

Migliorare l'interazione con gli utenti tramite l'analisi di chat e conversazioni

Expert.ai Conversational Analytics

Assistenti virtuali, chatbot, risponditori automatici e interfacce di dialogo permeano l'esperienza quotidiana dei clienti di molte aziende e organizzazioni. Questi strumenti offrono la possibilità di erogare servizi di assistenza intuitivi e alla portata di tutti, ma permettono anche di raccogliere dati e insight di grande valore per il business. Analizzando preferenze, richieste, opinioni e problemi espressi nel corso di una conversazione si possono infatti ricavare informazioni preziose, che provengono direttamente dalla voce dei clienti.

Per gestire le interazioni in linguaggio naturale – sia con clienti e consumatori finali in cerca di assistenza sia con dipendenti e addetti che necessitano di snellire i processi organizzativi – è dunque fondamentale per ogni azienda riuscire a progettare, implementare o potenziare una soluzione conversazionale realmente efficace.

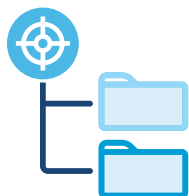
Expert.ai Conversational Analytics è lo strumento per l'analisi di chat e conversazioni che, sfruttando l'intelligenza artificiale di expert.ai, consente di migliorare le interazioni con gli utenti, ottimizzare i processi interni e ottenere nuovi insight a supporto delle strategie aziendali.

Dotato di una serie di funzionalità molto evolute che sfruttano la capacità di comprensione ed elaborazione del linguaggio naturale, expert.ai Conversational Analytics supporta efficacemente diversi casi d'uso e attività aziendali che prevedono un dialogo con l'utente nel linguaggio usato normalmente per comunicare. Rivolto ad analisti, esperti di dominio o sviluppatori di piattaforme conversazionali, expert.ai Conversational Analytics può essere implementato come piattaforma web-based e fornito come SaaS integrabile coi sistemi cliente tramite API Rest.

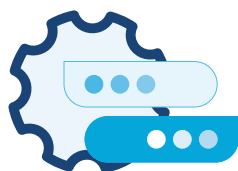
Casi d'uso

Applicando l'approccio ibrido della tecnologia di expert.ai che combina l'intelligenza artificiale simbolica con il machine learning, expert.ai Conversational Analytics fornisce tutta l'accuratezza, la velocità e la flessibilità necessarie per rispondere ai problemi e ai quesiti degli utenti, in ogni momento e con qualsiasi dispositivo.

Expert.ai Conversational Analytics può essere applicato a diversi use case, tra cui:



Creazione di una tassonomia di intenti, a partire dai log di un servizio di chat con operatore umano



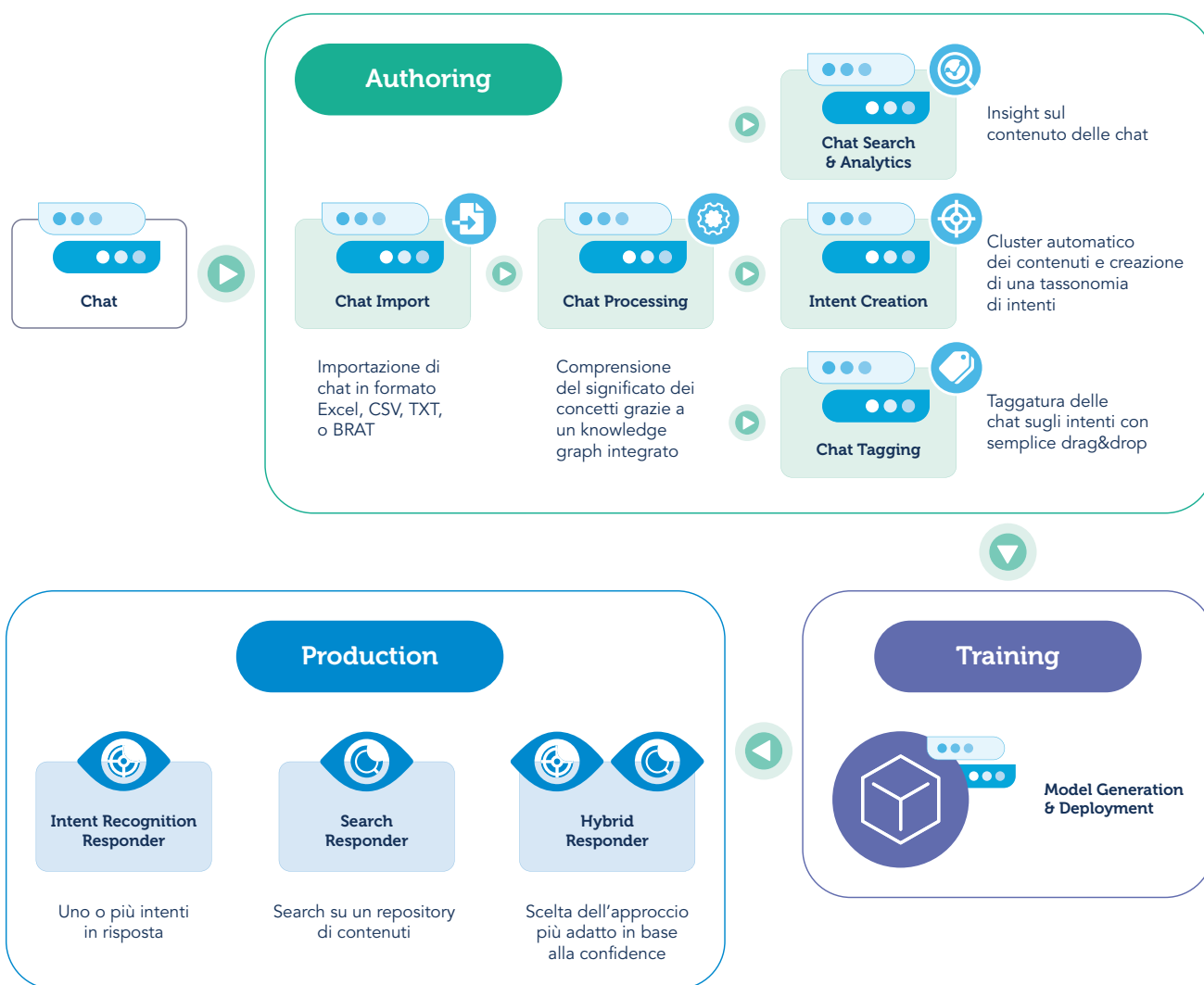
Integrazione di un chatbot già esistente, database di richieste con o senza risposta



