



Immergiti nel futuro

Intelligenza Artificiale



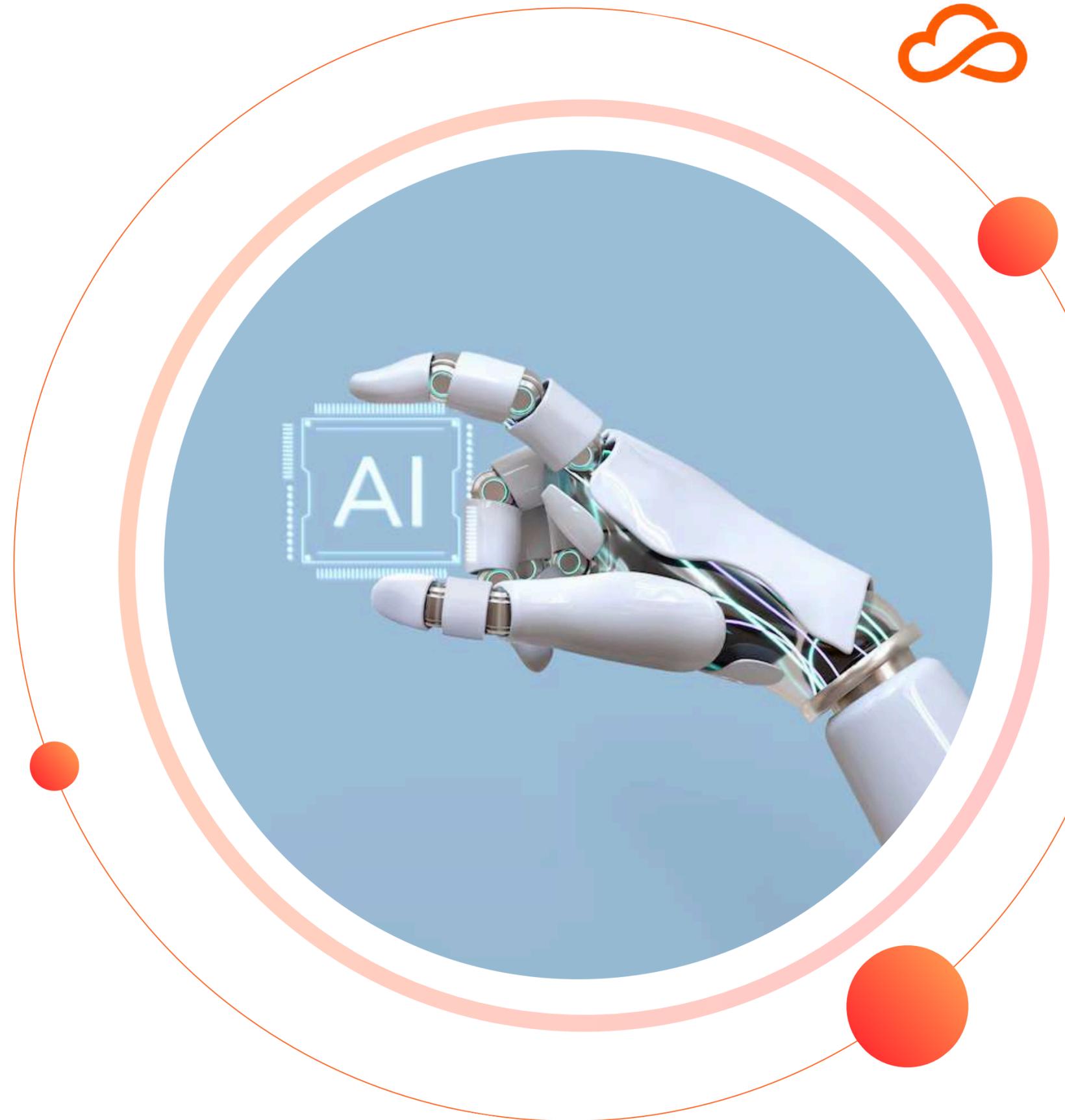
INDICE

Introduzione	3
Evoluzione dell'AI un po' di storia	5
Usi ed implicazioni in differenti mercati	11
BeNext integrazioni AI per il tuo Contact Center	17
Conclusioni Qualche riflessione	20



Ammettiamolo: l'AI non è più uno strumento futuristico. L'Intelligenza Artificiale è ormai presente nella vita di tutti i giorni, sia essa privata, all'interno di business o nel mercato. Le implicazioni portate sono illimitate, capaci di sorprendere e persino ispirare.

