



## **Patrizio Bof**

Presidente e Fondatore Pat Group

- *Gruppo Zucchetti* -

# **CX2020**

CUSTOMER EXPERIENCE

---

**12.10.2017**

**«Customer Support multicanale e  
proattivo: l'efficienza dell'interazione  
con il Bot, l'efficacia del Self Care»**



Treviso

Milano

Firenze

Madrid

pat  
infinite solutions

From 2013 is a partner of

GRUPPO  
**ZUCCHETTI**  
IL PARTNER CHE CREA SUCCESSO

[www.pat.eu](http://www.pat.eu)

## Mission

Esperienza, tecnologia e innovazione al servizio di imprese e organizzazioni che vogliono migliorare la gestione dei processi che coinvolgono la relazione con il cliente e la gestione dei processi IT.



pat

AUMENTARE E  
MIGLIORARE  
L'ACQUISIZIONE DI

**NUOVI  
CLIENTI**

MIGLIORARE  
L'EFFICACIA DEI  
PROCESSI DELLA

**CUSTOMER  
CARE**

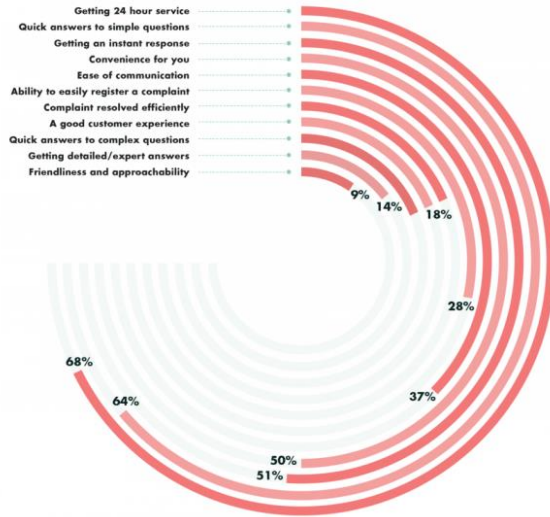
MIGLIORARE E  
AUTOMATIZZARE I

**PROCESSI  
IT**

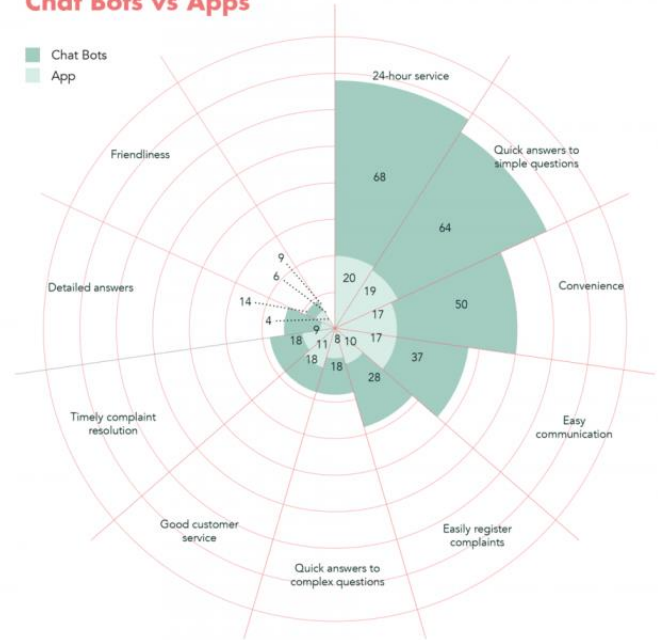
CREARE UNA NEW  
CUSTOMER  
EXPERIENCE  
IN MULTICANALITÀ

12.10.2017

"Just under one in five consumers (18%) admit to actively avoiding calling businesses to elude the frustration of automated menus. In those under 24, this rises to a shocking 61%."

