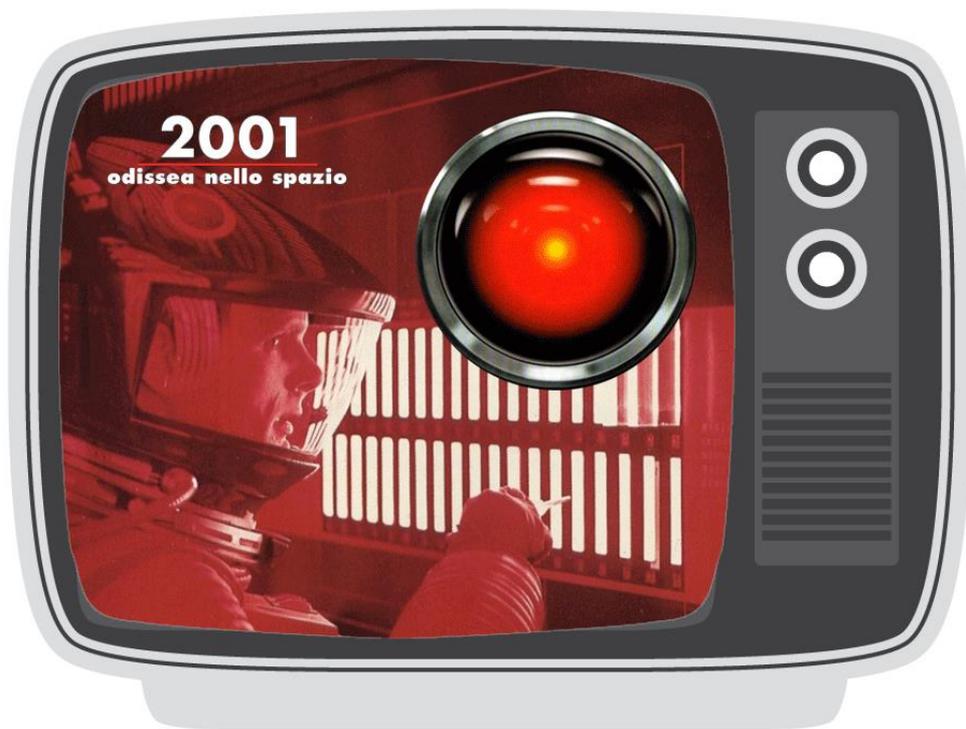
12.10.2017



BOT
&
Intelligenza
Artificiale

LiveBot,
l'equilibrio perfetto tra
competenze umane
e **Intelligenza**
Artificiale

Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**



Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**



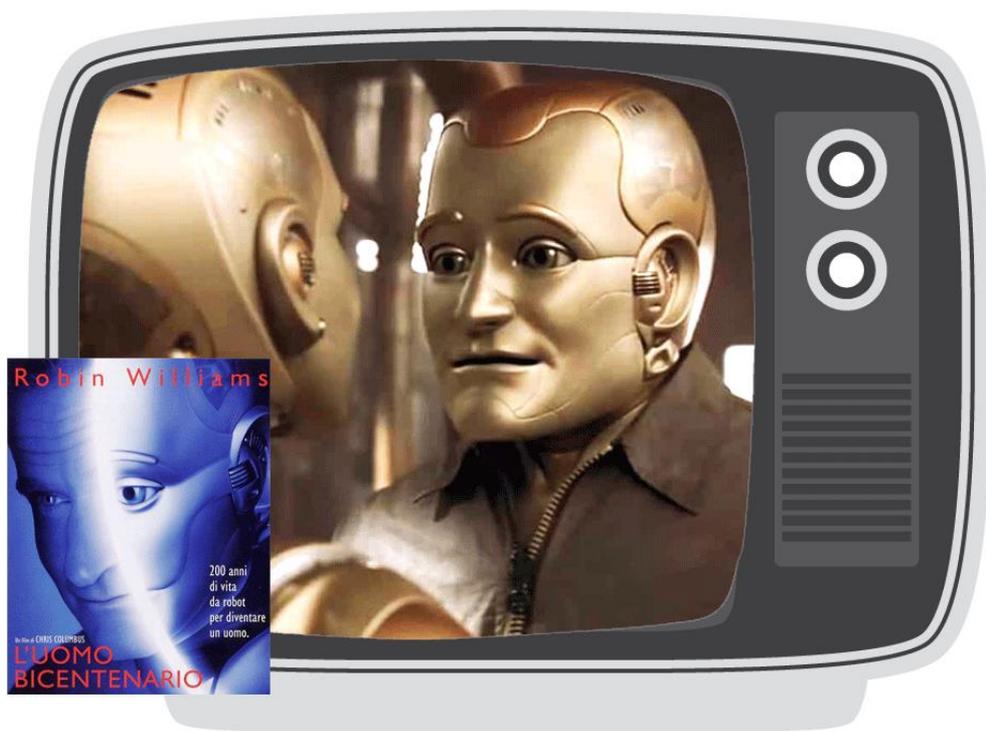
Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**



Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**



Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**

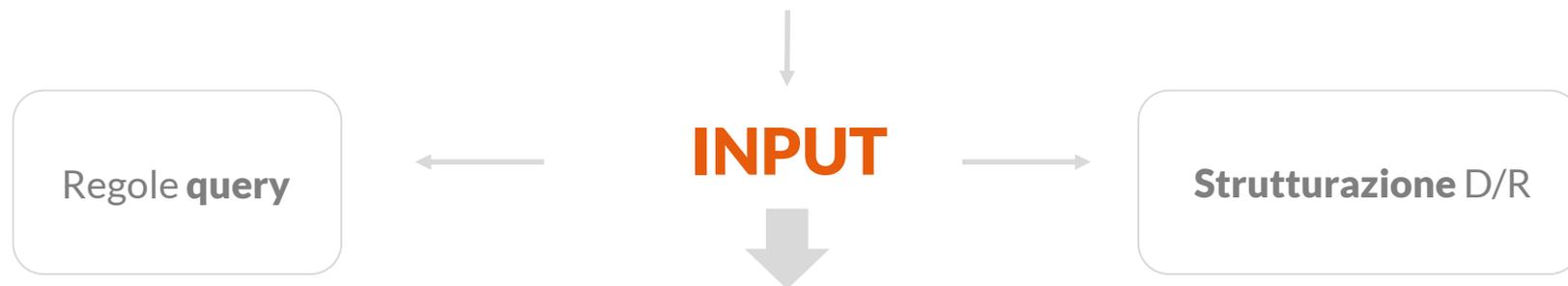


Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**

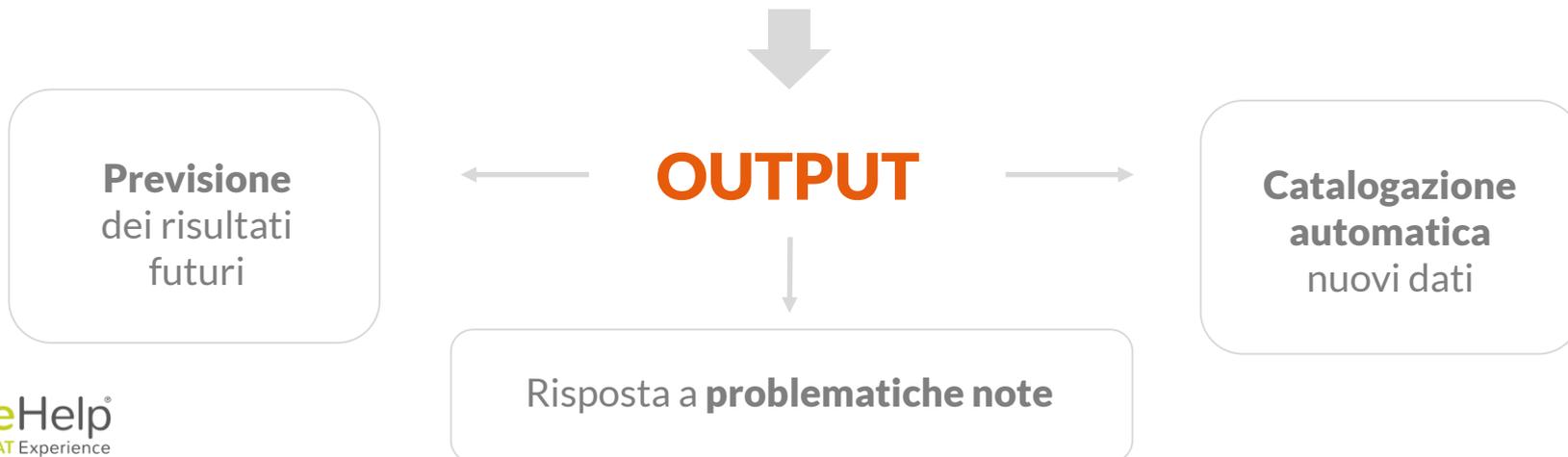


Come viene creata un'Intelligenza Artificiale?

