

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

18 OTTOBRE 2018 📍 **PALAZZO STELLINE MILANO**

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

CELI 

LANGUAGE TECHNOLOGY

La voce come interfaccia
per la Customer Experience



A company of **H-FARM**[®]



VOICE

In her 2017 Internet Trends Report, KPMG's Mary Meeker named voice as one of the top trends of the year, noting the rise in mobile voice queries and improved voice recognition.



VOICE

Voice recognition is becoming a normal part of how we interact with technology.

What humans say is becoming valuable data that businesses can increasingly use to sell products and create personalized customer experiences.

VOICE IS EVERYWHERE

Le tecnologie vocali permettono la creazione di un ecosistema digitale che richiede un minore uso delle mani e degli occhi:

- Facile da usare
- Flessibile
- Accessibile

Phone

Smart Speaker

Automotive

Smart Appliances



<5%
ERRORE



40 parole al minuto



150 parole al minuto

*“Voice is
everywhere”*

PIÙ LE PARLI, PIÙ TI CAPISCE

- **Partnership con Nuance**
- **400 intent** collegati a comandi
- **Infinite espressioni linguistiche** per esprimerli
- **4 lingue** (Italiano, Inglese UK, Inglese USA, Coreano)

How may I help you?



REMO: IL FISIOTERAPISTA A CASA TUA

- **Sensore smart** per monitorare i movimenti
- **Web app** per pianificare la terapia e verificare i progressi
- **Mobile app** collegata via Bluetooth al sensore e che guida il paziente nei suoi esercizi attraverso voce e testo

GOOGLE HOME

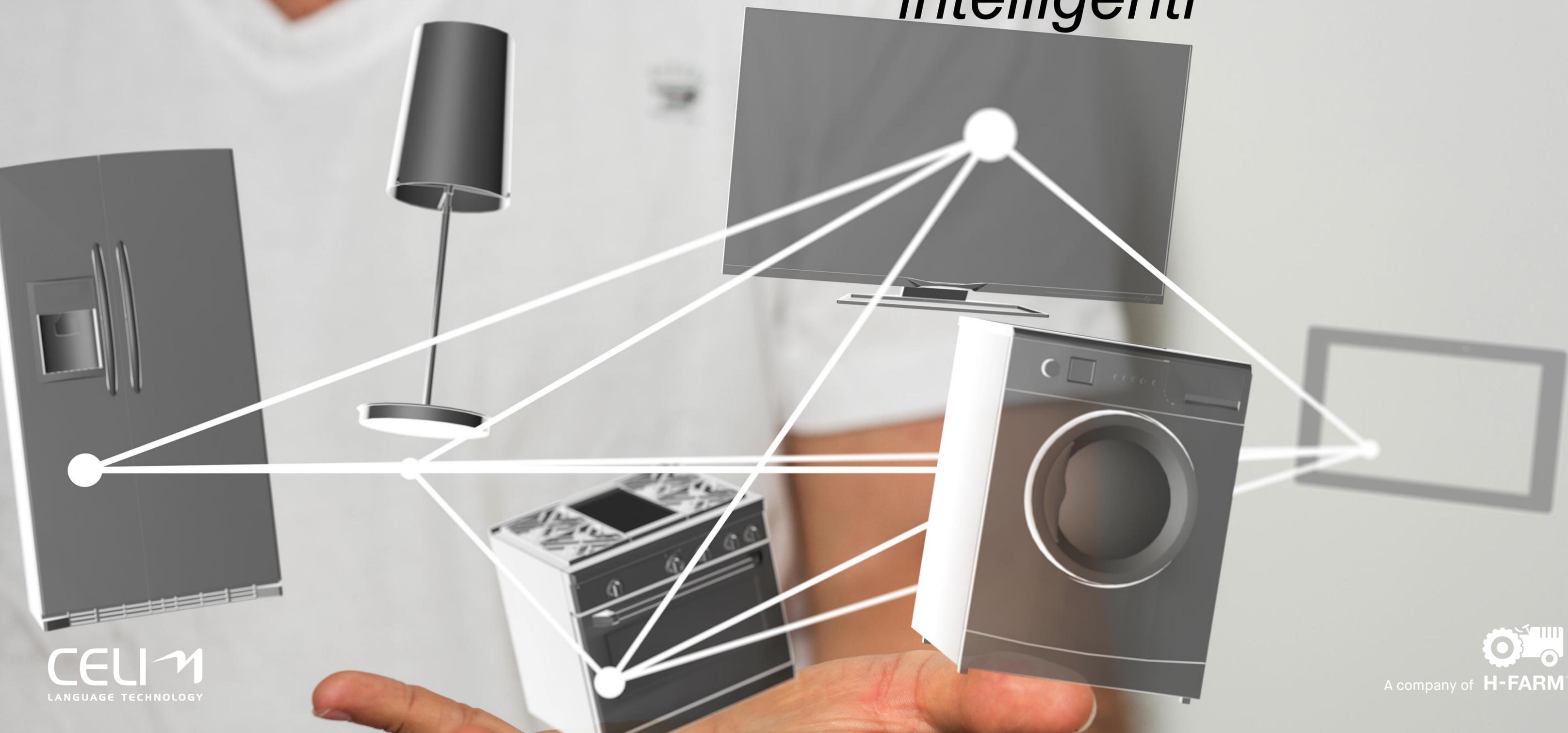
- **Richiedere informazioni** prima di un evento o una fiera
- **Lettura di un report** interrogando lo smart speaker
- **Onboarding** per i nuovi clienti di compagnie di assicurazione



