

# Il Valore di un Chatbot

Impatti di Convy AI sui costi di struttura e benefici derivati sulla Customer Satisfaction

# Who cares about chatBOT?



# Customers expectations

Io ho un'esigenza e tu me la gestisci al volo

Voglio una esperienza d'uso senza intoppi e senza pensieri. Se tu me la fornisci io riuso il servizio

Non mi interessa se un servizio è erogato da un umano o da un BOT



# Brands Expextations

- ◆ No problems to follow (o meno di oggi)
- ◆ No churn – più sales
- ◆ Non so come ma devo risparmiare



# Eudata Challenge



Vorrei che la curva di crescita dei miei clienti non fosse parallela a quella dei miei operatori di customer care



# Eudata Challenge

Per quanto irraggiungibile, ci viene chiesto di creare soluzioni che possano esprimere consapevolezza.

Questo è uno dei maggiori challenge nel mondo dell'intelligenza artificiale che oggi può solo essere simulato in specifici contesti



# Eudata è...

Un centro di design dell'esperienza del cliente

Un Vendor tecnologico di una piattaforma di digital customer care e chatBOT

Un Team di integratori di soluzione con competenze approfondite di CRM, TT, Contact Center e sviluppo



eudata



# Eudata è...

Più di 70 tecnici altamente specializzati

Presenza in 4 continenti attraverso una rete di partner qualificati

Più di 40 Clienti attivi nel segmento large Enterprise (Bancking, Insurance, Telco, Utilities, Retail, PA, Pharma, ...)



eudata



# Ma perché un chatBOT?

## User Experience

Usa gli stessi canali dei clienti

## Full time Commitment

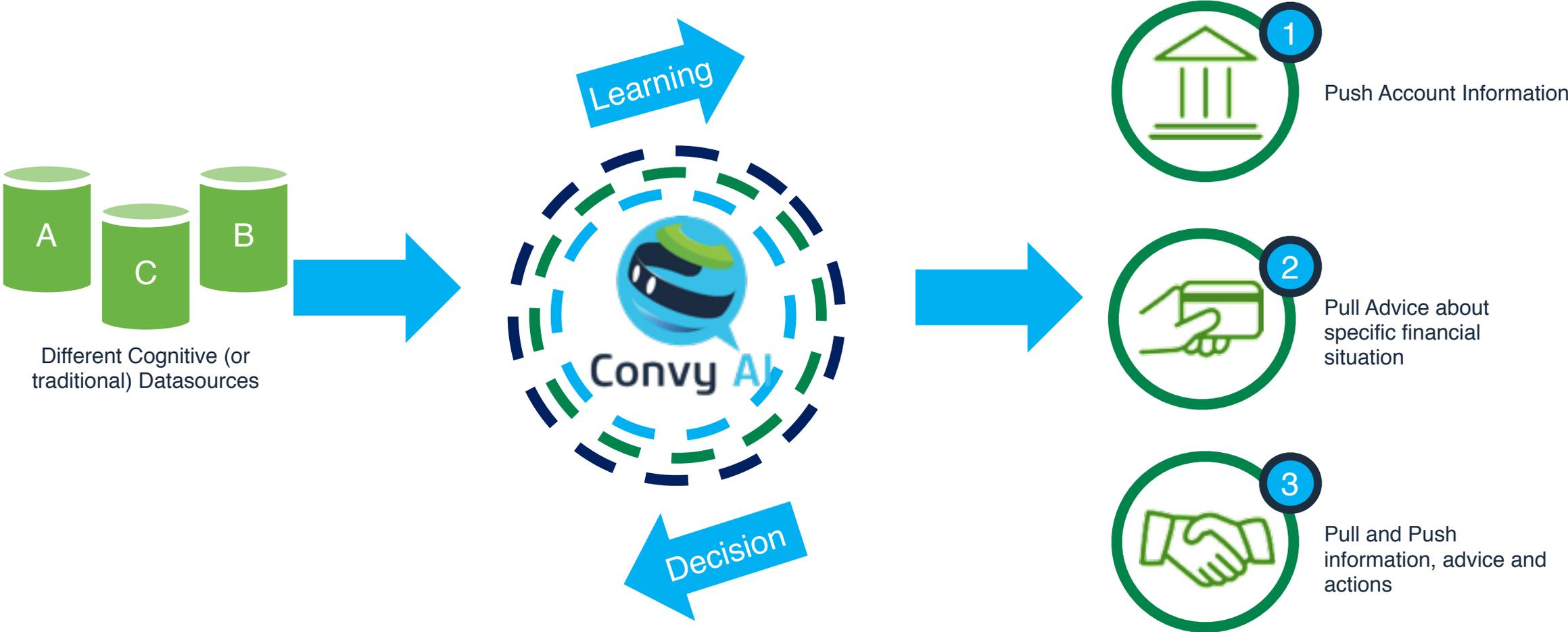
È instancabile e multitasking

## È molto bravo

Una volta educato, non sbaglia mai



# Eudata 3C (Cognitive contact center)



AI is a commodity that every Enterprise will use. 3C approach is AI independent, as we are focused on creating services based on the AI capabilities in order to provide not only data, but

[analysis and engagement](#)



**Convy AI** è la soluzione di Omnichannel Chatbot realizzata da Eudata

Grazie alla tecnologia semantica, Convy dialoga con il cliente usando un **linguaggio umano e naturale**

**Comprende** le sue richieste e, se queste sono poco chiare, richiede le informazioni mancanti

E' accessibile tramite **qualsiasi canale**:  
Sito Web, Facebook Messenger, Skype, Telegram...

