

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018



Bring Intelligence to Life™

Convers**I**Amo?

La rinascita della Voce

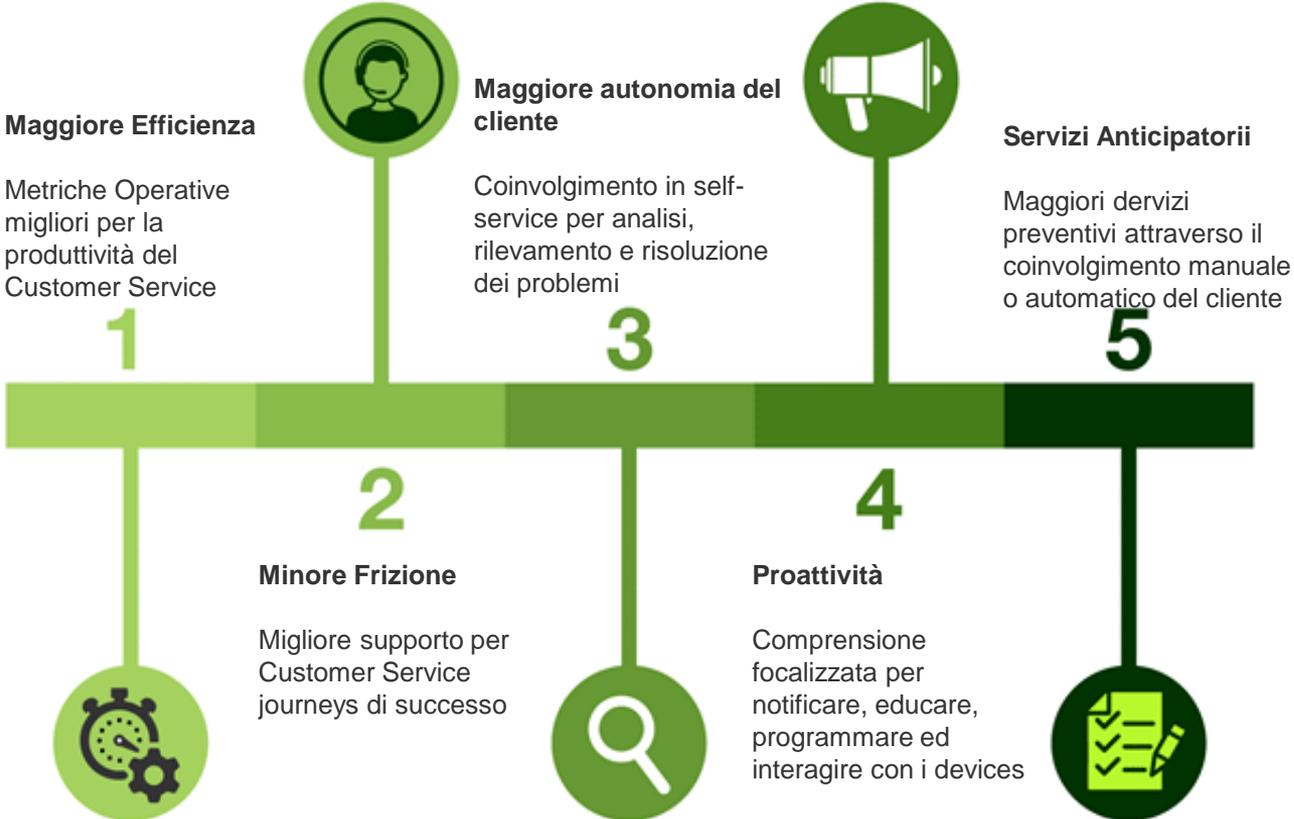


Entro il 2020, l'85% delle interazioni delle aziende con i propri clienti saranno trattate senza l'intervento umano.



Entro il 2020, ciascuno di noi avrà mediamente più conversazioni con *bots* che con la propria compagna

La catena del Valore: AI per il Customer Service



Forrester Report: How AI Will Transform Customer Service (June 16, 2017)

Nuance riceve il più alto rating nell'Opus Research Intelligent Assistants Report - 2018

Decision Makers' Guide to Enterprise Intelligent Assistants, giugno 2018



Nuance ha ricevuto il **maggior punteggio** da Opus con [24]7 e NextIT

Enabling Platforms & Technologies	Enterprise IA Maturity	Track Record	Future Plans & Vision

Nuance guida la classifica con un punteggio di 3.75 su 4, ricevendo uno dei punteggi più alti tra i 26 vendors analizzati.