Costruzione di una soluzione conversazionale di tipo search o hybrid da una base documentale o sito web



Risponditore automatico di email per un servizio di assistenza clienti o supporto tecnico



Funzionalità principali di expert.ai Conversational Analytics

- **Importazione e analisi delle conversazioni** con comprensione semantica approfondita dell'esigenza espressa dall'utente (intent recognition);
- **Individuazione ed estrazione dei dati** presenti all'interno della richiesta (come concetti, lemmi principali, argomenti, persone, organizzazioni, luoghi, prodotti, ecc.), usati come filtri/facet nell'interfaccia di ricerca per navigare i contenuti delle chat;
- **Creazione di una tassonomia** di intenti in base al contenuto delle chat (con ampia possibilità di personalizzazione o usando tassonomie predefinite) grazie alla capacità di categorizzazione automatica che consente di organizzare le conversazioni in cluster;
- **Tagging collaborativo delle conversazioni:** una volta creata o importata la tassonomia, l'utente può taggare le conversazioni con i relativi intenti attraverso una semplice operazione di drag&drop delle chat sui nodi della tassonomia;
- **Generazione e fine-tuning di modelli di machine learning** per il riconoscimento automatico degli intenti: dopo la taggatura delle conversazioni, si può avviare un processo di addestramento che produce un modello di machine learning in grado di associare agli intenti nuove chat in ingresso;
- **Analytics:** consultazione dei dati raccolti, visualizzati in forma aggregata, per profilare gli utenti e raccogliere informazioni strategiche per il business;

- **Approccio ibrido "Intent recognition + search":** possibilità di rispondere a una richiesta dell'utente con un intento o con una lista di risultati di ricerca, recuperando le informazioni da un sito web o da una base documentale fornita dall'utente e configurata in expert.ai Conversational Analytics;
- **Integrazione** con qualsiasi chatbot via API, installabile in cloud o on-premise, supportando approcci diversi (intent recognition, search o hybrid).

Vantaggi

- **Ottimizzazione del servizio di assistenza** – a clienti o addetti interni - per offrire la rapidità, l'efficienza e la qualità che gli utenti si aspettano
- **Miglioramento della user experience**, fornendo le informazioni richieste tramite un'interazione in linguaggio naturale, semplice e immediata, come avviene tra le persone
- **Maggior precisione dei risultati** grazie a un'analisi approfondita delle richieste e alla comprensione semantica degli intenti
- **Potenziamento di chatbot già esistenti o creazione di nuovi chatbot** personalizzati sulla base delle esigenze degli utenti
- **Semplificazione dell'interazione con i clienti**, che consente di ridurre i costi di assistenza da parte dell'organizzazione ed evitare procedure complesse per effettuare semplici attività
- **Supporto strategico ai processi decisionali** tramite la raccolta di una grande mole di insight e informazioni sugli utenti



Expert.ai

Expert.ai (EXAI:IM) è leader nel mercato dell'intelligenza artificiale per la comprensione del linguaggio naturale. Grazie a un approccio ibrido, che unisce comprensione simbolica e machine learning, expert.ai fornisce soluzioni e strumenti per gestire contesti ad alta densità di informazioni e per trasformare i dati in conoscenza. Assicurazioni, banche e società di servizi finanziari, aziende del settore editoriale e organizzazioni della pubblica amministrazione, difesa e intelligence si affidano ad expert.ai per comprendere e analizzare documenti complessi, accelerare l'automazione intelligente dei processi e prendere decisioni più rapide e consapevoli.