

CX 2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

18 OTTOBRE 2018 📍 **PALAZZO STELLINE MILANO**

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018



TECNOLOGIE VOCALI

La voce del cliente al
servizio della propria
Customer Experience

Let your clients speak

Piergiorgio Vittori
Global Development Director &
Country Manager Italy

Agenda:

- Regtech 2018: entrata in vigore e impatto sulla CX di PSD2, MiFID II e GDPR
- Ruolo delle tecnologie vocali nella trasformazione digitale
- NLP, Bots & Chats: lessons learned
- Best practice e casi d'uso

PSD2 - MiFID II – GDPR: Impatto sulla CX

- L'entrata in vigore delle nuove normative non ha comportato solo un ulteriore livello di regolamentazione, ma ha riportato al centro dell'attenzione i **DATI**:
 - **Migliore protezione dei dati personali**
 - **Aumentata trasparenza nella gestione**
- Nel mondo digitale, gestire i dati significa renderli disponibili e fruibili, estraendo valore e trasformandoli in informazione.



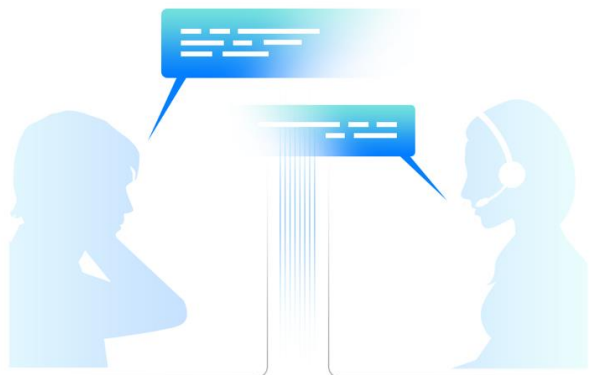
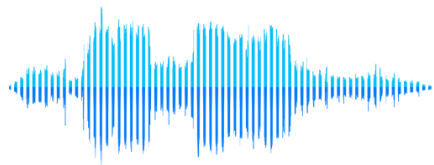
Ruolo delle tecnologie vocali (I)

- Ponte fra utente e azienda per uno scambio di informazioni a reciproco vantaggio, orientate a un migliore servizio e alla riduzione dei costi.
- Uso della propria voce e delle appropriate informazioni personali al fine di ottenere un servizio dedicato e personalizzato, veloce e sicuro.
- Esempio, la biometria riduce il numero di informazioni da fornire per effettuare l'autenticazione cliente:
 - meno informazioni personali -->
maggiore protezione
 - diminuzione tempo di verifica a pochi secondi -->
migliore customer experience
e riduzione costi



Ruolo delle tecnologie vocali (II)

- Le tecnologie vocali permettono a ogni utente di governare in libertà la propria interazione con il mondo digitale
 - > parlare in linguaggio naturale
 - > adatte ad ogni età' (le persone anziane si esprimono meglio senza vincoli formali o "tecnici")
- Le tecnologie vocali e l'Intelligenza Artificiale vanno implementate in modo appropriato
 - il 10-15% delle chiamate agli IVR vocali non raggiungono l'interlocutore corretto --> **customer experience deludente**
 - dobbiamo conoscere i limiti di applicabilità' e saper dire di **NO**
- Gli strumenti di speech analytics misurano la CX e forniscono spunti per il suo miglioramento



Natural Language Processing (NLP) come futuro della Customer Experience

L'NLP (Natural Language Processing) permette:

- IVR a comando vocale aperto
- Riconoscimento in linguaggio naturale
- Trascrizione automatica
- Speech Analytics e Interpretazione Semantica
- Sentiment Analysis
- Autenticazione Biometrica continua
- VUI per app a comando vocale
- e altro ancora ...



Oggi ...