In caso di necessità può **trasferire il contatto** ad un operatore e instradare la richiesta al team risolutore più adatto

Può **accedere ai sistemi cliente** per recuperare e fornire informazioni contestualizzate



Convy

# Eudata Omnichannel Approach

Disegno un solo servizio per tutti i canali disponibili

Aggrego in un unico punto tutta la storia omnicanale del cliente, sia human che BOT based

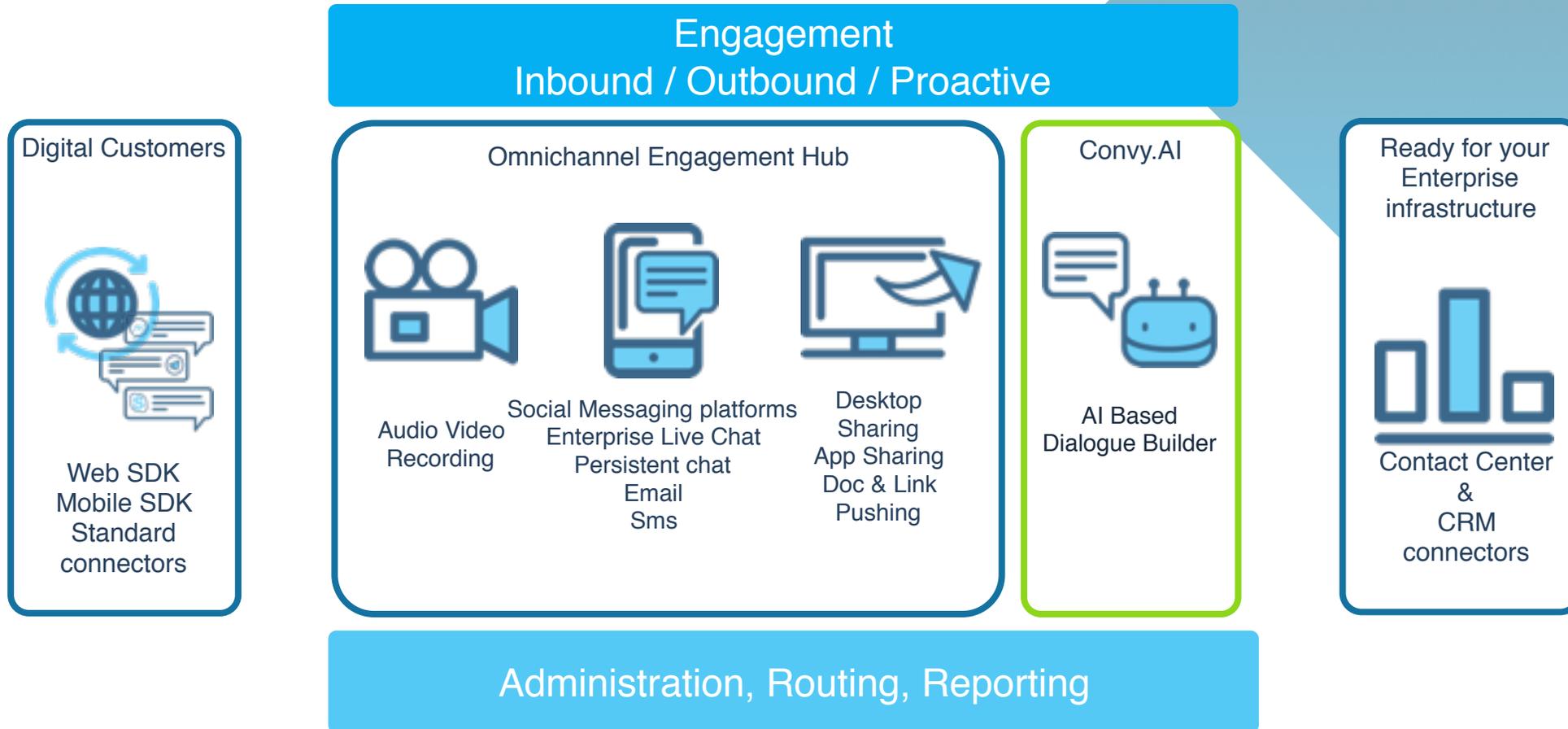
Il BOT aiuta automatizzando task basati su processi

Un agente umano è sempre disponibile integrando le azioni del chatBOT

Gli analytics sono disponibili per i supervisor e per gli agenti



# Technology



# Use case

Assisted Services

Web and Mobile Customer Care

Expert Advisor On Web/Mobile

Proactive Sales

Virtual Branch Virtual Shop

Remote Assistance

All based Services

Help Desk

Product Marketing

Sell/Upsell of services and product

Reduce customer care agent load

Reduce queuing

Market

Finance and Insurance

Telco

Utilities

Transportation

Health Care



# Dove sta il valore



Riduzione del 35% del tempo operatore (Telco, Utilities)



Miglioramento della customer satisfaction (+30%)



Incremento delle opportunità commerciali

Un'esperienza personale ed efficiente, fondata sulle mie aspettative e sulle mie peculiarità



# E non finisce qui...

Eudata sta testando ulteriori ambiti di utilizzo dei chatBOT, esterni al tradizionale customer service:

Supporto agli operatori nella «next best answer»

HR: gestione policy interne, informazioni contrattuali, analisi, ...

Processi di approvazione interna (approvazione budget di spesa, raccolte documentali, ...)



**The best is yet to come...**



**Grazie**

