

**CUSTOMER  
SERVICE**

CONFERENCE

▼  
**SPITCH**  
▲

---

# L'Intelligenza Artificiale e la nuova vita del Customer Service

**INTERVIENE: Piergiorgio Vittori**

**Global Development Director**

**Spitch**

Milano, Palazzo delle Stelline, 1 Marzo 2018



**SPITCH**

## Agenda

- Spitch e la sua visione
- NLP: Il futuro della Customer Experience
- Viaggio nell'ottimizzazione della Customer Experience
- Esempi di applicazione vocale
- Omnicanalità
- Casi di uso
- Uno sguardo all'E-commerce
- Trasporti: ricerca vocale, caso SBB
- Compliance: Speech Analytics
- Sentiment Analysis
- Why Spitch



▼  
**SPITCH**  
▲

# Spitch, società globale dedicata all'Intelligenza Artificiale

## Visione Strategica

Le tecnologie vocali basate su Intelligenza Artificiale e Natural Language Processing (NLP) permettono alle aziende di soddisfare la domanda crescente di servizi a comando vocale, riducendo i costi e **allo stesso tempo** migliorando la Customer Experience

“Le ricerche vocali in Google nel 2016 sono 35x quelle del 2008” Fonte: Google trends via Search Engine Watch

“Oltre alla maggior parte dei millennials, il 40% degli adulti ora usa la ricerca vocale almeno una volta al giorno”  
Fonte: Location World

Entro il 2020, il 50% delle analytic queries sarà generato usando ricerche basate su natural language processing  
Fonte: Gartner

Oggi...

Call Centers

Customer  
churns

Competitive  
market

Regulations  
breaches

Annoyed  
customers

Low NPS

Missed sales

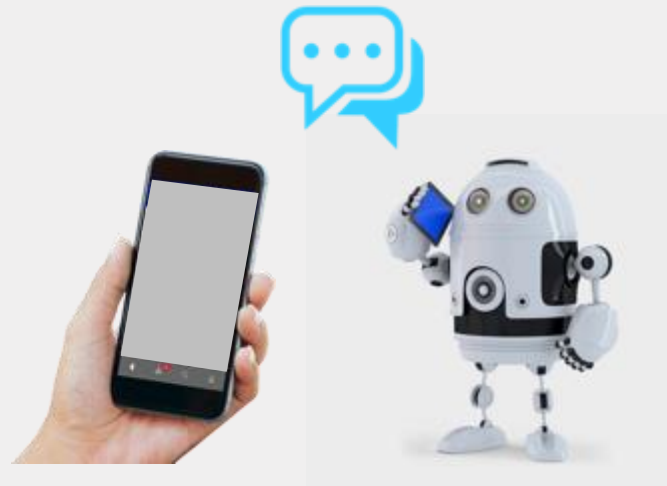
Fraud

**Costs are rising**

No efficient  
problem solving

Cosa sta accadendo

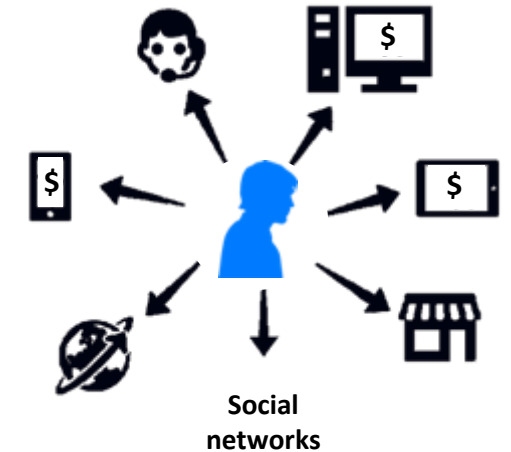
Mobile apps &  
Chatbots



Utilizzo?  
meno del 15%

Cosa può fare SPITCH

Omni-channel  
automated voice  
communications



**SPITCH** We know  
how to help

# AI powered Omni-channel communication platform

▼  
**SPITCH**  
▲

Communication  
Channels

Video  
conferencing

Intelligent  
Conversational  
User Interface

Information  
Services

Transaction  
request

Voice and NLP  
Technologies

Customer  
survey &  
customer  
support

Telephone  
Calls

Mobile  
App.

