



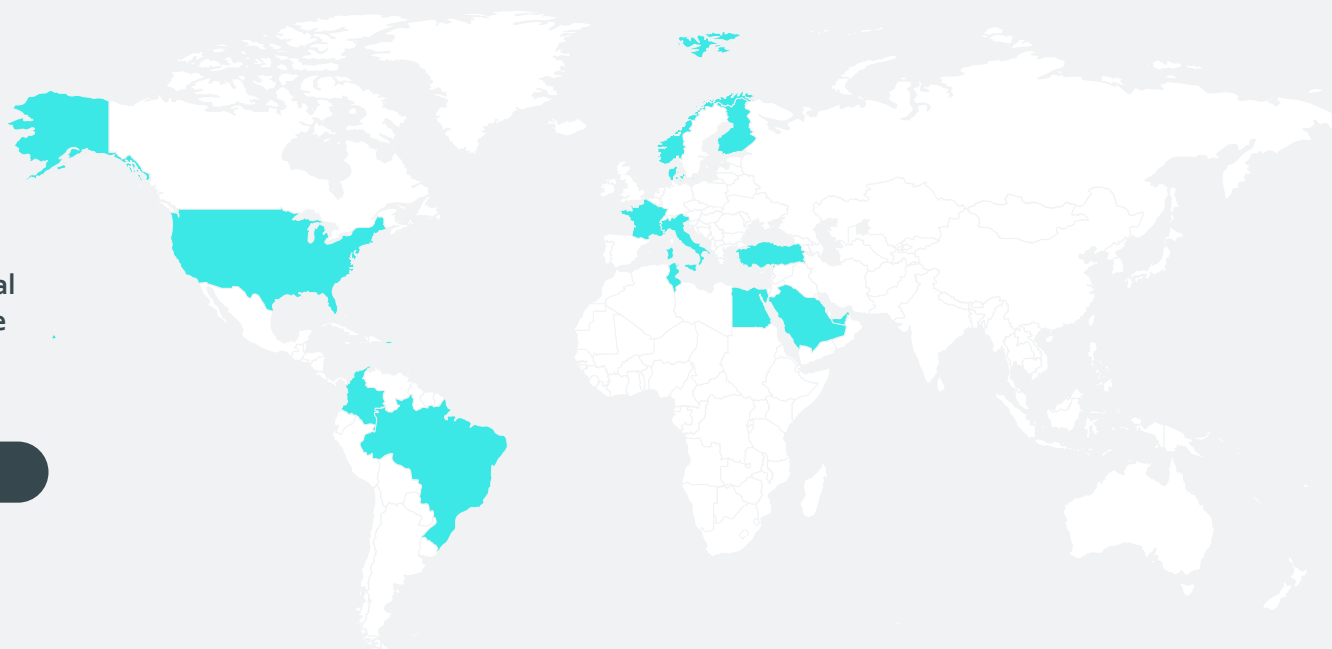
**L'Assistenza al Cliente come leva strategica della Relazione
ABIEventi #ILCLIENTE2021**

*Paolo Paravento
Sales & Marketing Director
28 Aprile 2021*

Almawave at a glance

Chi siamo

Almawave è la società, quotata sull'AIM di Borsa Italiana, specializzata nell'accelerare la Digital Transformation di imprese e pubbliche amministrazioni, mediante l'utilizzo evoluto dell'**Artificial Intelligence per migliorare la customer experience e semplificare l'accesso alle informazioni e ai servizi.**



3 paesi

6 sedi in Italia e 3 all'estero

15 sales country

4 tech lab

10 International Research Projects

+ 20.000 utenti

+ 2.500 canali broadcast

Premi e riconoscimenti

La tecnologia Almawave di **speech & text recognition** applicata a **customer experience management e advanced analytics** è stata citata in **oltre 60 report** dei principali analisti di mercato e ha ottenuto **prestigiosi premi internazionali.**



PREMIO
CIC BRASIL
CLIENTESA



LANGUAGE
TECHNOLOGY'S
INNOVATE AWARDS



EUROPEAN
BUSINESS
AWARDS



PREMIO ABT
IRIDE SPEECH
ANALYTICS RT



FROST & SULLIVAN
ENABLING TECHNOLOGY
LEADERSHIP AWARDS

Collaborazioni



UNIVERZITA KARLOVA



UNIVERSITÀ DI PISA



UNIVERSITÀ
DI TRENTO



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI NAPOLI FEDERICO II



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



THE UNIVERSITY
of EDINBURGH



POLITECNICO
MILANO 1863



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO



ROMA
TRE
UNIVERSITÀ

Almawave at a glance


La nostra tecnologia AI

Comprensione del linguaggio naturale e capabilities

AI per abilitare le esigenze di customer experience e information fusion

Tecnologie NLP ASR Dialogue Omnichannel

+10 Prodotti SaaS On Premise

+30 Lingue  Text Voice

+20 Soluzioni AI Verticali

-  **AIW** Government
-  **AIW** Mobility, Transportation
-  **AIW** Telco, Media, Utility
-  **AIW** Financial Services
-  **AIW** Healthcare
-  **AIW** Cross Industry