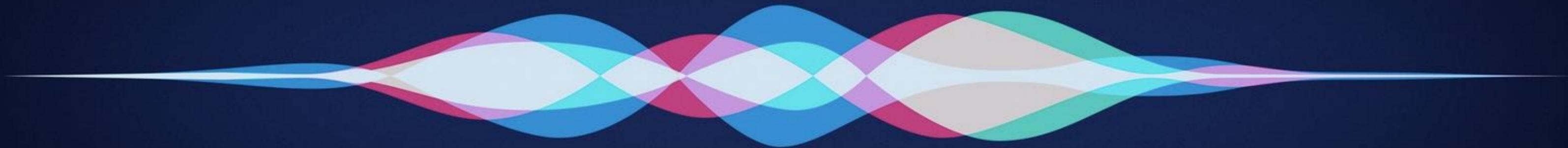
“My voice is my password”



“Elettrodomestici intelligenti”



*“La voce
di un brand”*



NON E' TUTTO SEMPLICE

Realizzare interfacce vocali non è facile:

- richiede comprensione del linguaggio naturale
- non c'è ancora una vera esperienza nel design di interfacce vocali

“There are lots of hard problems such as understanding how a reference works, understanding what ‘he’, ‘she’ or ‘it’ refers to in a sentence.

It's not at all a trivial problem to solve in language and that's just one of the millions of problems to solve in language.”



LE CONVERSAZIONI NON SONO COME I COMANDI E LE ASPETTATIVE SONO ELEVATE

- Nel dialogo, gli assistenti vocali devono **capire il contesto in un modo molto più profondo.**
- **L'esperienza del dialogo è ancora sub-ottimale.** Quasi la metà delle persone ha affermato che il loro assistente vocale non può rispondere ai loro comandi almeno un quarto del tempo.
- In caso di **richieste complesse**, i consumatori di solito cercano di **contattare un essere umano**

69%

of voice assistant users have never gone more than a minute conversing back and forth with a voice assistant device

78%

of people said they'd use their voice assistant more often if it could understand their tone of voice (not just what they say) better

AFTER ONE ATTEMPT

89%

people try again, either with the same command or changing the way they ask

CELI E' IL PARTNER PER PROGETTI CENTRATI SULL'USO DELLA VOCE

SEARCH

- **Almeno un quarto delle ricerche su Google tramite dispositivi mobili sono vocali**
- **Le ricerche vocali hanno caratteristiche diverse: sono più lunghe e hanno una struttura linguistica più complessa**

COMMAND & CONTROL

- **Gli speaker intelligenti e le nuove interfacce automotive sono un'evoluzione di questo caso d'uso**
- **La qualità dell'esperienza dipende dalla naturalezza con cui è possibile formulare le richieste**

DIALOGO

- **Se l'obiettivo degli assistenti intelligenti è informare e assistere l'uomo nei task quotidiani, è necessario dotarli di una capacità dialogica molto superiore alla mera comprensione di comandi**
- **La capacità di sostenere un dialogo è estremamente più difficile da realizzare.**

SPEECH ANALYTICS

SOPHIAanalytics
SPEECH AND TEXT

- **Sophia Analytics consente di comprendere e analizzare testi in linguaggio naturale, sia parlato che scritto**
- **Sophia Analytics integra il motore di trascrizione del parlato Nuance Transcription Engine.**

VOICE AS
INTERFACE

VOICE AS DATA

UN NUOVO DATO DA ANALIZZARE

L'uso più comune della voce nelle relazioni con i clienti è la **conversazione telefonica con l'agente umano**.