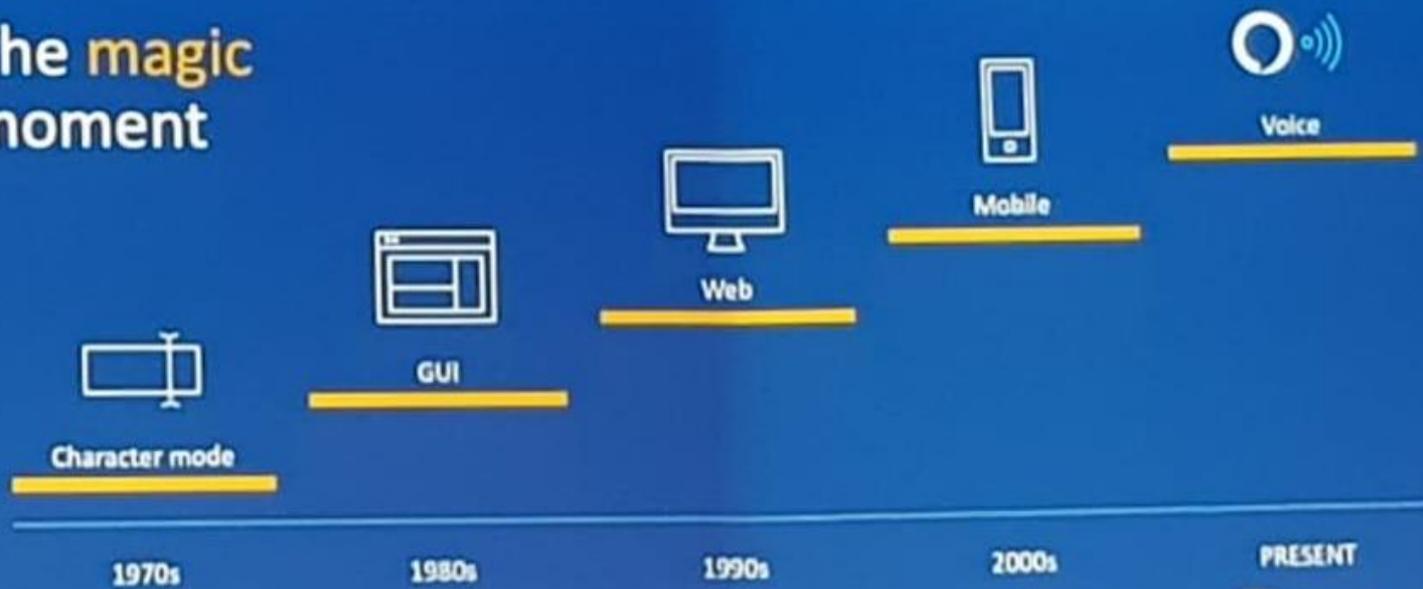


Nuance omni-channel engagement **powered by AI**



 support coming in 2019

The magic moment



La Voce è Ovunque



È tempo di ripensare l'IVR

Percentage	2015	2016	2017
% of calls received that are initially routed through an IVR system	76.9	80.9	83.2
Average IVR call time (seconds)	144.0	74.7	87.4
Average time to abandon within the IVR (seconds)	73.2	41.5	49.3
% of total calls routed to the IVR that are completed/resolved by the IVR system	35.6	34.9	34.0
% of IVR calls that drop out to an agent	53.0	56.6	57.3
% of calls abandoned within the IVR	11.4	8.5	8.7

Figure 4.12: Users: What are your interactive voice response (IVR) call statistics for the following categories?

Innovare per indirizzare le esigenze emergenti

I client cercano **nuove funzionalità**



Integrazione di **tecnologia IA** per fornire una esperienza impareggiabile



Soluzioni **Fai-Da-Te (DIY)** per velocizzare il time to market, accrescere la flessibilità e ridurre i costi

