

CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

08.11.2017



***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



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



2 su 5 delle aziende
Top USA di
Assicurazione
Immobiliare



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

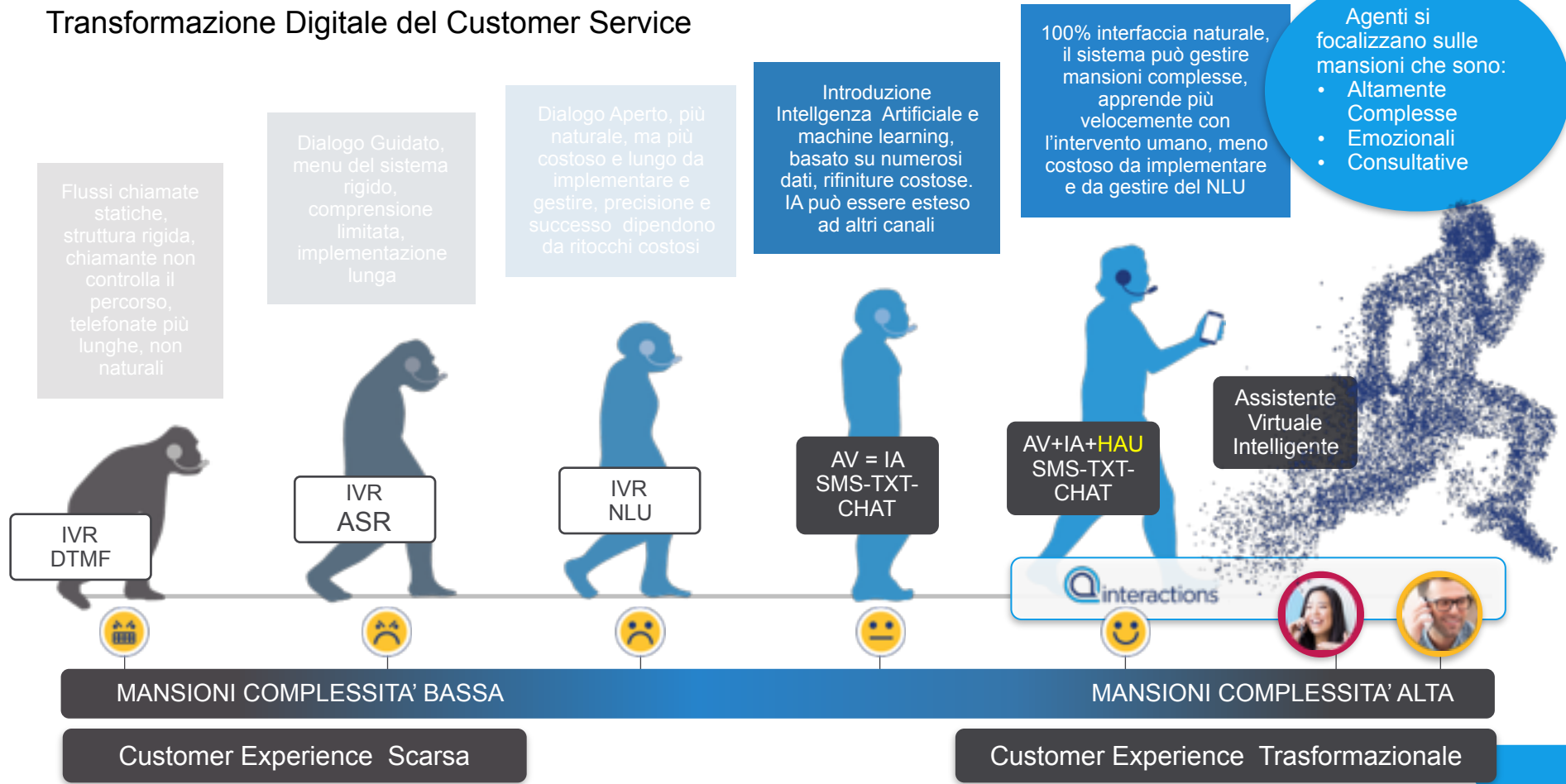
EMEA (Nuovo Team)