Claim  
Collection

Web site

Social  
Media



Start  
communication  
in **one** channel  
(Telephone  
calls, etc.)



...receiving  
services  
in **another**  
channel  
(Mobile app, etc.)



SPITCH

## Tipico esempio: Stato Spedizione raccomandata



Servizio attuale (circa 2 minuti)

Sistema: messaggio di benvenuto registrato seguito da come posso aiutarla?

Chiamante: vorrei conoscere lo stato di consegna della mia raccomandata numero 123456123456

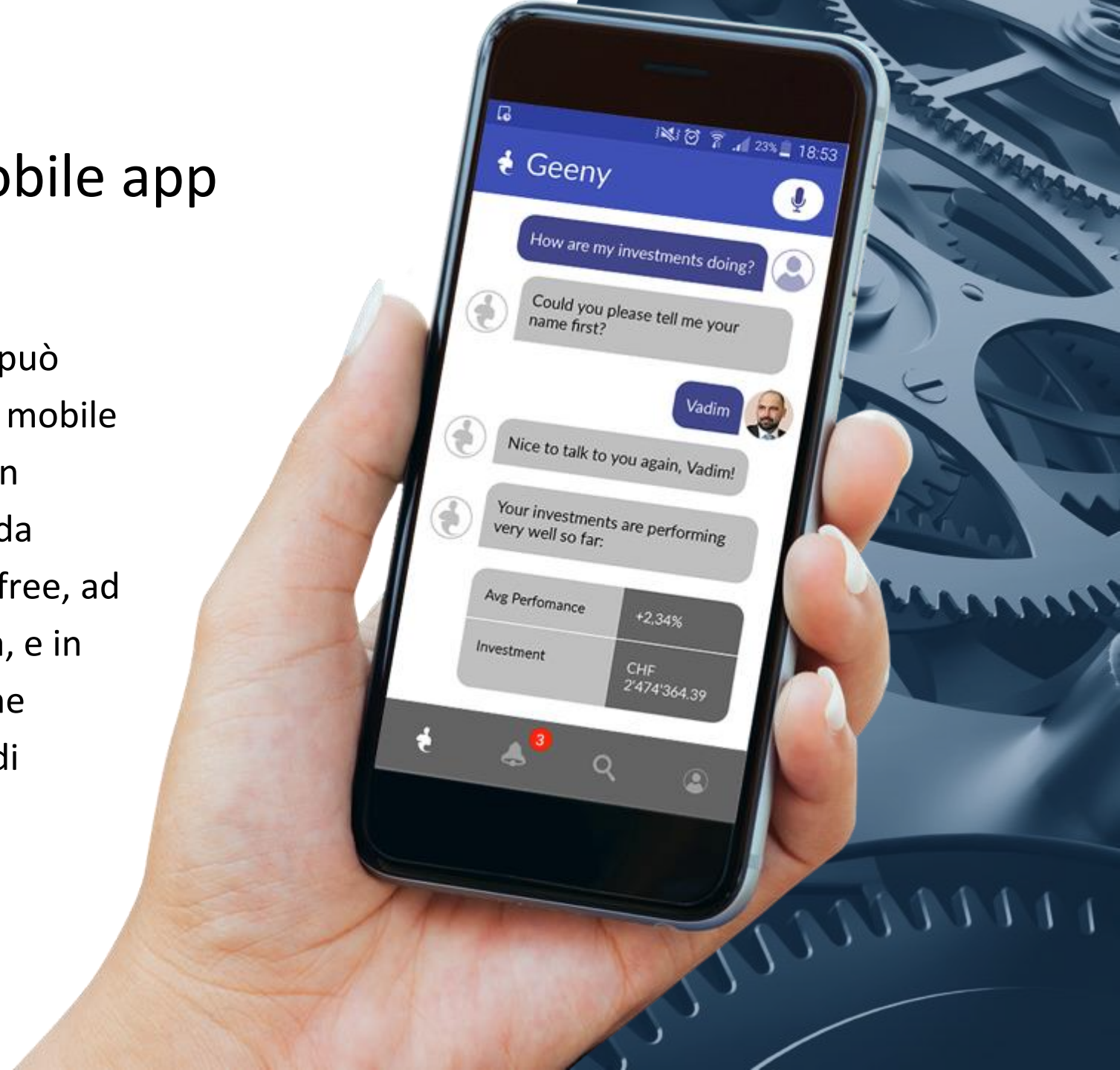
Sistema: grazie, la sua raccomandata sarà consegnata in data ....



