

# CX 2020

CUSTOMER EXPERIENCE

---

**14.12.2017**

 H-FARM RONCADE (TV) | **14 DICEMBRE 2017**

# CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

---

**14.12.2017**



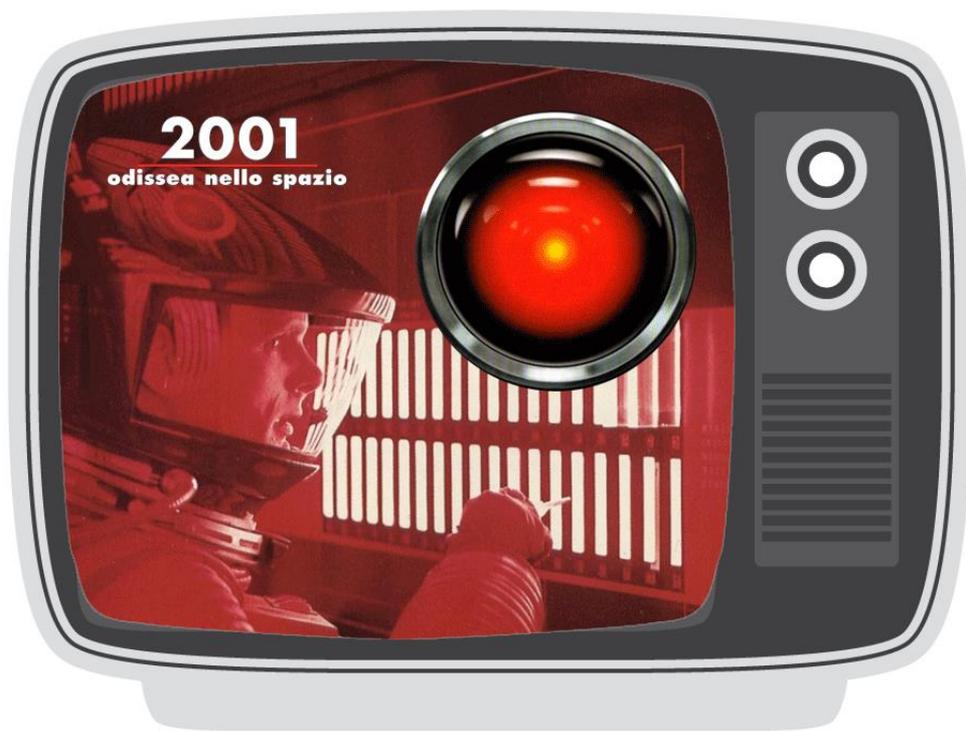
BOT  
&  
Intelligenza  
Artificiale

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

Alessandro La Ciura  
**Direttore Tecnico LiveHelp®**

Floriana Cantarella  
**Project Manager LiveHelp®**

# Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**

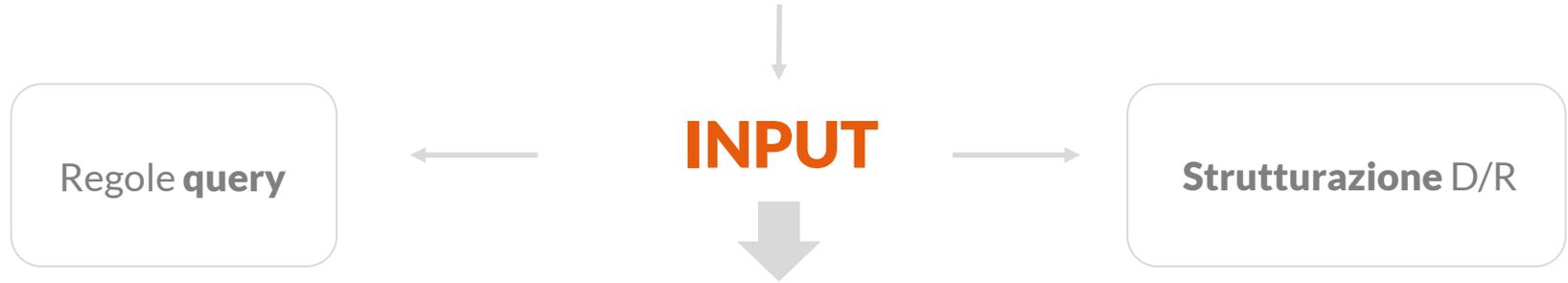


# Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**



# **Come viene creata** un'Intelligenza Artificiale?

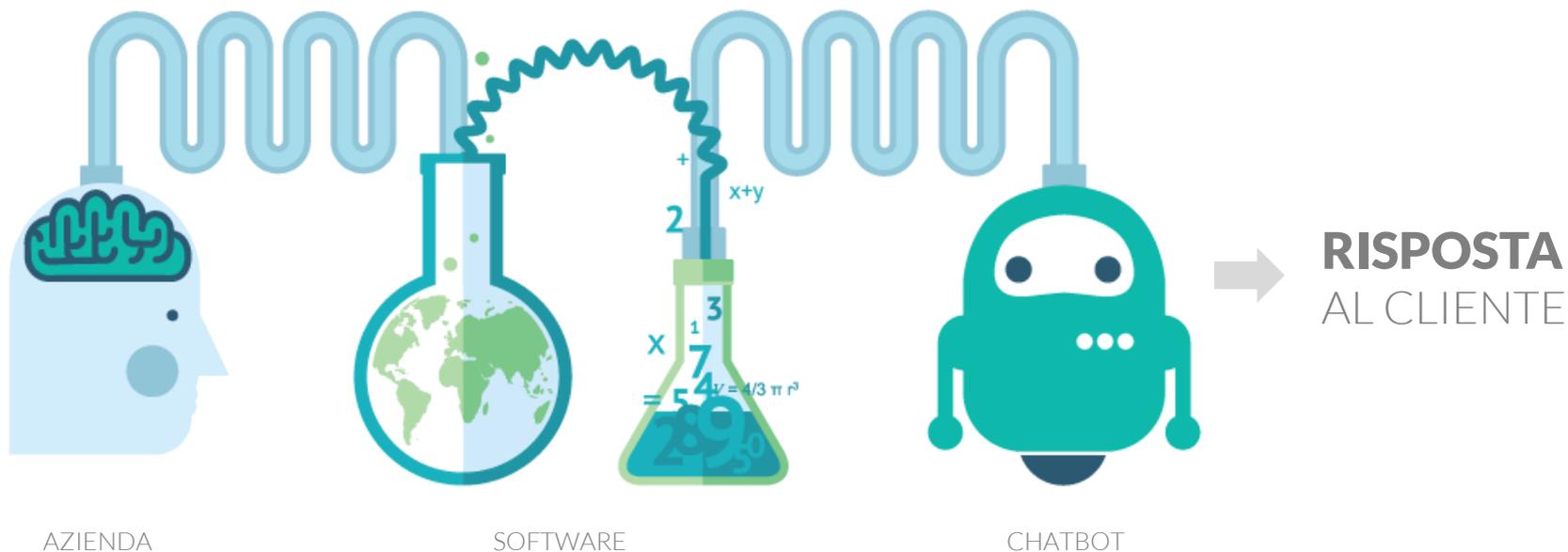