- Londra, UK
- Francoforte, Germania
- Roma, Italia

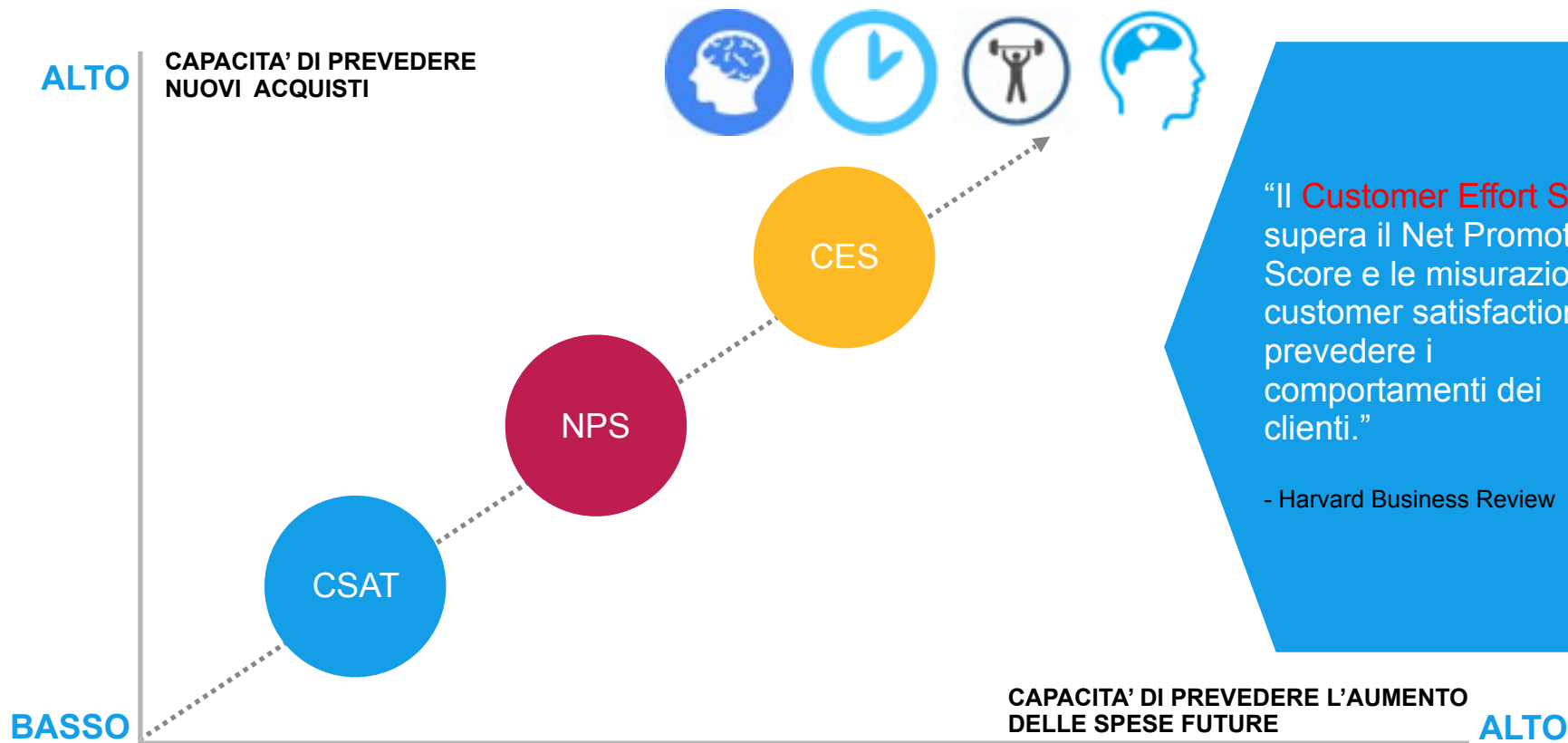


L'EVOLUZIONE DELL' IVR VERSO L'ASSISTENTE VIRTUALE INTELLIGENTE

Transformazione Digitale del Customer Service

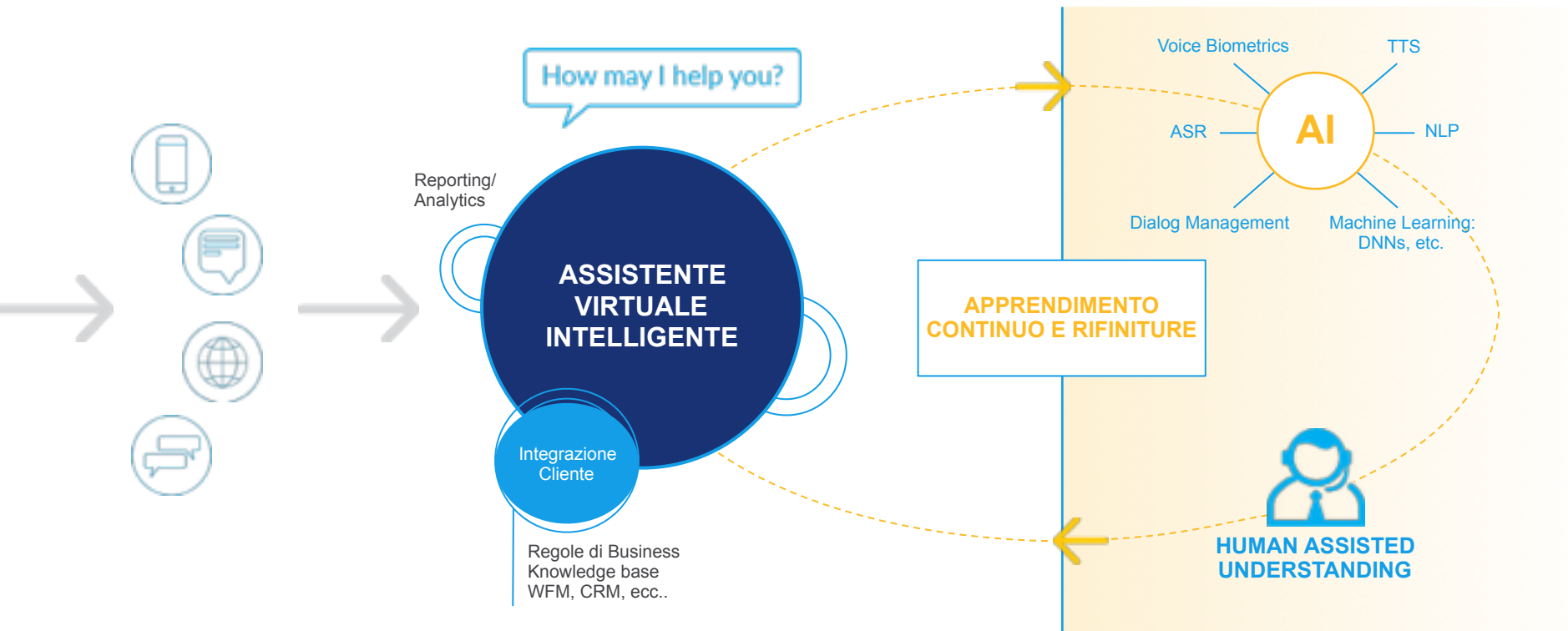


CONVERSAZIONI SENZA SFORZI



ADAPTIVE UNDERSTANDING™

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



VANTAGGI DEL *HUMAN ADAPTIVE UNDERSTANDING (HAU)*

HAU può gestire tutto in modo più conversazionale ed espande notevolmente quello che è possibile con il self-service:

- **Accenti/Dialetti e rumore di sottofondo**

- **Interpretazioni:**

Espressione: "Per me e mia moglie" come risposta alla domanda: "Per quante persone vuole prenotare?"
Il nostro sistema capisce per "2"; senza HAU il sistema dovrebbe richiedere al chiamante di ripetere.