Call Centre

Cosa sta
accadendo

Mobile apps & Chatbots

Cosa può fare
SPITCH

Omni-channel
automated voice communications

Customer
churns

Competitive
market

Regulations
breaches

Annoyed
customers

Low NPS

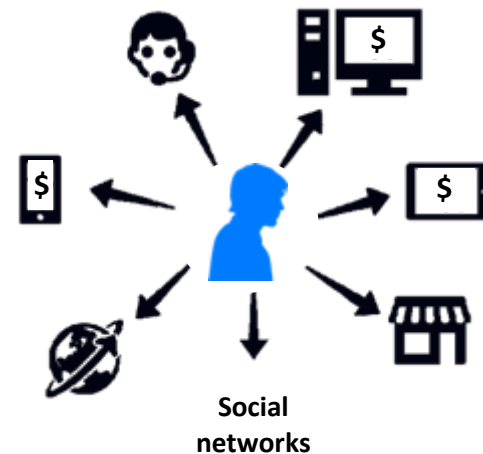
Missed sales

No efficient
problem solving

Fraud



Utilizzo?
meno del 15%



SPITCH We know
how to help

Let's Chat about BOTs

- L'interazione non è più solo un processo di Q&A
- Il business vuole un nuovo Chatbot:
 - Conversazionale
 - Social Intelligent
 - Dinamico e interconnesso
- I Chatbot non sono tutti uguali:
linguaggi diversi per Banking, Turismo, Utilities, Healthcare...



Esperienza BPS – Sberbank: Lessons Learned

SPITCH

driven by voice

NLP – Natural Language Processing
Spitch-BSS Partnership

CASE STUDIES

BPS-SBERBANK

BPS-Sberbank, founded in 1923, is one of the oldest and largest banks in Belarus Republic. BPS-Sberbank has a network of 79 branches in 47 towns across the country, in addition to 14 regional subsidiaries and international offices. BPS-Sberbank jointly with BSS and Service Desk Ltd. have concluded the initial phase of a complex NLP project involving the deployment of voice-driven self-service and contact centre technologies. The solutions have facilitated improvements to the effectiveness of customer service and are the centrepiece of a cutting-edge digital services ecosystem.

«Alesya» – personal assistant is able to capture a comparable amount of information to that of an expert human communicator. Continual improvement in platform performance is delivered by a process of continual learning.

Client A

Alesya, tell me my balance please...

Your current account balance?

Client B

Alesya, what's my next credit repayment?

It is 500 rub.

Client C

Alesya, please block my card

Credit or debit card?

24x7

Alesya speaks only Russian

+375(17)359-91-51

20% Serviced by agents

In case of complicated queries, the system transfers the call to specialised contact centre agent.

80% Serviced automatically

99% ASR recognition accuracy project target

86% ASR recognition accuracy achieved by «Alesya» at the start of the project

99% ASR recognition accuracy project target

86% ASR recognition accuracy achieved by «Alesya» at the start of the project

PKB Private Branch Exchange BPS-Sberbank's contact centre uses CISCO UCCE

Amount of post-call processing workload reduced for human operators

-40%

«Alesya» has begun the human-human to human-machine journey and end users adoption is rapidly increasing, as they enjoy interacting with a friendly, human-like and knowledgeable virtual agent.

Anna Litvinovich
The Head of the Contact Centre BPS Sberbank

Having implemented the NLP platform and specific modules, we received a truly innovative solution. I believe «Alesya» will become an irreplaceable assistant to our customers, working 24/7. We will continue to widen the area of responsibility for the robotized solutions in order to simplify access to any relevant banking information we share with our customers.

Value for BSS:
"Implementation of voice-driven automated services in BPS-Sberbank is a milestone for the entire banking industry. Speech technologies is a key growth driver for business in the next two-three years. BSS selected Spitch as the voice tech platform provider as it will deliver serious competitive advantages to the banks implementing it in combination with OmniChannel capabilities."

Project Scope: **SPITCH**

1. Chatbot
2. IVR
3. Quality assurance system monitoring.

www.spitch.ch

Lessons learned:

1. Spitch has developed an excellent know-how on chatbot training. People talk with chatbots differently, training chatbots on human-to-human conversations is not the right path.
2. Spitch gets the statistical analysis right for ongoing chatbot training on new topics. We know how to ensure a well-balanced set of data for this task. Do not attempt to train chatbots in an 'answering machine' mode and sufficient data is available.
3. Using a natural sounding synthesized or pre-recorded voice is a must for a successful chatbot implementation. Selecting the right voice that suits customer expectations and the company's image is important.

Project timeline:

Year	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
10% adoption rate per month												
First self-service launch												
First call answered												
Project start												

George Kravchenko, General Director, BSS (partner)

Value for BSS:
"Implementation of voice-driven automated services in BPS-Sberbank is a milestone for the entire banking industry. Speech technologies is a key growth driver for business in the next two-three years. BSS selected Spitch as the voice tech platform provider as it will deliver serious competitive advantages to the banks implementing it in combination with OmniChannel capabilities."