RACCOLTA BIG DATA → ANALISI DATI → DEFINIZIONE CASISTICHE



## INTELLIGENZA ARTIFICIALE

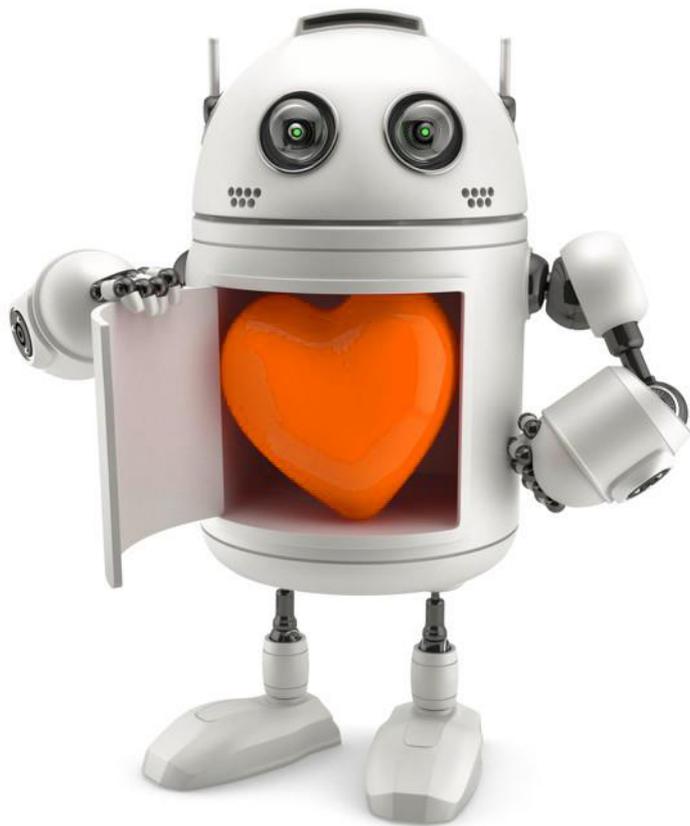


# Da chi impara un chatbot?



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

**L'azienda**



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

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

# 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**

**Comunicare**  
in modo  
**fantastico**  
sfruttando il  
meglio della  
**tecnologia**



# LiveHelp<sup>®</sup>

The CHAT Experience

[www.livehelp.it](http://www.livehelp.it)

---

**CX2020**  
CUSTOMER EXPERIENCE