- **Correzioni:**

Espressione: "Il mio numero cliente è 1234, oh scusami 1235"
Il nostro sistema capisce questa correzione, senza HAU il sistema dovrebbe richiedere al chiamante di ripetere il numero.



VANTAGGI DEL *HUMAN ADAPTIVE UNDERSTANDING (HAU)*

- **Dati erronei (principalmente per i canali digitali)**

Espressione: "Vorrei saporo cuanti solddi ho sula mia carta prep pagata"

Il nostro sistema, capisce "Vorrei sapere quanti soldi ho sulla mia carta prepagata", senza HAU il sistema chiederebbe di ripetere

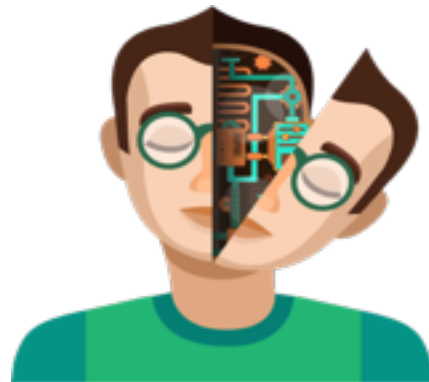
- **Interpretazioni di numeri**

Espressione: "Il mio numero di conto è uno, due, cinquecentoventotto, sette, undici, uno"

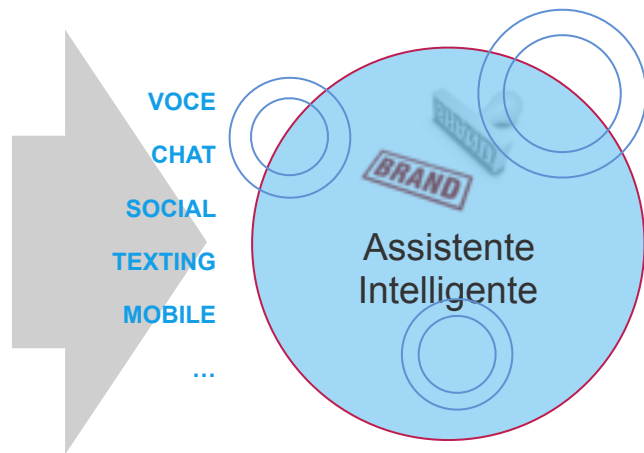
Il nostro sistema capisce che il numero è 125287111, senza HAU il sistema chiederebbe di ripetere.

- **Altre frasi conversazionali o contesti interrotti:**

Esempi: "Aspetta, un attimo!", "Parli Inglese?", " Sei una persona?", ecc .



OMNICHANNEL ASSISTENTE INTELLIGENTE - OPPORTUNITA' PER I CLIENTI



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

PERSONALIZZARE IL BRAND



Disneyland Resort

[More Disneyland Resort Stories](#)



Fri, July 20, 2012

Got a Disneyland Resort Question? Just 'Ask Otto!'



by [Erin Glover](#), Editorial Content Director, Disneyland Resort

This summer, [Disneyland Resort](#) guests have a new way to get answers to many of their questions: Ask Otto! You can reach Ask Otto! at 714-520-7090*.



Comments

Newest to Oldest

"Ask Otto" really helped me out when I was at the Disneyland Resort recently. I love being able to ask about attraction wait times.

This is a great service, and I hope people catch on to it, I notice that there is a note about it on the entertainment guides.

Fred on July 31, 2012 at 11:11 pm

I love this! I find it more convenient than the mobile app because of my Android's horrid battery life and my spotty mobile data coverage...

Monica on July 26, 2012 at 9:11 pm

I love it too. I guess I'm just surprised that this hasn't happened sooner?

Brenda on July 22, 2012 at 5:08 pm

this is such a great idea.

my mom loves the idea of the mobile magic but doesnt use it because she doesnt like to use the internet.

now she can call whenever she is at disneyland and get the information she needs.

I told her about this and she is so excited to try it out.

Rachel on July 21, 2012 at 1:06 pm

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”]



Grazie per l'attenzione.