Grazie a questa tecnologia emergente i business posso massimizzare la produzione, semplificare le operazioni interne e raggiungere sempre più consumatori.





Diversi settori lavorativi, incluso il più vicino ai clienti: il Customer Service, sono stati cambiati per sempre dalle innovazioni portate. Eppure, dei dubbi ancora rimangono. L'automazione AI potrà davvero mantenere tutte le promesse che ci sono state fatte? Le sue implicazioni, per quanto benefici, sono davvero infinite? E, per concludere, andrà mai a sostituire operatori/agenti o solo a semplificarne il lavoro?

Questi, e moltissimi altri quesiti, sono al centro di **BeCloud** e della sua continua ricerca di nuove soluzioni per assistere i propri clienti.



EVOLUZIONE DELL'AI

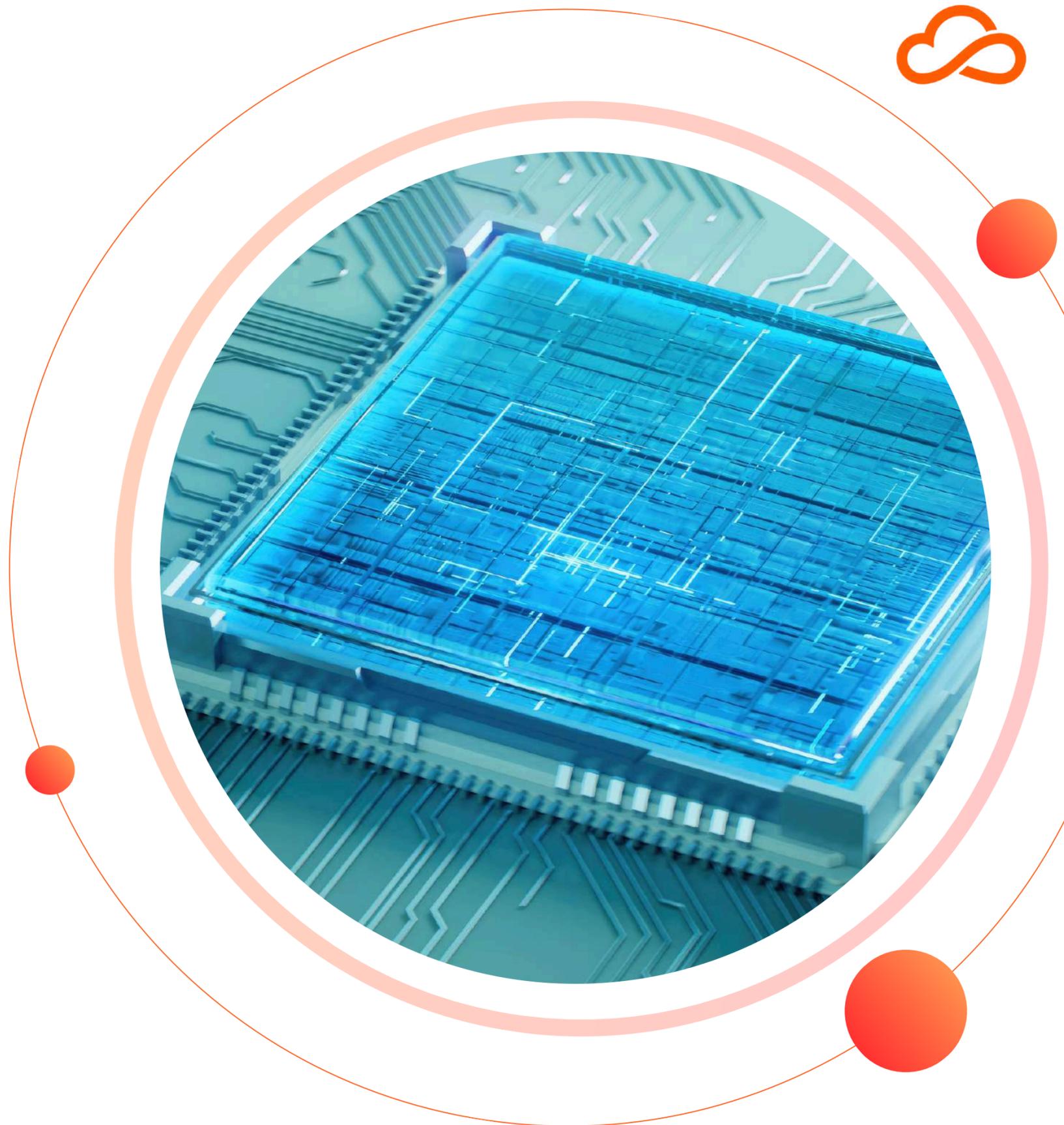
un po' di storia



Non si può pensare al futuro senza avere **una buona visione del passato**. È difficile definire quando l'Intelligenza Artificiale sia nata. Studi e concetti a riguardo risalgono fino al 1956.

Ma, a seguito di vittorie e sconfitte accademiche, è solo nel 2012 che si comincia a parlare di AI come la conosciamo oggi. Trova spazio in differenti studi e teorie: dalla **psicologia** alla **linguistica**. Dalla **filosofia** alle **neuroscienze**, e molti altri campi.

Col tempo l'AI, e la sua capacità di **self learning**, è divenuta uno strumento indispensabile per business e agenzie.





USI ED IMPLICAZIONI in differenti mercati

May

Jun

Jul

Aug

Sep

Oct

No



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

nel settore farmaceutico

L'AI è capace di controllare informazioni e creare report personalizzati. **Nel campo della salute e della farmacia**, per esempio, può analizzare diverse quantità di dati creando report per medici ed operatori.

Questi ultimi avranno a disposizione, nel giro di ore se non minuti, di report e pattern su malattie e rischi. Grazie ad essi potranno **diagnosticare pazienti** più velocemente ed accuratamente. Risparmiare tempo, con l'AI in questo campo, significa anche salvare vite.





INTELLIGENZA ARTIFICIALE

per Training e Formazione



Un'altra implicazione riguarda il settore educativo sia scolastico che professionale.

L'Intelligenza Artificiale impara da esperienze passate (**Self-learning**), offrendone di nuove e personalizzate a studenti, insegnanti o operatori business.

Persino il **training e la formazione di agenti** può, oggi, essere fatto tramite AI.