1 NATURAL EXPERIENCE

Il linguaggio naturale per l'automazione dei processi e per migliorare la CX. Una nuova modalità per portare al successo la Digital Transformation

2 INFORMATION FUSION

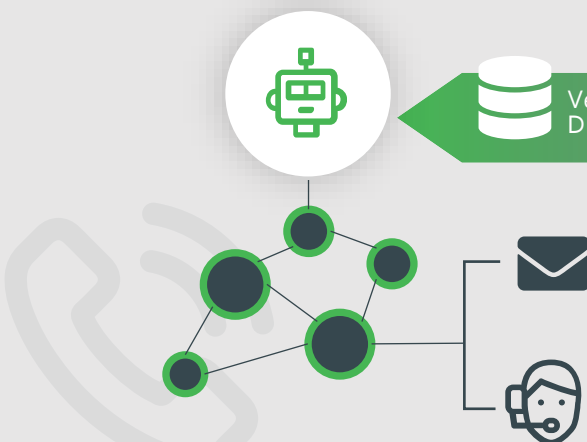
Servizi cognitivi / AI per navigare tra dati e informazioni e scoprire nuove correlazioni. Un nuovo modello di governance dei dati

Assistente Virtuale

La soluzione convergente testo e voce, integrata con il servizio di Biometria Vocale

NATURAL LANGUAGE IVR

Componente vocale (voice responder) capace di dialogare in modo naturale, interpretando il contesto della richiesta per gestire informazioni e transazioni



Verifica voce
DB Banca



Voce



Utente



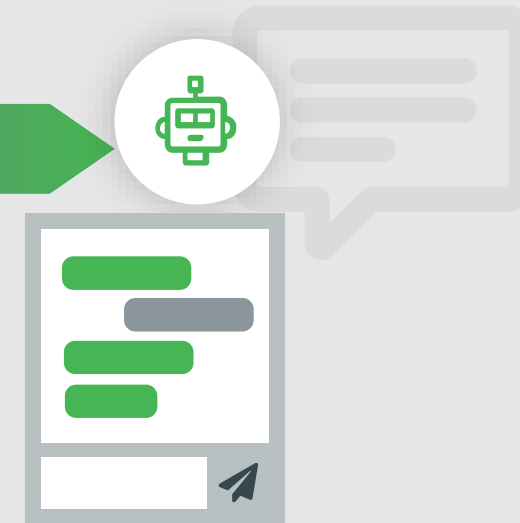
Testo

- Parlo in linguaggio naturale
- Chiedo informazioni/servizi
- Ricevo una risposta immediata

- Supporto H24 7/7
- Assistenza multilingua
- Dialogo contestualizzato
- Ingaggio sistemi di Back-End

ASSISTENTE VIRTUALE

Chat testuale automatica sui diversi canali di contatto (social, web, mobile,...) a supporto dei processi di customer care



Assistente Virtuale

Caratteristiche

CONVERSAZIONE TESTO / VOCE REAL-TIME

Analizza la conversazione, comprende le richieste vocali / testuali e risponde in modo pertinente

DISPATCHING

Comprende le richieste e, se necessario, coinvolge l'operatore più idoneo

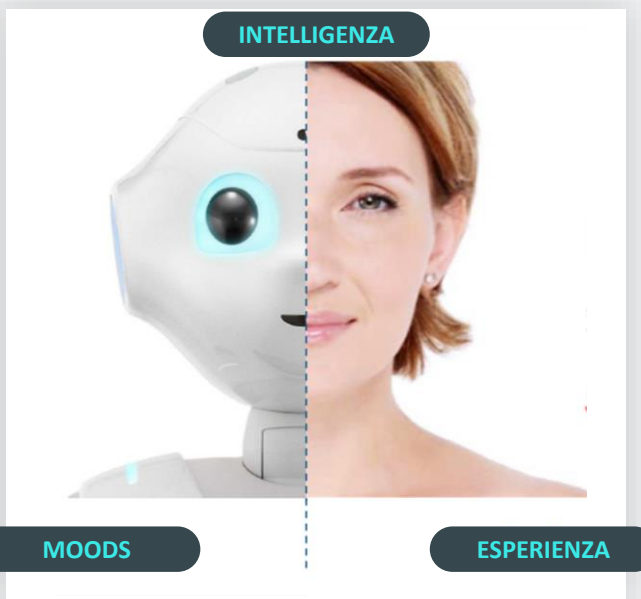
PERFORMANCE MONITORING

Dashboard in tempo reale per monitorare i KPI identificati e analizzare i contenuti delle richieste pervenute in chat