# Assistente **Chatbot** in mobile app



Un assistente completo può essere contenuto in una mobile app o nel centralino di un contact centre in modo da poterlo utilizzare hands free, ad esempio mentre si guida, e in linguaggio naturale, come parlare a un compagno di viaggio

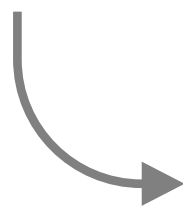




SPITCH

## Contestazione di una transazione della carta di credito (su piu' canali)

Via Chatbot: conversazione  
via chat per la lista delle  
transazioni della mia carta  
di credito



Creazione della richiesta sul  
sistema e condivisione della  
stessa sui vari canali

Via telefono: contestazione di una  
transazione con il dipartimento frode.



Verifica dell'identita'  
dell'utente

...Autenticazione biometrica  
continua dall'inizio alla fine  
della chiamata...



Ciao, sono la tua assistente personale. Mi chiamo «Alesya». Come posso aiutarti?

24x7



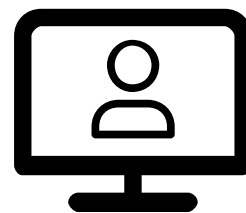
## Servizi Vocali su misura

Una delle maggiori banche europee ha implementando l'intera gamma di soluzioni Spitch per automatizzare il proprio IVR. utilizzando un assistente virtuale in grado di gestire fino all'80% delle richieste.

Il miglioramento costante della piattaforma viene effettuato grazie a un processo di apprendimento continuo



## Use Case: Banking



Video



Voce

**Consultazione e apertura conto online**

**Fiducia e sicurezza sono i valori più importanti per i clienti banking.**

**La combinazione di tecnologia video e voce consente la consulenza personale con sicurezza elevata.**

**Consulenza personale tramite chat**

**Video Identificazione del cliente tramite identificazione vocale**

# Uno sguardo all'E-commerce

Come trasformo visitatori in compratori?

Uno dei migliori strumenti di conversion per e-commerce è la ricerca vocale. Una ricerca semplice e veloce puo' portare circa un 30% in piu' di revenue

Come misuro l'efficacia della mia User Experience?

NPS e non solo: una UX di livello aumenta:

- numero di visitatori
- conversion rate
- spesa media

... e DIMINUISCE il Customer Churn!

Come faccio in modo che un cliente effettui un nuovo acquisto?

Mostrare i prodotti in modo appropriato e' molto importante per far si che il cliente continui a comprare nello stesso negozio



**E-commerce  
Business  
owner**

Come rendo i pagamenti veloci e sicuri allo stesso tempo?

Mentre i clienti abituali normalmente permettono al negozio di memorizzare i dettagli della propria carta di credito per velocizzare il processo degli acquisti successivi, mantenere un equilibrio tra usability e sicurezza e' fondamentale per continuare a fornire la migliore customer experience

Servizi vocali e-commerce

## E-commerce: motori di ricerca

Le tecnologie vocali permettono di:

**Ricerca Vocale:** cercare l'articolo di interesse in maniera molto più veloce, hands-free, senza nessun typos nei nomi dei prodotti, tutto in linguaggio naturale e con tempi di risposta rapidi

**Personalizzazione mirata:** personalizzare la ricerca del cliente in base a età, sesso, intenzioni di ricerca e rilevamento delle emozioni durante tutto il percorso.

*Un motore specializzato per l'e-commerce, apprende dinamicamente dalla ricerca effettuata dal cliente basandosi su richieste, preferenze, profilo, e aumentando continuamente la precisione dei risultati ottenuti*





# La **piattaforma** e-commerce di Spitch: fattori di differenziazione

La nostra proposta di prodotti per il Virtual Sales Assistant ha due fattori di differenziazione:

- Il chatbot si integra direttamente nel sito WEB o nell'app store
- La VUI offre l'accesso hands-free che consente navigazione simultanea e interazione chatbot.
- La maggior parte delle piattaforme di e-commerce utilizza motori di suggerimenti in base alla cronologia degli acquisti dei clienti. Spitch può fornire dati aggiuntivi basati sulla voce come età, sesso ed emozioni per consigli migliori, particolarmente preziosi per i nuovi clienti che non hanno ancora un profilo.