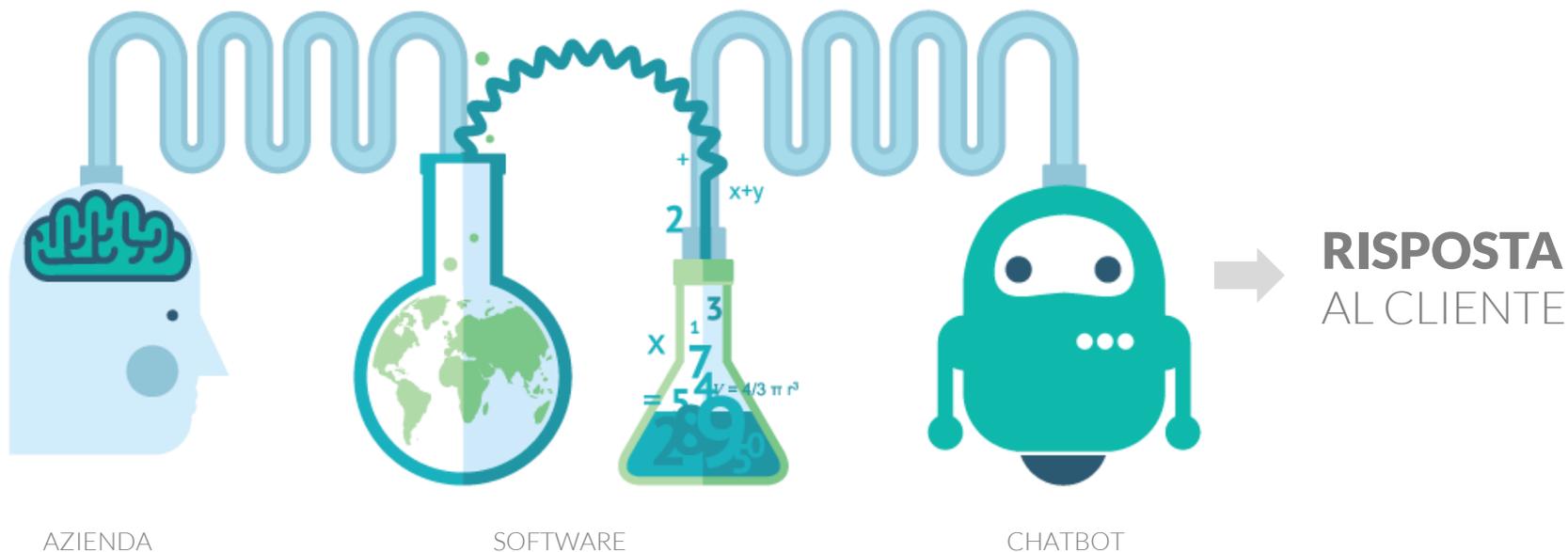
RACCOLTA BIG DATA → ANALISI DATI → DEFINIZIONE CASISTICHE



INTELLIGENZA ARTIFICIALE



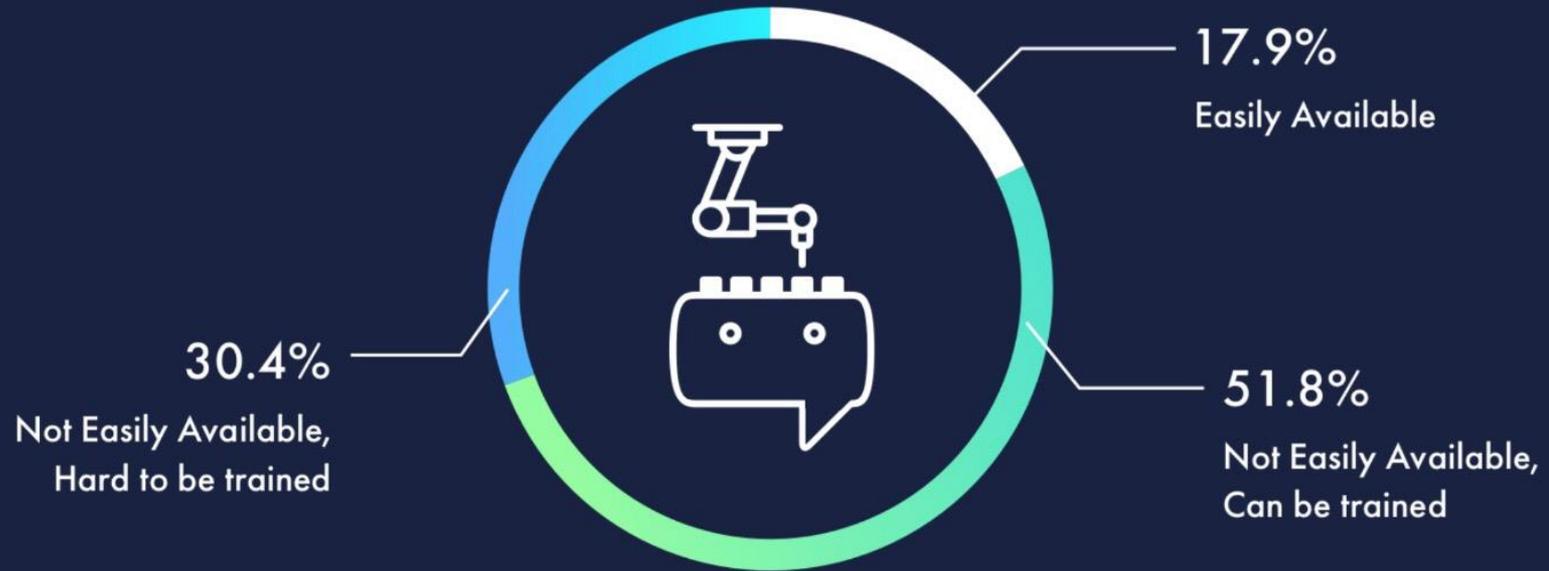
Da chi impara un chatbot?