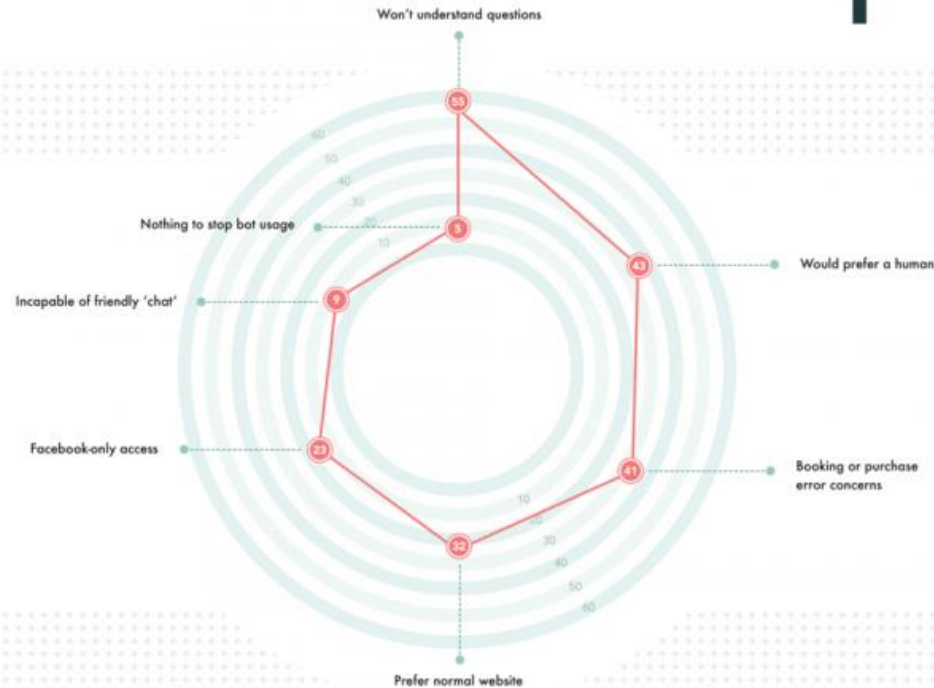


## Perceived Benefits - Chat Bots vs Apps



## Barriers to Chat Bot Usage

As an industry, developers must prove that Bots not only serve a useful function, but a quality one as well. Bots will become a new product offering and, like all products, they need to be tested, refined and adequately supported when taken to market.



# CX 2020

CUSTOMER EXPERIENCE

12.10.2017



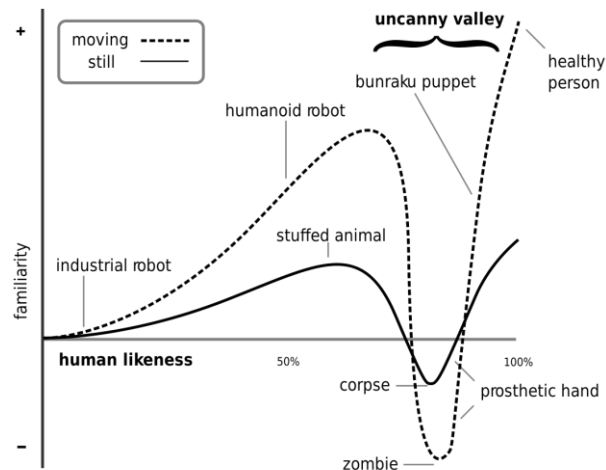
Google Home



Hey Cortana



12.10.2017



Dr. Hiroshi Ishiguro  
(ATR Intelligent Robotics & Communication Laboratories  
in Keihanna, Japan)

## Uncanny valley

(traduzione: la zona perturbante o valle perturbante). La ricerca analizza sperimentalmente come la sensazione di familiarità e di piacevolezza generata in un campione di persone da robot e automi antropomorfi aumenti al crescere della loro somiglianza con la figura umana fino ad un punto in cui l'estremo realismo rappresentativo produce però un brusco calo delle reazioni emotive positive destando sensazioni spiacevoli come repulsione e inquietudine paragonabili al perturbamento. (Fonte Wikipedia)





**Nice Way**



# CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

12.10.2017

## L'EVOLUZIONE

2009 - 2017



2008



2017



**Speech** TECHNOLOGY  
2009 STAR PERFORMER AWARD



Winner in the first  
100 private tech  
companies in  
Europa, Middle  
East e Africa.



Finalist in the first  
200 private tech  
companies in the  
world.



Finalist Meffys  
Best Mobile  
Service for  
Mobile  
Entertainment



**Crystal Cabin  
Award**  
Finalist for In-  
Flight  
Entertainment  
technologies and  
innovation



**European Call  
Center Award**  
Finalist Best of  
the Show



**People's Choice  
Winner**  
Winner Best of  
the Show

Gartner, leader mondiale nell'ambito dell'analisi e della consulenza per il settore dell'Information Technology, ha incluso Pat tra i 18 vendor a livello mondiale di riferimento per il settore nella guida dedicata al mercato del Virtual Customer Assistants.