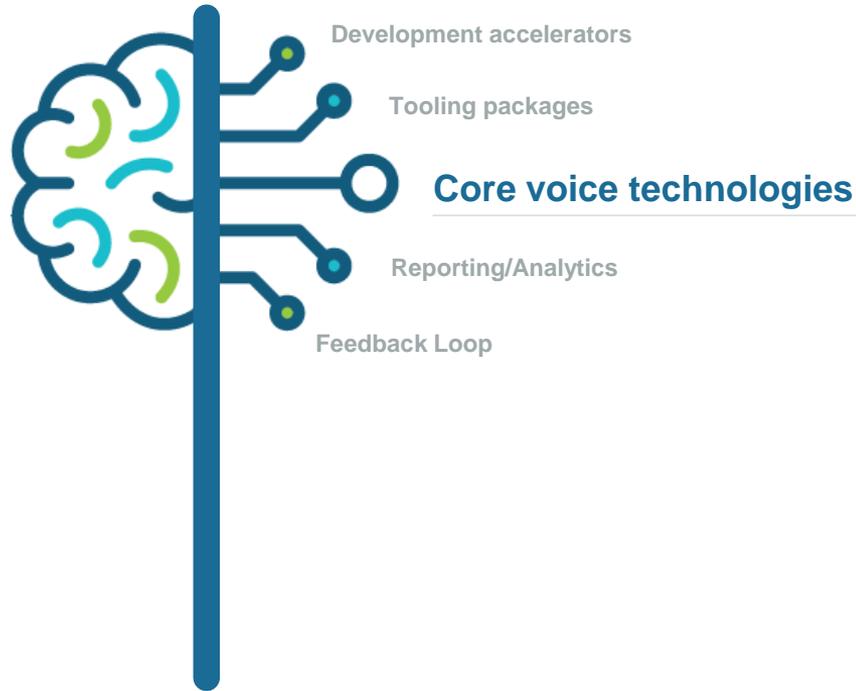


Riuso e consistenza attraverso i canali **voce e digital**

Progressi che si traducono in innovazione avanzata

- Sintesi, Riconoscimento e modelli NLU basati su **Reti Neurali**
- **Motore di Dialogo avanzato** per dialoghi contestuali, intelligenti e naturali
- Human-like **text-to-speech**
- Strumenti integrati e semplici da usare per **applicazioni multicanale**
- **Natural language understanding starter packs** per ridurre il time-to-market e migliorare l'accuratezza
- **Feedback loop** per abilitare ottimizzazioni basate su **Machine Learning**
- **Reporting and analytics** avanzati, per una visibilità real-time dei KPI

AI-powered speech technologies

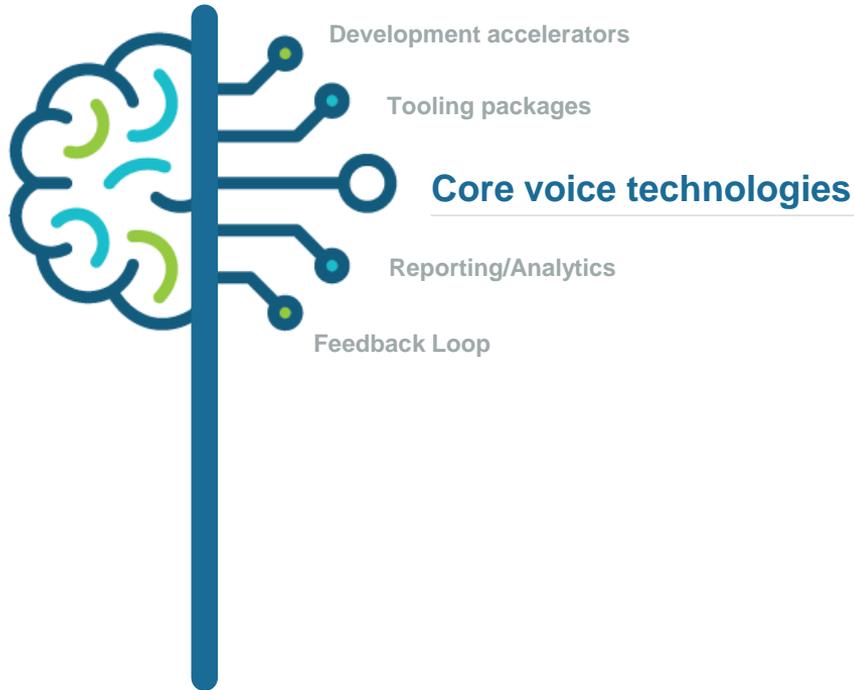


Speech Suite 11

– Recognizer 11

- **Riconoscimento Vocale di impareggiabile accuratezza e trascrizione** real-time, continua, che supporta dialoghi complessi fra aziende e clienti
- Abilita il **dialogo aperto** consentendo di catturare intenti che cambiano in interazioni complesse e multicanale
- Utilizza i **risultati di riconoscimento** man mano che divengono disponibili, per intraprendere azioni non appena le parole chiave vengono pronunciate
- Personalizza il **“peso” dei risultati**, per consentire al Sistema di focalizzarsi sui concetti maggiormente importanti

