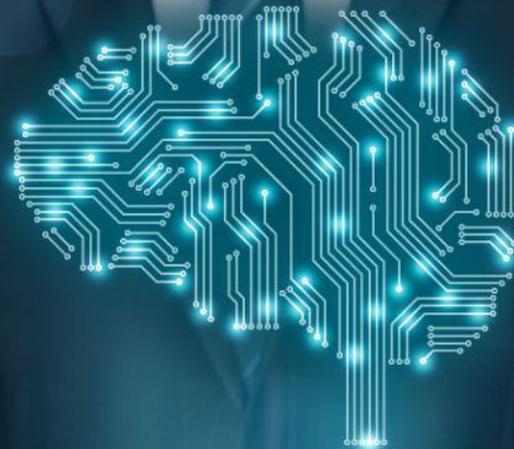




BECLLOUD
Solutions for innovation

BE NEXT

**PIATTAFORMA
DI INTELLIGENZA
ARTIFICIALE**





BE NEXT

Intelligenza Artificiale & Chatbot

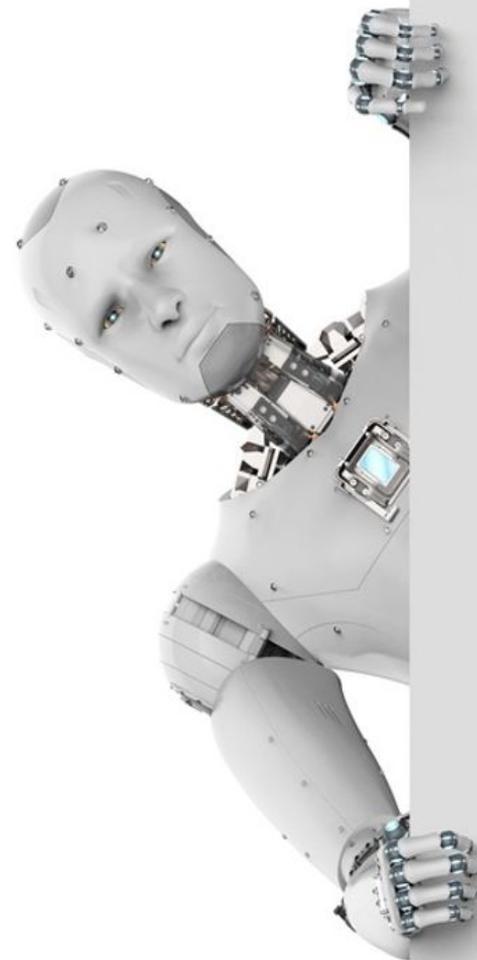


Crea nuove opportunità per il tuo business

BeNext è una **suite di servizi di intelligenza artificiale multilingue** in grado di apprendere concetti e di migliorare automaticamente le proprie performance attraverso il progressivo ampliamento della sua base di dati. BeNext è in grado di gestire dati provenienti da qualsiasi sorgente e può essere impiegata per applicazioni di Customer Service, Marketing e Vendite, permettendo interazioni in linguaggio naturale. Integra l'intelligenza artificiale e **Chatbot** per avere un servizio sempre più immediato e personalizzato.

Collaborazione tra Intelligenza Artificiale e umana

Grazie a BeNext ed all'Intelligenza Artificiale integrata, è possibile uniformare l'erogazione dei servizi, facilitando ed ottimizzando le attività del Customer Service. La possibilità di integrazione a BelnContact, permette, in maniera trasparente per l'utente finale, di **continuare la conversazione con un umano laddove il Bot esaurisca la propria base di conoscenza**, o qualora l'argomento, per volontà del cliente, debba essere trattato con l'ausilio di un operatore e non in modalità "automatica". Pertanto l'interazione iniziata dal cliente, potrà essere automaticamente scalata ad un operatore, senza perdita di contesto di quanto richiesto.





BE NEXT

5 elementi di differenziazione



BREVISSIMI TEMPI DI ADDESTRAMENTO

I tempi di modellazione di BeNext prevedono mediamente solo qualche settimana.

ELEVATO GRADO DI AFFIDABILITÀ

BeNext non tollera l'errore ed è in grado di garantire un'affidabilità superiore al 99%, poiché i concetti portano ad una sola e unica **inferenza logica**.

ASSENZA DI PERCORSI DI DIALOGO OBBLIGATI

BeNext è una piattaforma conversazionale aperta e senza limiti, in grado di realizzare un'interazione molto vicina a quella umana.

INTEGRAZIONE A BEINCONTACT

BeNext è integrata alla nostra soluzione BeInContact (Cloud Contact Center omnicanale) e può essere integrata anche ad altri applicativi, permettendo così da uniformare il servizio erogato, facilitare e ottimizzare le attività del Customer Service.

AUTOAPPRENDIMENTO

BeNext è in grado di apprendere, ampliare la base di conoscenza e migliorare automaticamente le proprie performance attraverso l'analisi dei dati e l'utilizzo da parte degli utenti.



BE NEXT

Struttura e Addestramento



BeNext si basa su **algoritmi e basi di conoscenza formata da più corpus della lingua italiana e da dizionari multilingua**. La sua base di conoscenza è organizzata in una struttura a grafo costituita da milioni di nodi (che possono essere dati o concetti) e relazioni cognitive pre-modellate, i dati svolgono quindi contemporaneamente sia la funzione di motore dell'intelligenza che di base di conoscenza.

Al contrario delle soluzioni standard che prevedono un addestramento per esempi massivi, BeNext prevede la creazione di concetti e l'inserimento dell'azione da compiere relativa all'inferenza logica: è in grado di rispondere a tutte le possibili domande riconducibili ad un concetto, anche con verbi e termini diversi, senza la necessità di ricorrere a pattern o percorsi di dialogo guidati. Proprio come un essere umano, l'intelligenza è in grado di "comprendere" il linguaggio naturale.