EDITOR GRAFICO DI DIALOGO

La progettazione del flusso di dialogo viene eseguita tramite uno strumento grafico con interfaccia web-based

Benefici



- Estensione del servizio h24 7*7
- Miglioramento dei processi e incremento del conversion rate
- Riduzione dei costi operativi
- Aumento della produttività (ingaggio dell'operatore solo quando necessario)
- Minor effort del personale addetto al servizio su attività routinarie
- Sentiment & Emotional Analysis



AUTENTICAZIONE

Abbattimento tempi di autenticazione



EFFICIENZA
Riduzione tempi/costi di chiamata



MOTIVAZIONE DEL PERSONALE



RISCHIO FRODE

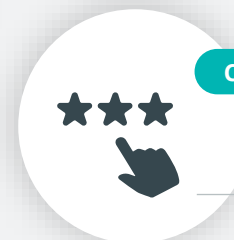
Riduzione delle frodi per errata autenticazione



FRODI
Riduzioni costi sostenuti in ambito frodi



BRAND REPUTATION



CUSTOMER SATISFACTION

Cliente soddisfatto senza PIN e password



NPS
Net Promoter Score



CHURN

Scenari di utilizzo

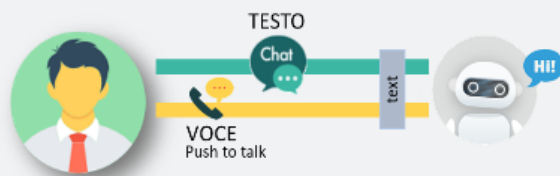
Virtual Agent

Conversazione **Human to Machine** con risposta estratta automaticamente dalle knowledge base aziendali

Integrazione con sistemi esterni per l'**esecuzione di task** a supporto della richiesta

Supporto all'utente nella prenotazione di una **call-me-back**, per quei casi che l'assistente virtuale non è in grado di gestire in autonomia

Possibilità nativa di routing del contatto ad un operatore di contact center come **way-out**



Virtual Agent supported by Human

L'operatore può interrompere l'agente virtuale in qualsiasi momento e **prendere il controllo** della conversazione, in modo trasparente per l'utente finale



Human supported by Virtual Agent

L'agente virtuale **supporta l'operatore** durante la conversazione con il cliente, "**ascoltando**" e **suggerendo** la risposta migliore

Fornisce risposte certificate a problemi noti

Supporta l'operatore nei processi di classificazione e disambiguazione e nell'esecuzione di task specifici

Analizza il mood del cliente (coming soon)



La biometria vocale: Casi d'uso

CONFERMA IDENTITÀ IN AMBITO FINANCE

La biometria vocale è in grado di confermare l'identità dei soggetti titolari del servizio richiesto

Sono Paola Rossi,
vorrei una nuova carta di credito



Buongiorno, stiamo procedendo
alla verifica



Verifica voce
DB Banca



Il chiamante è
un cliente noto

TIMBRATURA DA REMOTO (SMART WORKING)

L'utente in smart working può effettuare la timbratura dal luogo remoto di lavoro in cui si trova

Sono Paola Rossi,
vorrei effettuare la timbratura



Mi pronunci il suo numero di
matricola

Matricola 1234567890



Verifica voce
DB Banca



Paola Rossi



Timbratura confermata
alle ore 8.04

RICONOSCIMENTO INTESTATARIO DEL CONTRATTO

La biometria vocale è in grado di individuare tentativi di frode, sia riconoscendo l'interlocutore (nel caso sia stato fatto un enrollment), sia individuandone caratteristiche non compatibili con l'intestatario, come l'età (se non è stato fatto l'enrollment)

Sono Paola Rossi,
vorrei aggiornare i miei riferimenti



Verifica voce
DB Banca



Donna



Età 70



Paola
Rossi

Recall



Mi dispiace ma è necessario che
passi in filiale



 **ALMAWAVE**

Grazie per l'attenzione