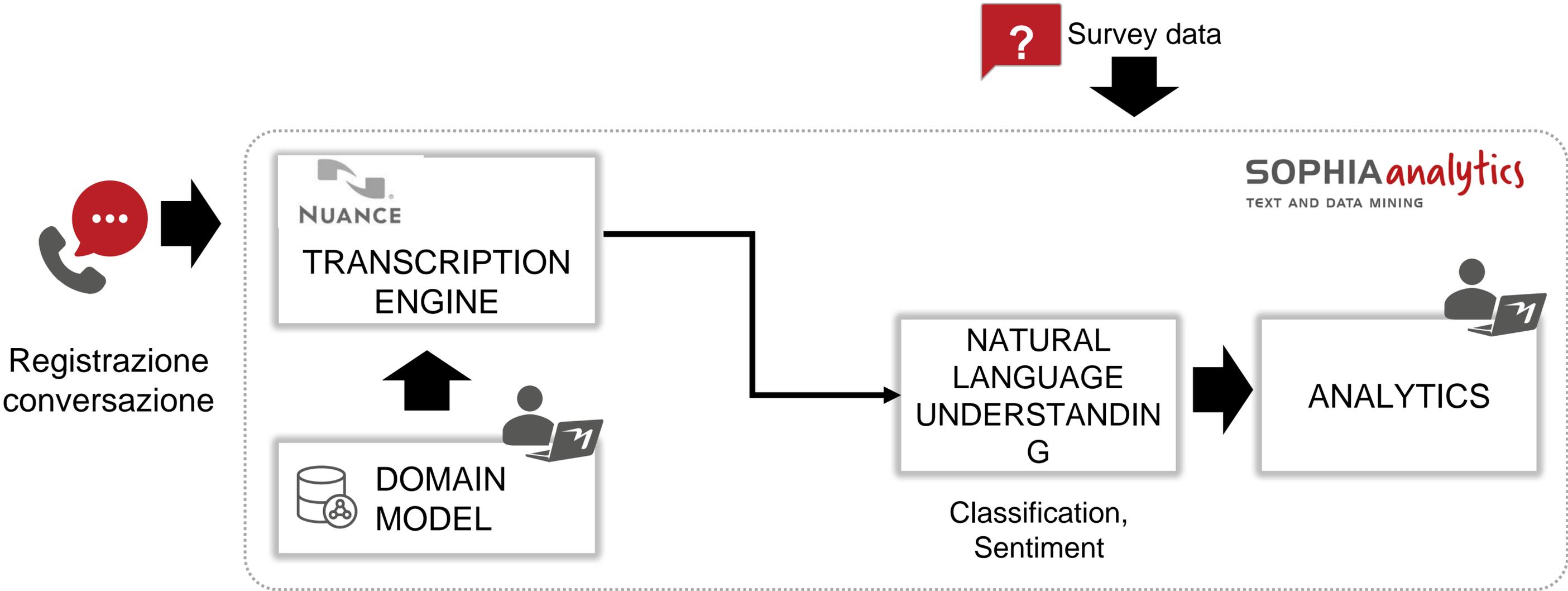
Si tratta di un'enorme fonte di dati da analizzare, ma più difficili dei dati testuali.

Perché analizzare i dati vocali:

- Ottenere una **visione più completa della "Voce del cliente"**
- **Aumentare l'efficienza operativa nei contact center** e risparmiare tempo e costi durante l'analisi dei dati storici dei clienti
- **Migliorare il processo di controllo della conformità**, che è oggi in gran parte un processo manuale, molto costoso e incompleto



SOLUZIONE COMPLETA PER L'ANALISI: VOCE E TESTO



INTESA  SANPAOLO

AGOS

Posteitaliane

Poste mobile

IF HAL-9000



WAS ALEXA

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!