Project timeline:

1 - <http://www.spitch.ch/about/bps-contact-center-robot/>
2 - <http://www.bps-sberbank.by/en/kravchenko>

- La nostra interazione con il Chatbot è differente
- Il training non può essere realizzato solo su conversazioni Human to Human
- 'answering machine' mode per la chat richiede un training basato su un numero sufficiente di dati
- La qualità emozionale del TTS e della voce registrata e' fondamentale.



Caso d'uso: Waste Management

CLIENTE:

Pubblica Amministrazione

Servizio informativo e dispositivo per la raccolta di rifiuti particolari mediante un numero telefonico attivo 24/7

- Introduzione di un servizio telefonico Uomo-Macchina avanzato
- Trascrizione testo della chiamata a fine conversazione
- Attivo 24/7

Vantaggi: disponibilità continuativa / precisione del servizio / aumentata customer experience per il servizio pubblico

Caso d'uso: Compliance

CLIENTE:

Grande Operatore Call Center Italiano

Analisi automatica di compliance delle conversazioni telefoniche cliente / agente

- Copertura dell'analisi del 100% delle conversazioni (non a campione)
- Trascrizione automatica dell'intera conversazione
- Possibilità di oscurare le parti contenenti dati sensibili (redaction)
- Attivo 24/7

Vantaggi: Automatizzazione del processo di compliance / velocità dell'analisi / riduzione tempi e costi del lavoro umano / protezione delle informazioni personali

Caso d'uso:
Indirizzamento
chiamate / IVR

AECS
SWISScard

Indirizzamento automatico delle chiamate contenenti richieste di assistenza

- L'IVR utilizza il Natural Language Processing per comprendere il motivo della chiamata
- Grazie alla comprensione semantica il cliente viene direttamente indirizzato al giusto operatore
- L'agente riceve la chiamata con la trascrizione completa del testo e della tematica di assistenza

Vantaggi: miglior definizione del caso cliente / ottimizzazione del tempo dell'operatore umano / riduzione costi grazie al corretto routing

Caso d'uso: automatizzazione soft credit collection



Gestione automatica in outbound del recupero crediti «soft»

- Verifica biometrica dell'identità del cliente
- Menzione del ritardo di pagamento e della somma dovuta + ottenimento della promessa di pagamento - grazie al Natural Language Processing
- Registrazione dei risultati della conversazione

Vantaggi: gestione in automatico dell'88% delle chiamate di soft collection

Caso d'uso:
Verifica biometrica
per società di gestione
patrimoniale UK



Soluzione di Inbound Customer Transaction
mediante Verifica Biometrica e
monitoraggio compliance

- Identificazione automatica del cliente durante la chiamata
- Monitoraggio automatico della compliance dell'operatore in background
- Trascrizione automatica dei metadata nel CRM

Vantaggi: risparmio tempo operatore nella fase di verifica / eliminazione dei tempi d'attesa / miglioramento della customer experience



LIVE DEMO

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

why SPITCH

Tutte le registrazioni e i dati sensibili restano in vostro possesso e sotto il **vostro controllo**

Possiamo **adattare** il vocabolario e i modelli acustici ai **vostr**i **bisogni**

Offriamo una biometria vocale più sicura durante **tutta la telefonata** superando la vecchia password vocale

Grazie al nostro motore semantico, riusciamo a comprendere il **vero linguaggio naturale**, non semplici parole chiave

Lavoriamo in **piena conformità** e possiamo identificare ed estrarre **dati sensibili** (come i numeri delle carte di credito) dalle conversazioni

Il nostro team R&D è in grado di portare **velocemente sul mercato** gli ultimi risultati accademici grazie alla cooperazione con l'università di Zurigo

Accuratezza fino al 99% e tempi di latenza molto bassi

Offriamo una **rapida identificazione** del chiamante su un database di milioni di impronte vocali

Approccio su misura e dedicato 24/7 ai bisogni del cliente offrendo uno spettro completo di servizi professionali



Grazie!

Siamo i Vostri compagni di viaggio per
l'ottimizzazione della Customer Experience!

Piergiorgio Vittori

Global Development Director & Country Manager Italy

piergiorgio.vittori@spitch.ch

CX2020

SECONDA EDIZIONE