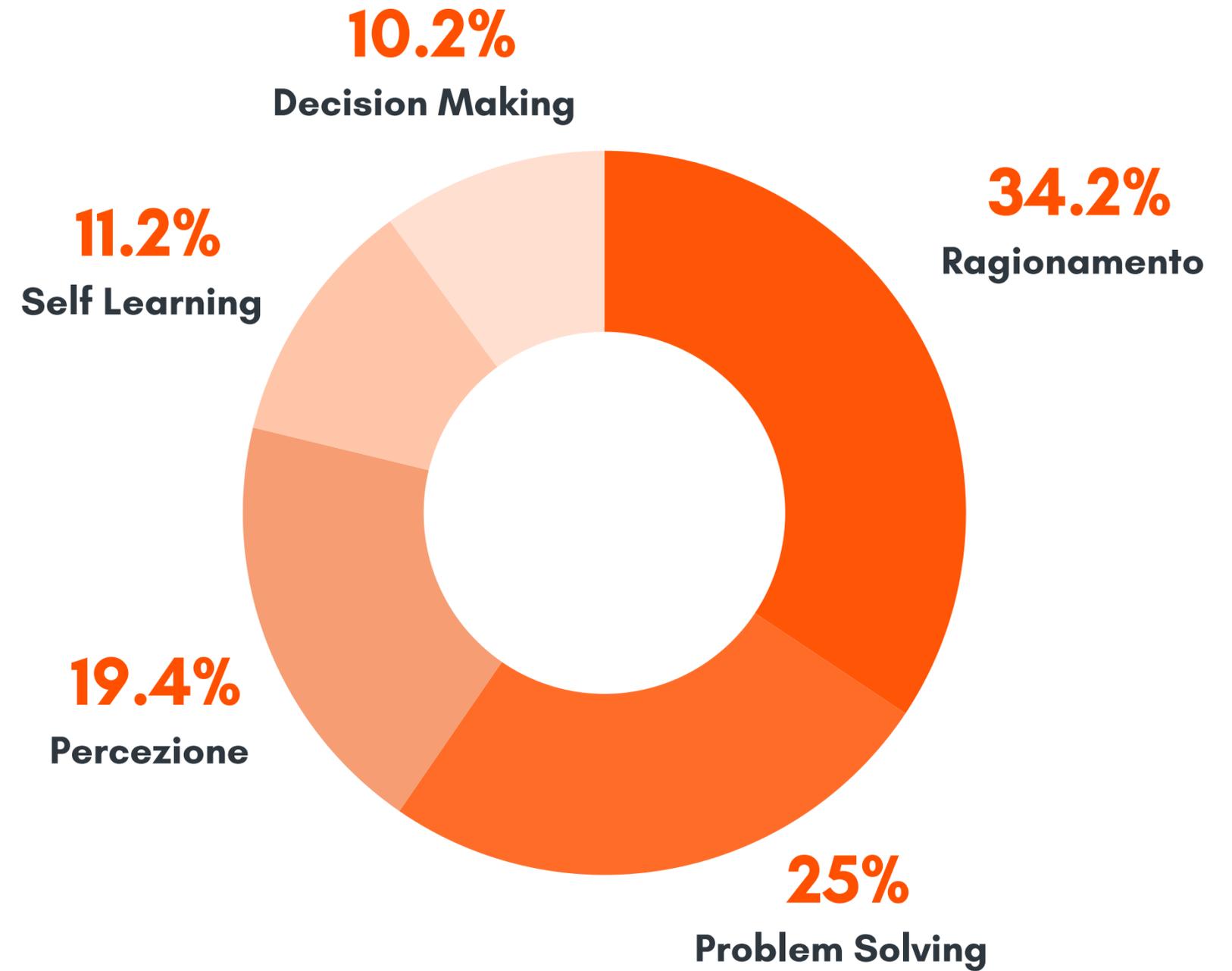
Una piccola considerazione degna di nota. Come si può evincere da questi, e moltissimi altri esempi, **il lavoro umano non viene mai sostituito né sminuito**. Esso rimane sempre il cuore pulsante dei business e delle imprese.

L'Intelligenza Artificiale **accompagna e assiste nel semplificare il carico di lavoro di agenti ed operatori**. Un'assistenza digitale illimitata. Ma non è tutto. L'AI aiuta anche nella **gestione dei settori più vicini ai clienti**. Nei Call Center, ad esempio, viene ampiamente incorporata assieme a tutti i suoi benefici.





FEATURES AI quanto sono utilizzate?



