

CX 2020

CUSTOMER EXPERIENCE

14.12.2017

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

CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

14.12.2017



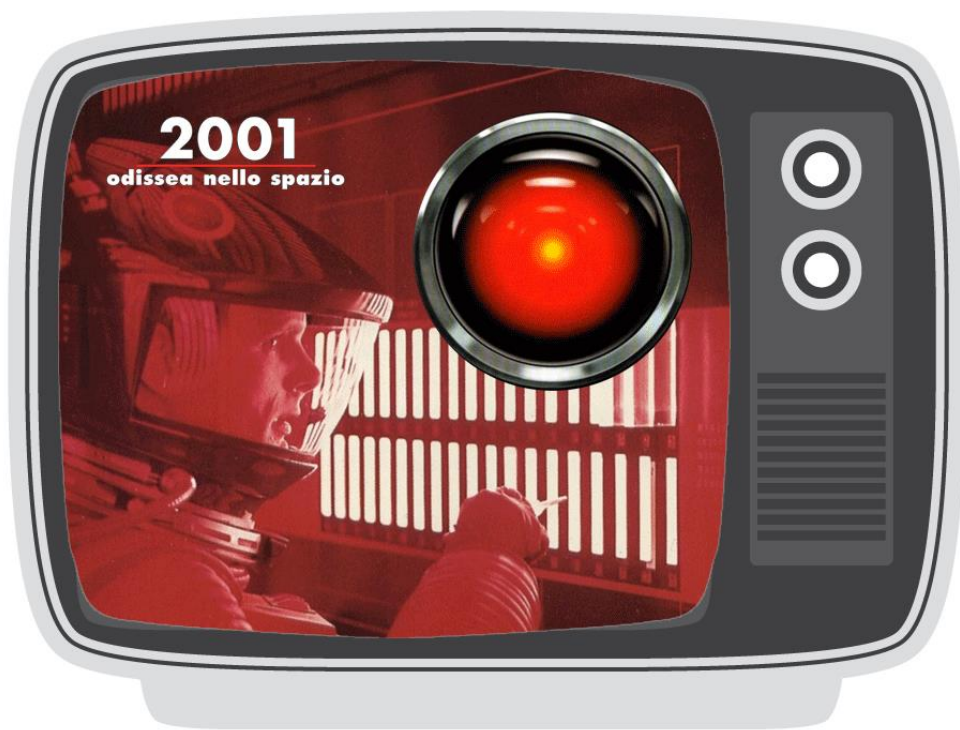
BOT
&
Intelligenza
Artificiale