*“Da anni siamo concentrati nello sviluppo e nell'evoluzione delle nostre soluzioni in ottica di Customer Experience, proattività e multi-canalità. Essere tra i protagonisti riconosciuti da Gartner nell'ambito di tecnologie così evolute, come la VCA, è sicuramente la dimostrazione comprovata dell'impegno e dell'innovazione che quotidianamente applichiamo alle nostre tecnologie”*

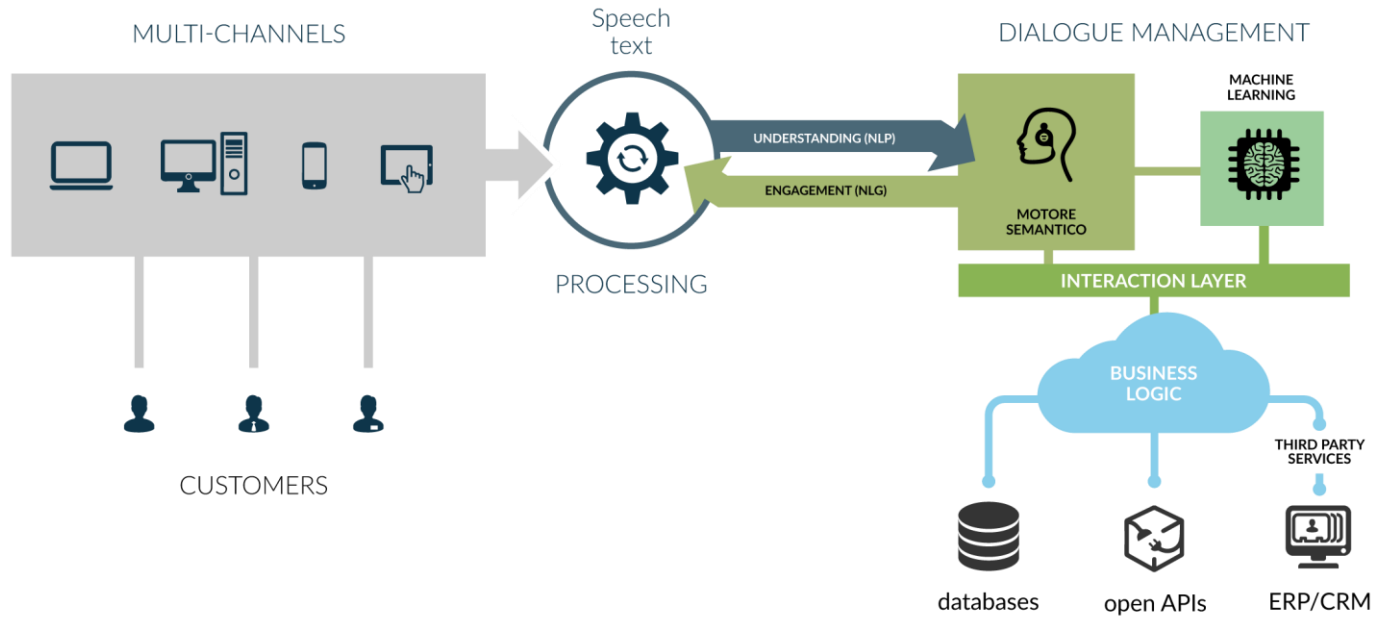
### Virtual Assistant Vendor Landscape, 2011