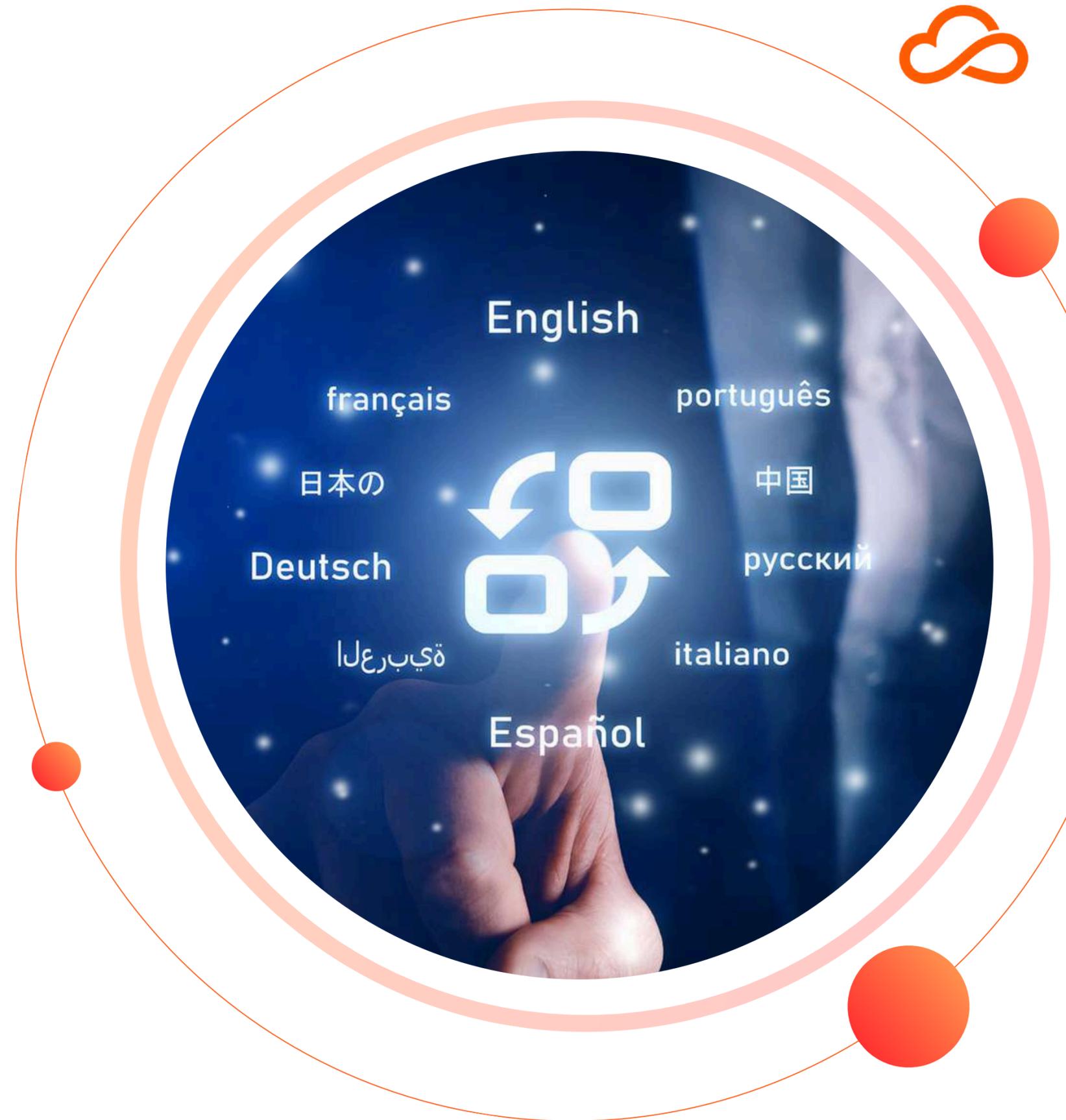
BENEXT

**integrazioni AI
per il tuo Contact Center**



BeCloud ha sviluppato **BeNext**, una suite di servizi multilingua capace di portare tutti i benefici AI all'interno dei Call Centers. Ne viene migliorata l'efficienza nel Customer Service e **alcune operazioni interne divengono più semplici e veloci.**

Di seguito alcuni esempi delle integrazioni disponibili tramite il nostro applicativo.