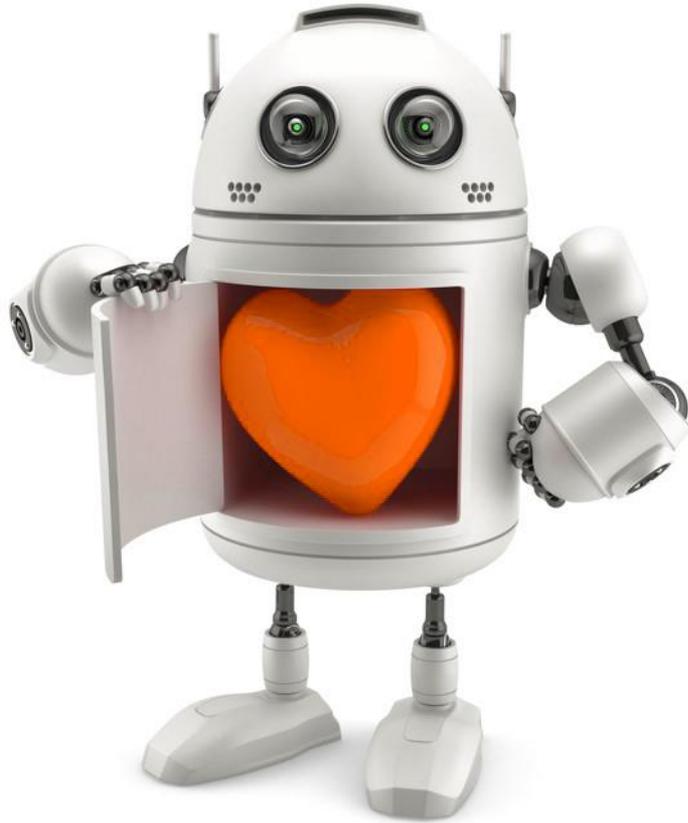
Chi è il **proprietario**
delle informazioni
dell'azienda?

L'azienda

The skills needed to build a bot are



More than 80% feel there is a dearth of available resources. This is a good time to start building your skills!



HYBRID BOT
Esseri **umani**
e chat **bot**
che si **uniscono**

LiveBot

Motore

Conversazionale

1.

LiveBot
**orientato
al CLIENTE**

2.

LiveBot
**di supporto
all'OPERATORE**

1.

LiveBot

ibrido

orientato

al cliente

Interpreta
il **linguaggio naturale**

Piccole **operazioni**
dispositive

85% *first contact
resolution*

1.

LiveBot

ibrido

orientato

al cliente

ESCALATION

Passaggio della chat all'operatore

Operazioni che si preferisce
non automatizzare

Argomento mancante
nella Knowledge Base

Sentiment negativo
del cliente

1. Vantaggi di un Hybrid Bot

Prevenire **la frustrazione**
del cliente

Gli utenti **non** sono
costretti a **cambiare**
canale per interagire
con l'operatore

Possibilità di gestire
i «**casi eccezionali**»
o non previsti

2.

LiveBot

ibrido

orientato

all'operatore

Supporta **un'interazione**
sempre «umana»
con il cliente

Risposta già sintetizzata
«**a portata di tastiera**»

Informazioni sempre
coerenti e **aggiornate**

Previene il reset
post-vacanze

2.

Vantaggi di un Hybrid Bot

Knowledge Base
strutturata

Operatori più **veloci**

Rapporto **personale**
con il cliente

Check List per un LiveBot di **successo**

- **Evitare una soluzione approssimativa** e standardizzata
- Acquisire **esperienza di interazioni reali** con la chat di assistenza
- **Evitare la “strada facile”** del chatbot FB-like (albero con scelte multiple)
- Scegliere un **linguaggio comprensibile** al cliente
- Selezionare il **team ottimale**

Obiettivo:
**CUSTOMER
EXPERIENCE**



CHATTA CON NOI!



LiveHelp[®]

The CHAT Experience

www.livehelp.it

CX2020
CUSTOMER EXPERIENCE