Johan Jacobs

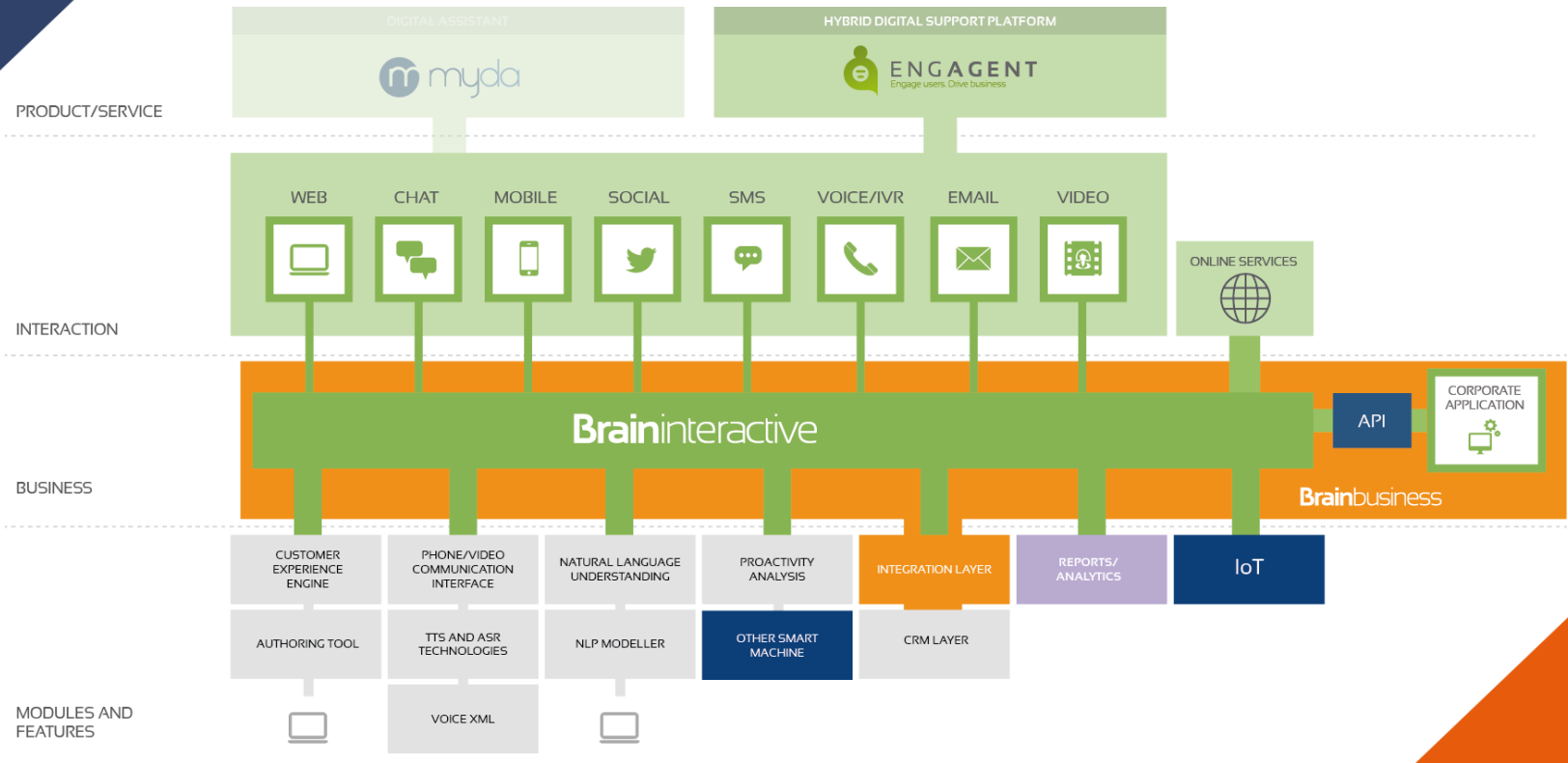
This research summarizes 19 of the active vendors in the virtual assistant (VA) marketplace for organizations looking to invest in the technology. This research is designed to help customer service and customer experience executives invest in these emerging technologies, not only to realize efficiency gains, but also to exert a greater positive impact on customer relationships and customer retention.



# Self Service Model



## Self Service Technology from PAT



CGI



CGI



CGI

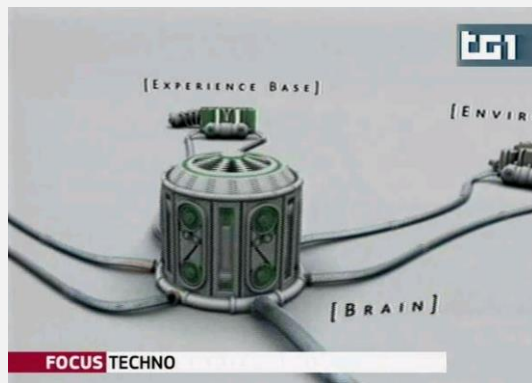


CGI

CGI



CGI



CGI

CGI



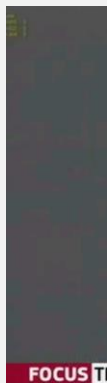
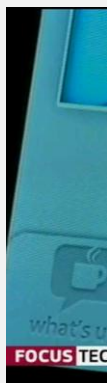
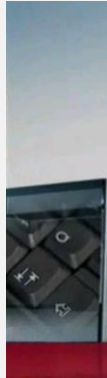
CGI