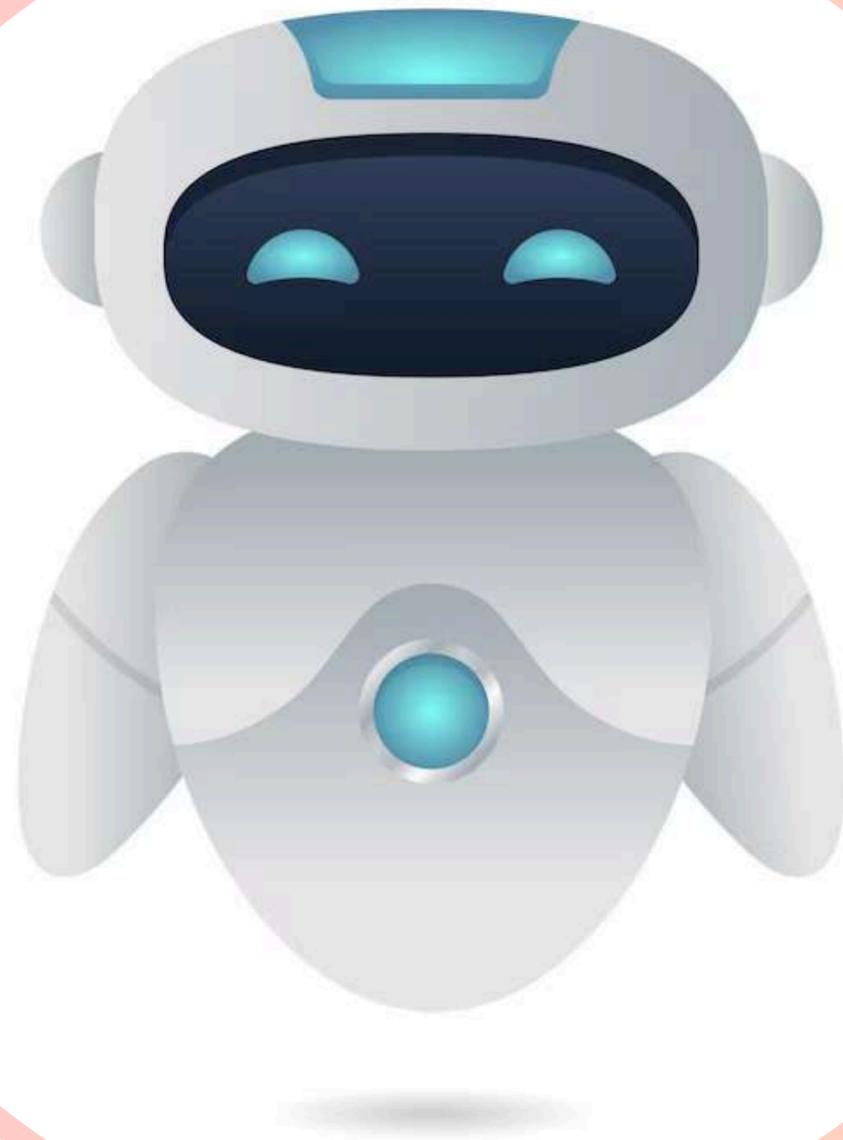


CHATBOT E ASSISTENTI VIRTUALI

i nostri **chatbot AI** e gli assistenti virtuali si possono occupare delle mansioni quotidiane legate al cliente. Possono imparare a **rispondere a domande frequenti, assistere nel trouble shooting** o nel **reset di password**, ma anche **prendere appuntamenti**. Il tutto con una disponibilità 24h/7.

SPEECH RECOGNITION

La tecnologia AI di speech recognition viene usata per **trascrivere e analizzare le interazioni agente-cliente**. Assicura una qualità maggiore del servizio attraverso monitoraggio ed estrazione di informazioni dalle conversazioni umane. Può, infine, suggerire in live all'operatore per aiutarlo a gestire le chiamate.