## Ricerca Vocale di trasporti pubblici



Cliente

Accuratezza nel  
riconoscimento  
del comando di ricerca  
Risultati ottenuti: **oltre  
95.0%**

Come vado da  
Milano a Roma?



Compliance

**Mai più un  
“nice to have”!**

**Analisi manuale di ogni  
singola interazione?**

**Per legge occorre che ogni contratto  
stipulato (telefonia, fornitura servizi etc)  
segua normative obbligatorie**

- L'agente deve far presente termini e condizioni del contratto
- Il cliente deve esplicitamente accettarle
- Il fornitore di servizi deve garantire e dimostrare la compliance di ogni interazione dei propri agenti con l'utente

**Si puo' far tutto  
automaticamente !**





SPITCH

## La Soluzione – Come funziona

Riconoscimento Vocale in Linguaggio Naturale (NLU) trova gli scripts di compliance in ogni audio (streaming o registrato)

Interpreta la ragione della chiamata, chi ha detto cosa, come e quando.

Rileva il tempo di occorrenza di ciascun evento (e.g. comunicazioni di prezzo)

Rivela la qualità del servizio fornito e la soddisfazione del cliente.

Trascrive tutta la chiamata o parte della stessa

Fornisce la parte di audio rilevante per ulteriori analisi

### Benefici:

Assicurare la compliance alle nuove regolamentazioni in modo rapido, efficace e a minor costo

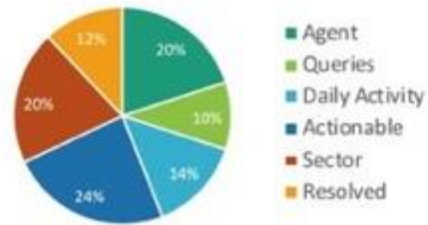
Fraudster calls 2%

Wrong calls 6%

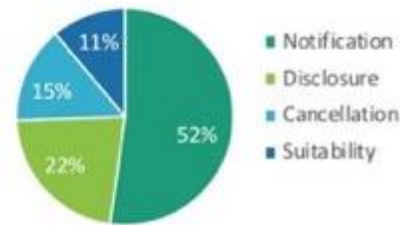
Total calls 113

SPITCH

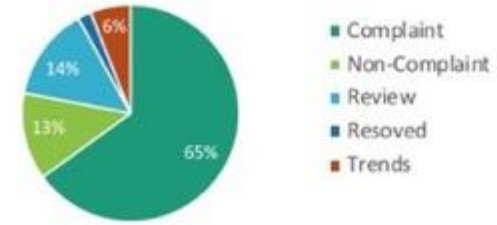
Snapshot / Overview



Area



Detailed Case Review



Auto attendant

Sentimental Alaysis

Verification/ Identification

Accounts -

Records -

System Monitoring

Tracking

Risk Management

eLearning

Reports

Past (week) by agent

| Name / Day | m | t | w | t | f |
|------------|---|---|---|---|---|
| John       | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Eddie      | ? | ✓ | ✓ | ✓ | ? |
| Charlie    | ✓ | ? | ✓ | ✓ | ✓ |
| Damien     | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Jack       | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ |

Content Search

Date: 26<sup>th</sup> November 2017

Time period: Last Hour, Day, Week

Agent / Extension: All

Client: All

Phrase / Text Search: \*most suitable Product

Interactions Containing Content

| Play | Flag | Com | Agent   | Rel   | Comp | Status        | Score | Age |
|------|------|-----|---------|-------|------|---------------|-------|-----|
| ▶    | ▶    | 🗨️  | John    | 97.23 | ✓    | Compliant     | 69    | 2   |
| ▶    | ▶    | 🗨️  | Eddie   | 88.75 | ✓    | Review        | 71    | 2   |
| ▶    | ▶    | 🗨️  | Charlie | 91.33 | ✓    | Compliant     | 23    | 4   |
| ▶    | ▶    | 🗨️  | Damien  | 100.0 | ✓    | Compliant     | 41    | 2   |
| ▶    | ▶    | 🗨️  | Jack    | 72.13 | ✓    | Non-compliant | 64    | 1   |
| ▶    | ▶    | 🗨️  | Keith   | 88.21 | ✓    | Review        | 23    | 2   |

# Audio to Text Transcription Example

Dialog 17 Oct. 2017 11:10:32 AM

Agent #104: John Smith 00:00 – 00:06.6  
Thank you for choosing COMPANYNAME. This is Emily speaking. How can I help you?.

