

CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

08.11.2017



BOT & Intelligenza Artificiale

LiveBot,
l'equilibrio perfetto tra
competenze umane
e 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

INPUT

Regole query

Strutturazione D/R

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

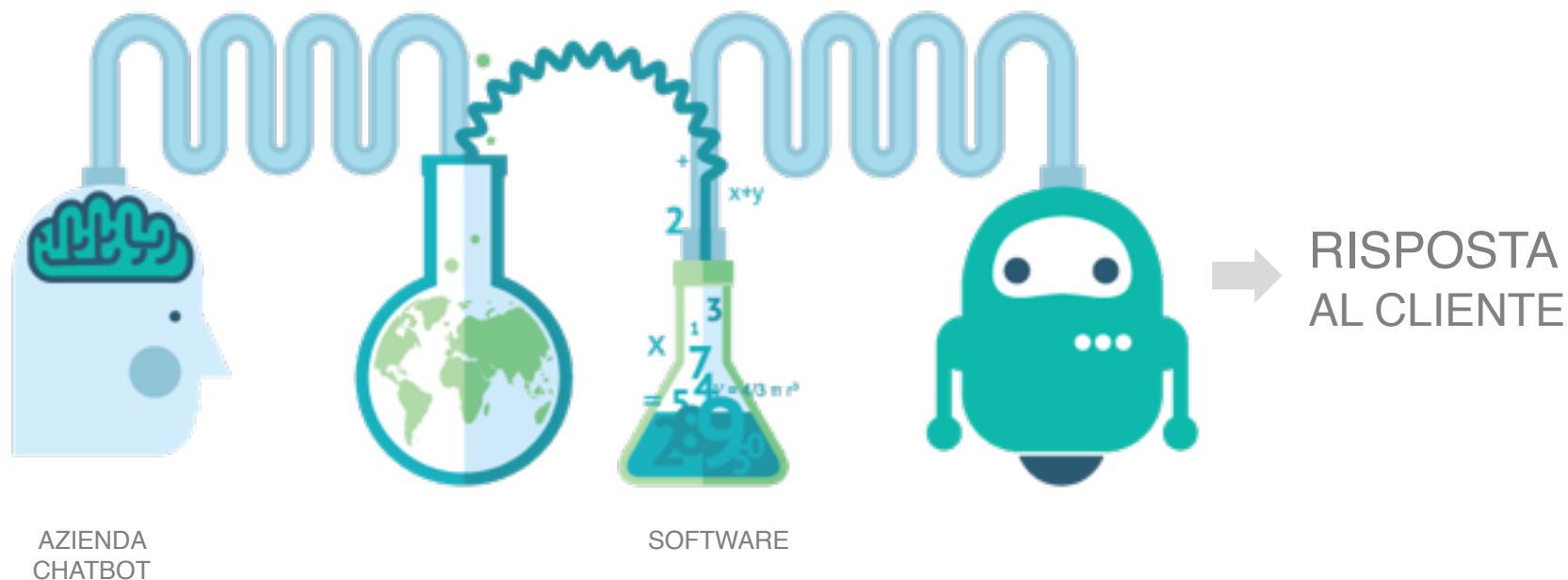
OUTPUT

Previsione
dei risultati
futuri

Catalogazione
automatica
nuovi dati

Risposta a problematiche note

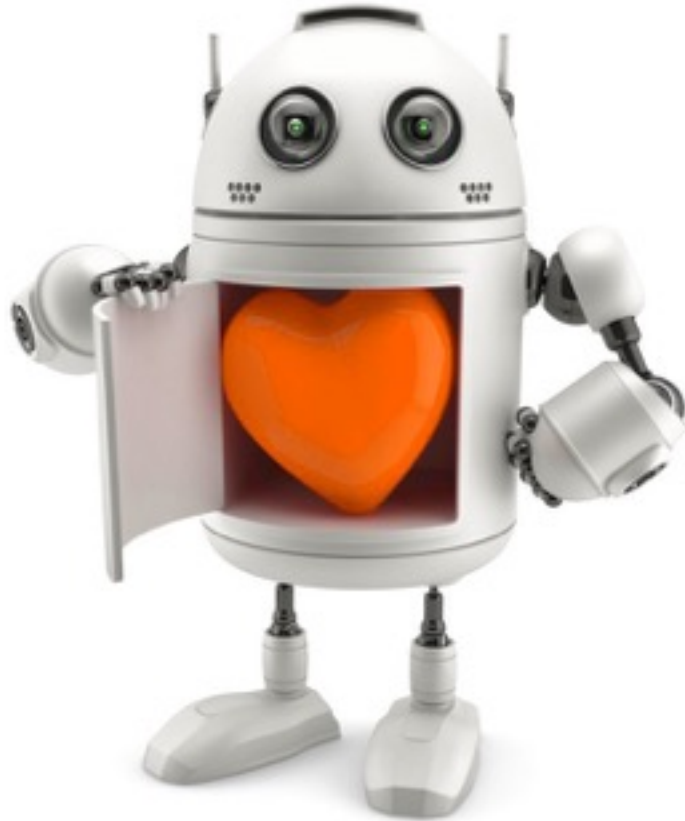
Da chi impara un chatbot?



Chi è il proprietario
delle informazioni
dell'azienda?

L'azienda

“Computers are incredibly fast,
accurate and stupid.
Human beings are incredibly slow,
inaccurate and brilliant.
Together they are powerful
beyond imagination.”



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**



LiveHelp®

The CHAT Experience

www.livehelp.it