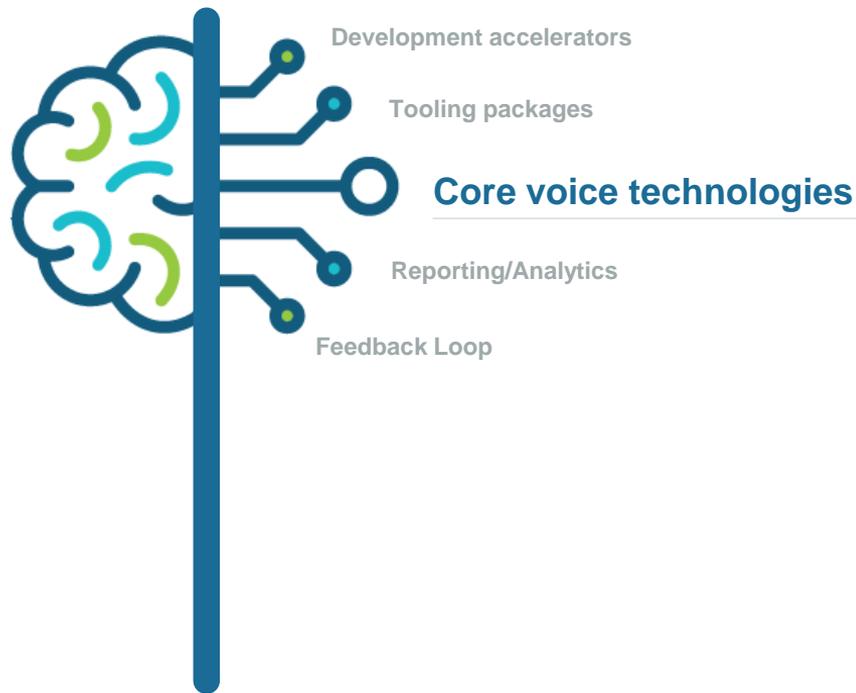
AI-powered speech technologies



Speech Suite 11

- Recognizer 11
- Vocalizer 7
 - Motore di **Sintesi Vocale** che sfrutta i Deep Neural Networks (**DNNs**) per sintatizzare voci naturali e verosimilmente umane
 - Lo *speech* può essere personalizzato a seconda dell'identità/brand di un'organizzazione, grazie a robuste **customizzazioni di dominio**
 - Una scelta fra 53 lingue e 119 opzioni di voce, 17 delle quali sono multilingua
 - Ottimizza gli investimenti **mescolando TTS di qualità eccelsa ed audio pre-registrato** da dispiegare su più canali di contatto

AI-powered speech technologies



Speech Suite 11

- Recognizer 11
- Vocalizer 7
- **Natural Language Engine**
 - Motore di Dialogo avanzato per dialoghi contestuali, intelligenti e naturali
 - Classificazione degli Intenti e riconoscimento dei Concetti ad essi associati
 - Ontology-based Semantic Processing

The Modern Voice experience

Intuitiva



Comprende cosa è stato detto, da chi e cosa significa

Conversazionale



Coinvolge l'utente in una conversazione intelligente per completare un compito

Personalizzata



Riraglia l'interazione in modo specifico, basandosi su cosa si sa dell'utente

Predittiva



Predice la ragione per cui un utente ha chiamato ed offre assistenza in modo proattivo, fornendo informazioni e consentendo di agire

Consistente



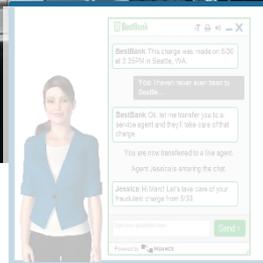
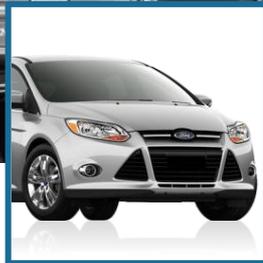
Crea una esperienza uniforme nel tempo attraverso i diversi canali

“Hey, Si-alex-oogle!”



50.000.0000 di voice enabled smart speakers in 5 anni

“Hey, Mercedes!”

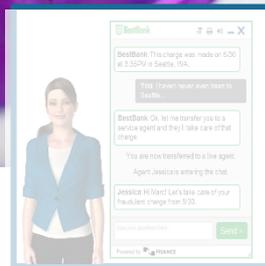


180.000.000 di auto connesse

Smart TV e Set Top Boxes



Sky Q



1.000.000.000 di transazioni/mese

Aspettative dei Consumatori



Disruptive Technologies

Speech Recognition
Artificial Intelligence
Biometrics
Chatbots
IoT devices

Esperienze
Innovative

Consumers

Baby Boomers
Millennials
Gen X, Y, Z, ...



Aspettative

Enterprises

Financial Services
Telecommunications
Travel & Transportation
Utilities
Retail
Government
...



Nuance Enterprise

is reinventing the relationship between **brands & consumers** through intelligent customer engagement solutions powered by **Artificial Intelligence.**



Grazie!



Saverio Ricchiuto

Sales Director – Nuance Enterprise, Italy

saverio.ricchiuto@nuance.com

CX2020
SECONDA EDIZIONE