CGI

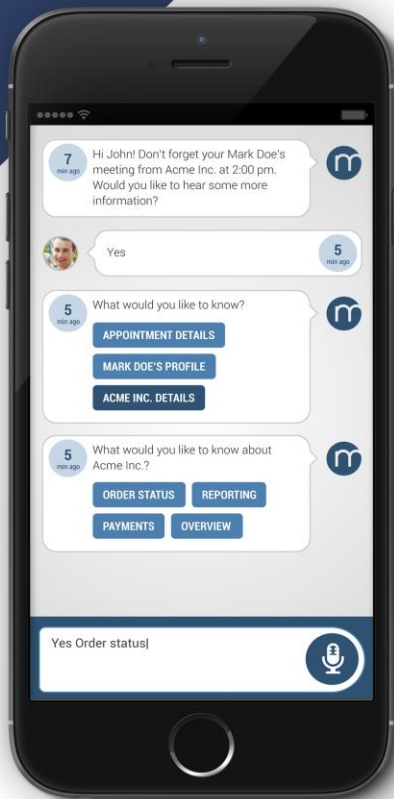


CGI



12.10.2017

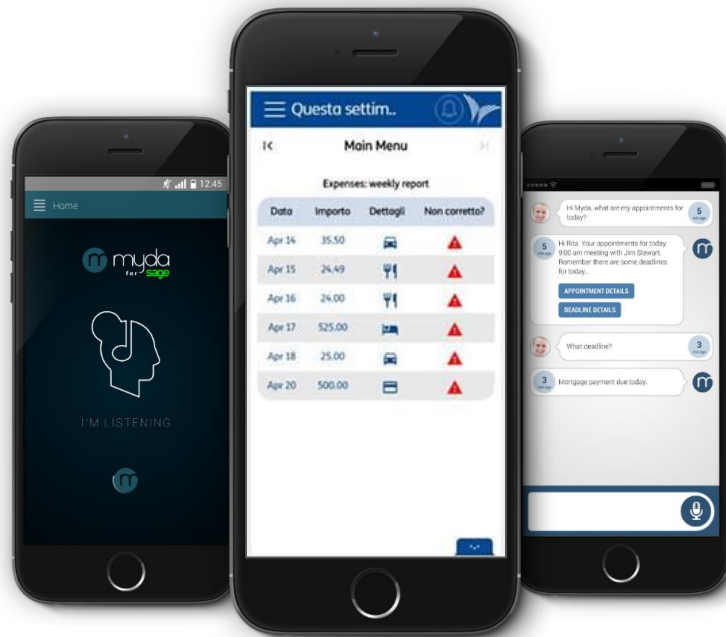
# myda



Myda legge l'agenda e i dati contenuti in fonti aziendali esterne, come il CRM.

Myda permette di ricercare clienti e fornisce un report a voce.

Mostra informazioni utili sui clienti.





# ENGAGENT

Engage users. Drive business



Me こんにちは、私はいくつかの情報を必要とします  
Hello I need some information

Hello I need some information  
こんにちは、私はいくつかの情報を必要とします

Sure, how can I help?  
確かに、どのように私は助けることができますか

Me エンゲージメントはどのように動作しますか  
How does Engagent work?

Here is a video presentation  
ここで、ビデオプレゼンテーションは、



# KEY FEATURES

## NLP ENGINE

Motore NLP che permette di comprendere e rispondere correttamente

## HYBRID

### HUMAN CHAT / CHATBOT

Supporto ibrido con Chatbot o mediante operatore umano

## VOICE/TEXT MESSAGE

Molteplici integrazioni con device e soluzioni

## REAL TIME

Supporto in real time da qualsiasi canale

## MULTILINGUA

Dialogo multilingua immediato, grazie alle traduzioni automatiche

## PROACTIVE

Mediante processi di business configurati, anticipa i bisogni degli utenti

## CROSS CHANNEL

Interazione con differenti canalità



# Un unico software Migliora la Customer Experience in molteplici ambiti

Engagent è la piattaforma di Proactive Direct Interaction dedicata alle aziende che desiderano migliorare l'experience dei propri utenti online, negli ambiti Customer Care, IT Service, Marketing e E-Commerce. Offri un servizio migliore, abbatti i costi di gestione e ottieni una new customer experience.



## IT SERVICE

Fornire supporto IT agli utenti della vostra organizzazione, riducendo sensibilmente i costi di supporto di primo livello ed integrandosi ai vostri sistemi IT aziendali.



## CUSTOMER CARE

Estende il servizio di supporto in modalità Self-Service, 24/7, in Cross-Canalità e sempre in Real-Time. Migliore qualità del servizio per il vostro cliente, maggior risparmio per la vostra azienda



## MARKETING & E-COMMERCE

Un Vendor digitale che instaura un dialogo proattivo con il vostro potenziale cliente grazie al disegno di comportamenti di marketing e l'integrazione con i sistemi di Backoffice

GRAZIE!

[www.pat.eu](http://www.pat.eu)



---

**CX2020**  
CUSTOMER EXPERIENCE