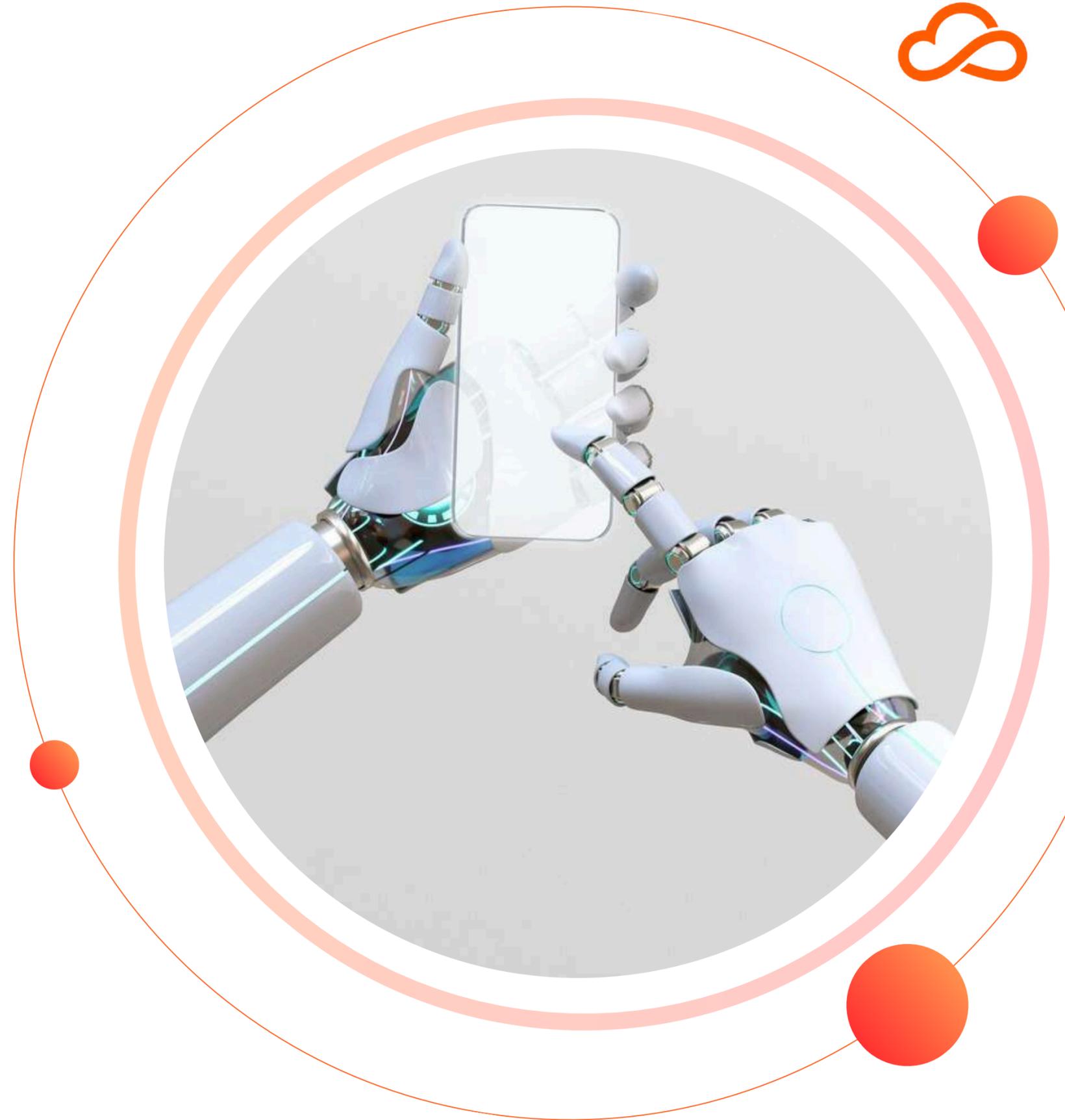


TEXT TO SPEECH

Opposto alla Speech recognition, permette all'AI, grazie a dei **bot multilingua**, di leggere ad alta voce frasi scritte dal cliente.

NATURAL LANGUAGE PROCESSING

La tecnologia NLP permette ai sistemi AI di **capire e processare la lingua naturale**. Legato intrinsecamente alla Speech recognition e alla Text to Speech, **categorizza le chiamate** in maniera accurata. Non solo, può **analizzare il sentiment cliente** e meglio **documentare i dati raccolti** da chat e chiamate.



AUTOMATED CALL ROUTING

i nostri **chatbot AI** e gli assistenti virtuali si possono occupare delle mansioni quotidiane legate al cliente. Possono imparare a rispondere a domande frequenti, assistere nel trouble shooting o nel reset di password, ma anche prendere appuntamenti. Il tutto con una disponibilità 24h/7.

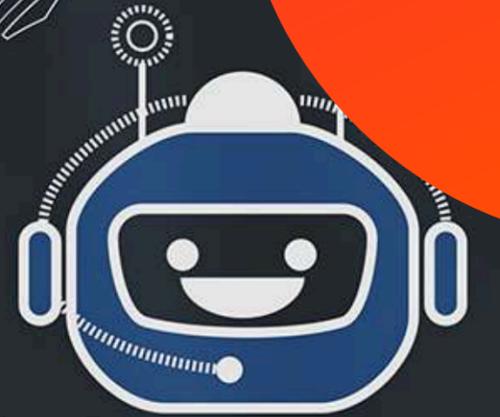
ANALISI DEL SENTIMENT

Come accennato prima, l'AI può facilmente identificare se il cliente è soddisfatto o meno. Se ritiene necessario ulteriore supporto, procederà ad **analizzare la CX attuale** per dare ancor più supporto nel training degli agenti.