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?**

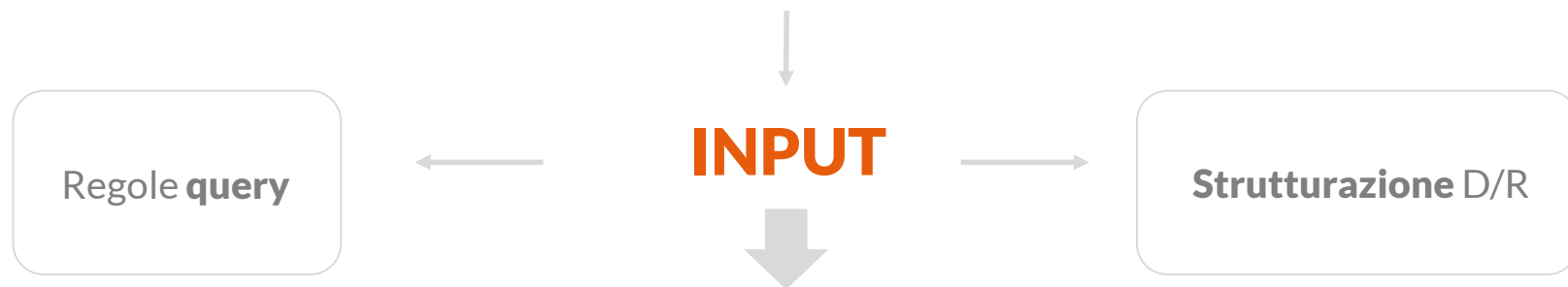


Cosa intendiamo per **INTELLIGENZA ARTIFICIALE?**

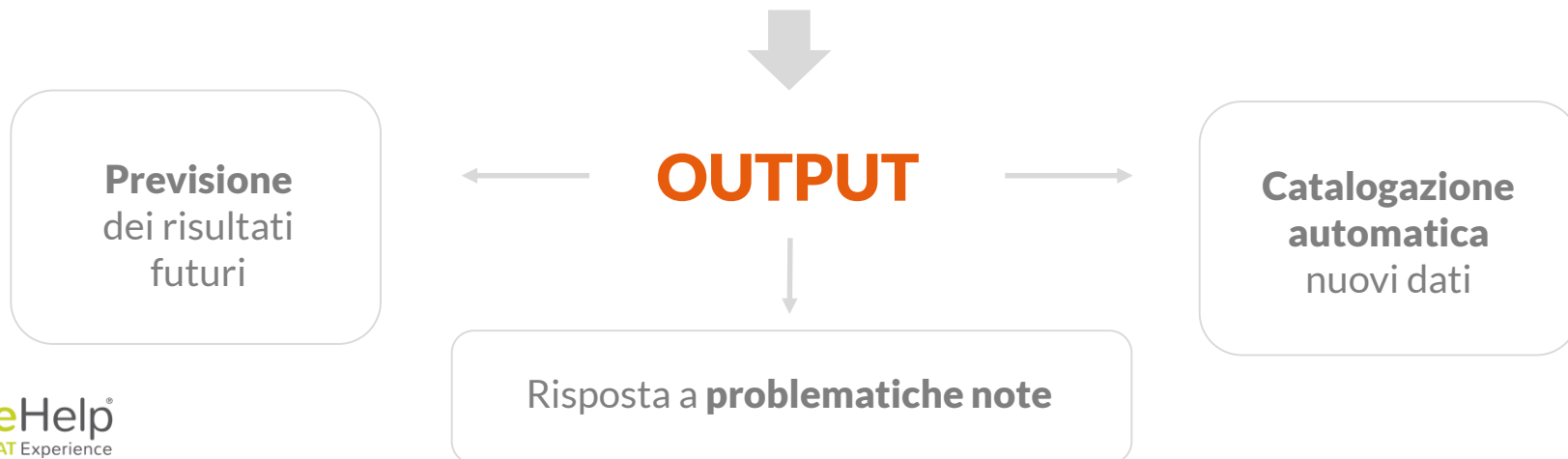


Come viene creata un'Intelligenza Artificiale?