Client: Jurg Muller 00:06.7 – 00:10.2  
Client Yeah, Emily, I've been waiting almost NUMBER hours and they told me they'd be here within an hour. And then they said the guy was on his way a half an hour ago, and there's still no one here. I am not a happy camper right now.

Agent #104: John Smith 00:00 – 00:06.6  
Oh my goodness. Let me take a look. What is your last name?

Client: Jurg Muller 00:06.7 – 00:10.2  
S as in REDACTED, REDACTED, REDACTED as in REDACTED, SPELLEDLETTERS. And literally 1234 minutes ago we saw an COMPANYNAME truck take a turn half a block away from us, and then we saw him another half a block away going in another direction. We're like, « Are you kidding me right now? » And then he never returned. So, I don't know if he went to pick up another call, decided he couldn't find us. We're on a major intersection in REDACTED. It's a major parkway. NUMBER hours away.. ..

Agent #104: John Smith 00:00 – 00:06.6  
You're on REDACTED and REDACTED, correct?

Client: Jurg Muller 00:06.7 – 00:10.2  
What?

# Word Cloud Example





## Quali sono i benefici immediati?

### Benefici:

Assicurare la compliance alle nuove regolamentazioni in modo rapido, efficace e a minor costo

- Analizza istantaneamente e efficacemente (**in un tempo minore rispetto a un operatore umano**) ogni interazione
- L'analisi e' continua (24x7)
- L'analisi e' disponibile in varie lingue e/o combinazioni di lingue
- Identifica rischi e trend emergenti per poter poi intraprendere le azioni piu' indicate.
- E' estremamente cost-effective
- Elimina abbondantemente qualsiasi rischio di frode

**Adottare la tecnologia vocale e' un modo eccellente per automatizzare l'analisi, combinare i vari risultati in un'interfaccia user-friendly e ridurre tempi, sforzi, frodi, costi e rischio di non-compliance**



## Controllo qualità degli operatori e analisi della **soddisfazione** cliente



Grazie alla cascade sentiment analysis e all'emotion detection, è possibile valutare anche in tempo reale l'andamento di ogni telefonata, migliorando il servizio e aiutando la vendita cross selling. Aiuta anche gli operatori a gestire lo stress e le situazioni difficili



# Snapshot of Speech Analytics dashboard

Demo solution 23 Nov 2017 16:09:09,3 Supervisor #151 [John Smith](#)

home > Current session

**SPITCH**

Filter Words cloud Fraudster calls 2% Wrong calls 6% Total calls 113

Mr. Juerg Muller (Client) Agent #115 (Agent)

Auto attendant  
Sentimental Alaysis  
Verification/ Identification  
Accounts -  
Records -  
System Monitoring  
Tracking  
Risk Management  
eLearning  
Reports

Client Agent

| <input type="checkbox"/>            | ID       | Account     | Duration   | Start time               | Call Categorioe                        | Rating |
|-------------------------------------|----------|-------------|------------|--------------------------|--|--------|
| <input type="checkbox"/>            | 93987878 | Jurg Muller | 00:04:34,4 | 11:10:32 AM 17 Oct. 2017 | Saler, iPhone 7, Retail, e-commerce... | ★★★★☆  |
| <input type="checkbox"/>            | 93987878 | Jurg Muller | 00:04:34,4 | 11:10:32 AM 17 Oct. 2017 | Saler, iPhone 7, Retail, e-commerce... | ★★★★☆  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 93987878 | Jurg Muller | 00:04:34,4 | 11:10:32 AM 17 Oct. 2017 | Saler, iPhone 7, Retail, e-commerce... | ★★★★☆  |

▼  
**SPITCH**  
▲

driven by voice

Siamo qui per accompagnarvi nel viaggio verso  
l'ottimizzazione della Customer Experience!



**Piergiorgio Vittori**  
Global Development Director  
Spitch AG

Piergiorgio.vittori@spitch.ch

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

<https://spitch.ch/it/demo/>