CONCLUSIONI

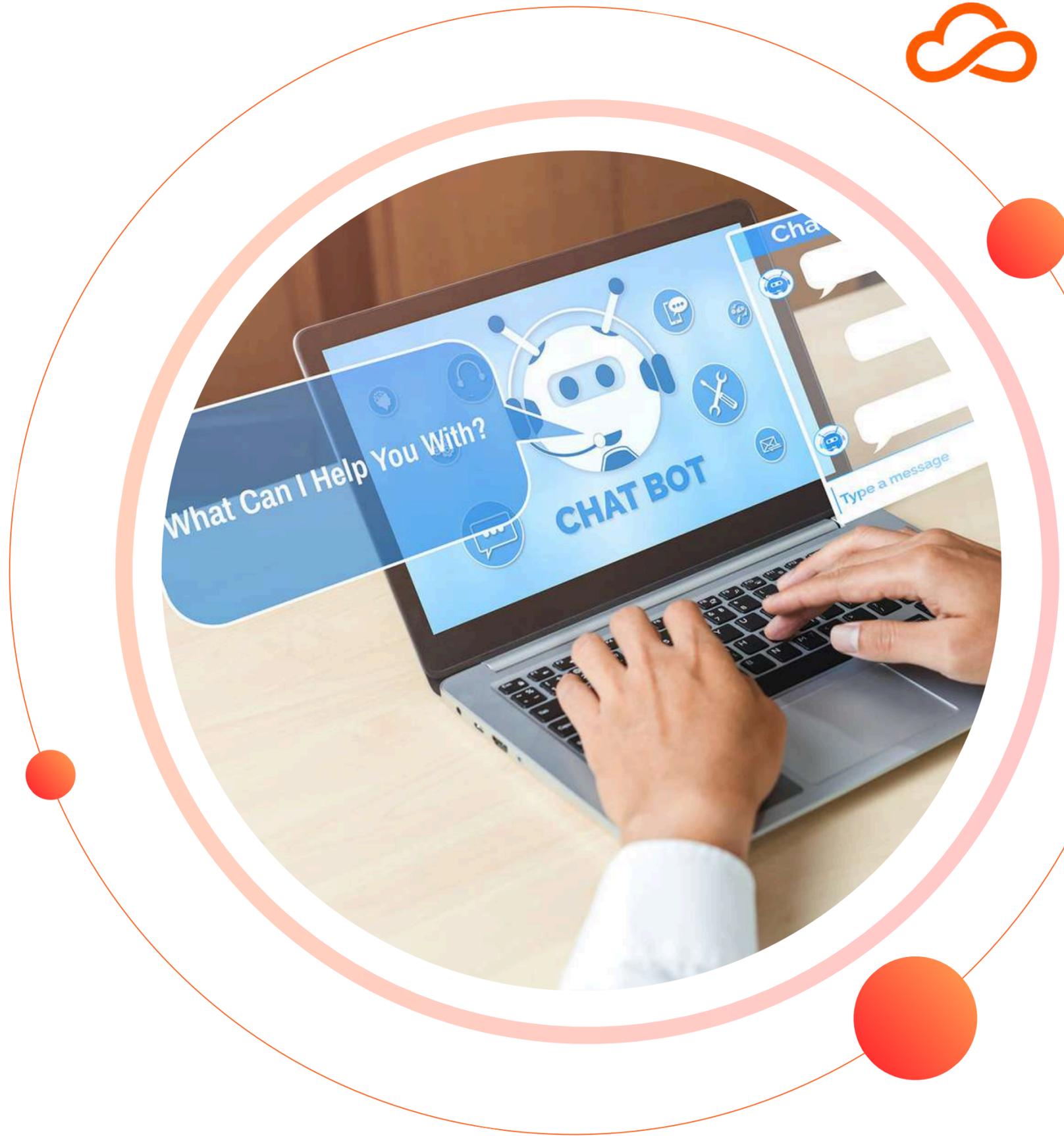
qualche riflessione





L'integrazione dell'Intelligenza Artificiale ha portato ad una **nuova era d'efficienza**, specialmente all'esperienza dei clienti.

Grazie a **chatbot**, **processo di linguaggio naturale**, **analisi predittiva** e **strumenti di assistenza per agenti** i Call Center possono **ridurre le tempistiche di risposta** e guadagnare importanti informazioni sulle abitudini ed i comportamenti della clientela.





Anche se i benefici AI sono indiscutibili, il contatto umano rimane cruciale. **La sinergia tra automazione ed interazione umana è l'unica via per una Customer Experience di successo.**

Con **l'avanzamento e l'evoluzione di nuove tecnologie** sul mercato l'AI è divenuto un punto cardine, cambiando per sempre il customer service, e BeCloud non vede l'ora di portare queste novità al livello successivo.



BECLOUD

Solutions for innovation

GRAZIE



+ 39 02 2107 1005



marketing@becloudsolutions.com



www.becloudsolutions.it