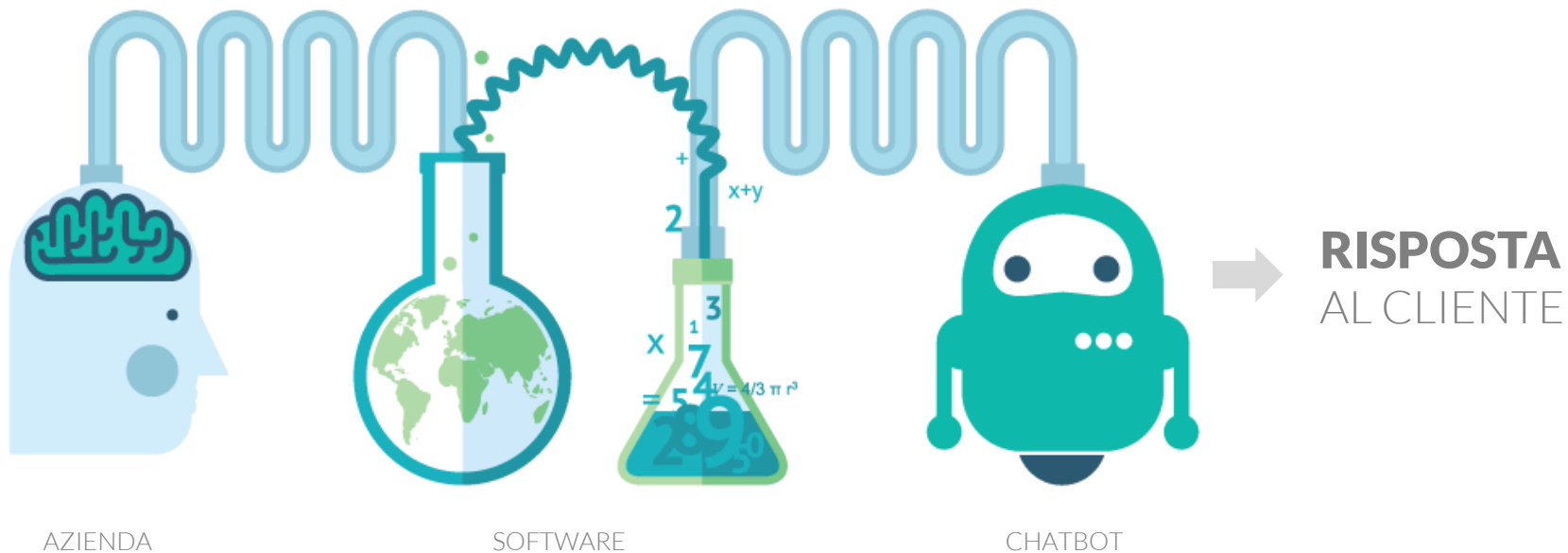
RACCOLTA BIG DATA → ANALISI DATI → DEFINIZIONE CASISTICHE



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

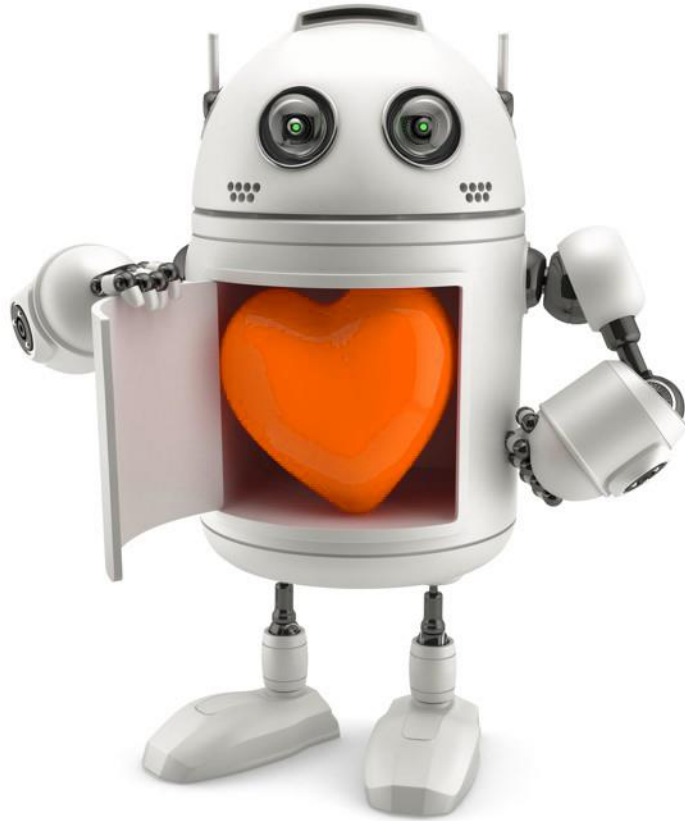


Da chi impara un chatbot?



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[®]

The CHAT Experience

www.livehelp.it

CX2020
CUSTOMER EXPERIENCE