Per una soluzione standard la frase:

"Come posso cambiare il mio nome utente?"

È diversa da:

"Dove posso cambiare la mia username?"

E da:

"Come posso cambiare le credenziali d'accesso?"

che rappresentano esempi diversi da dover inserire in fase di addestramento.

Per BeNext la frase:

"Come posso cambiare il mio nome utente?"

Appartiene allo stesso nodo concettuale di:

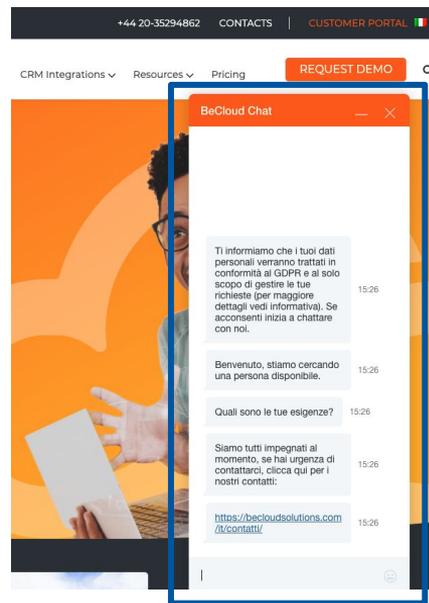
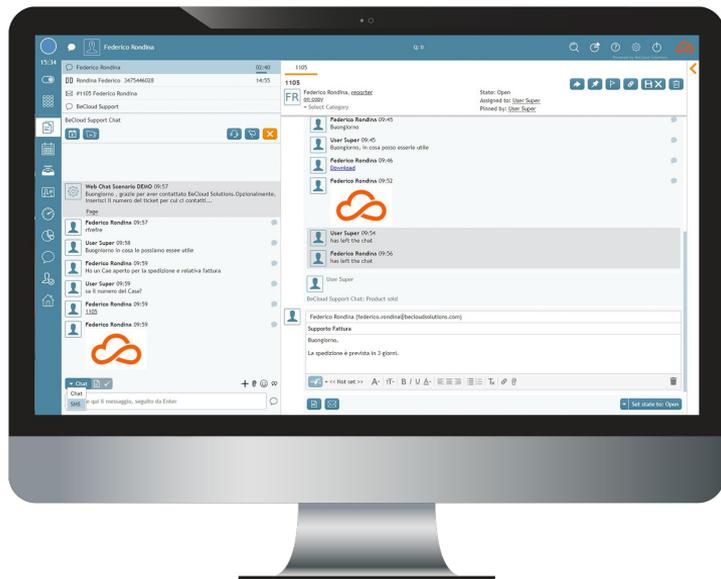
"Dove posso cambiare la mia username?"

E:

"Come posso cambiare le credenziali d'accesso?"

riconducibili al nodo "credenziali di accesso".

BeNext può comprendere concetti tradotti da tutte le altre lingue senza i limiti della traduzione letterale necessaria per le soluzioni standard. La nostra soluzione può essere integrata con i sistemi di **TTS (Text To Speech)** e **STT (Speech To Text)** già presenti nella suite di BeCloud Solutions, per implementare scenari di interazione vocale, come ad esempio la gestione delle telefonate senza l'uso di ontologie precablate, che comportano la necessità di profondi interventi strutturali e un notevole impatto economico. La possibilità di integrazione a BeInContact, permette, in maniera trasparente per l'utente finale, di **continuare la conversazione con un umano laddove il Bot esaurisca la propria base di conoscenza**, o qualora l'argomento, per volontà del cliente, debba essere trattato con l'ausilio di un operatore e non in modalità "automatica".





BENEXT

Player Nativamente Integrati



L'intelligenza artificiale può fornire suggerimenti agli agenti aiutandoli durante le conversazioni di messaggistica. Il rilevamento del sentiment può anche aiutare i supervisori a identificare e formare gli agenti. Dai la possibilità ai tuoi clienti di continuare la conversazione con un umano senza perdita di contesto, anche nel caso di integrazione a terze parti. Le interazioni che iniziano con il chatbot online, possono terminare, in ottica di escalation, ad operatori "fisici" che possono avere in carico, a seconda delle regole di routing impostate, la gestione della richiesta di supporto.



Amazon Lex integrato a BelnContact, ci consente di costruire bot di conversazione su base vocale, in grado di gestire le domande dei clienti per via telefonica o testuale. Amazon Lex risulta perfettamente integrato a BelnContact mediante l'utilizzo di API: avrai a disposizione una console facile da usare per guidarti nel processo di creazione chatbot o interfacce di comunicazione in pochi minuti. Con BelnContact, Amazon Lex funziona con tutti i canali di comunicazione e con tutte le applicazioni Web come i Social Messengers.

UTENTE

Ottenimento di risposte immediate

Uso di linguaggio naturale

Accesso alle informazioni riguardanti i propri dati

Servizi h24 7/7

Servizi multilingua

Engagement personalizzato

Miglior Customer Experience

AZIENDA

Saving dei costi

Tempi di “addestramento” ridotti

Uniformità di servizio erogato

Arricchimento dei Database utenti

Possibilità di service integration

Reportistica ed analisi dei dati

Facilitare acquisti ed operazioni degli utenti



Grazie!



Hai bisogno di un preventivo o di qualche informazione?

Contattaci dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 o inviaci un'email ti risponderemo il prima possibile.

 **TELEFONO:** +39 02-21071005

 **EMAIL:** sales@becloudsolutions.com

www.becloudsolutions.com

