



ALGHO

SCHEDA PRODOTTO

Cosa imparerai?

Attraverso la scheda tecnica di Algho comprenderai a 360° la struttura e le funzionalità tecniche di Algho, tutto ciò che concorre a rendere unica questa tecnologia e che, di conseguenza, renderà esclusivo il tuo business.

Partendo da una panoramica sull'ecosistema nella sua fattispecie e totalità, ci addentreremo poi nel mondo degli **Artificial Human, protagonisti dell'evoluzione 4.0 della customer eXperience.**

La seconda parte del documento tratterà, più nello specifico, delle funzionalità e potenzialità tecniche che rendono l'unicità di Algho; parleremo di **integrazione, omnicanalità, apprendimento continuo** e molto altro.

La parte finale, dedicata alla business revolution, ti chiarirà le idee su come gli Assistenti Virtuali di Algho, inseriti nella Business Intelligence, favoriscono un lavoro più semplice ed efficiente, con risultati sorprendenti.

Indice

Ecosistema Algho	2
Artificial Human	3
Tecnologie per una Customer eXperience 4.0	4
Apprendimento continuo	7
Funzionalità	9
Booking	
Analytics	
Answer	
Payment	
Integrazione	14
Omnicanalità	15
Business Revolution	20

Ecosistema Algho

Algho è una “**AI Conversation Platform**” che integra tecnologie cognitive proprietarie e dei principali vendor internazionali, come Google, Microsoft, Amazon, IBM, per la creazione di Assistenti virtuali empatici, in grado di interagire con gli utenti mediante l’elaborazione di frasi e parole in linguaggio naturale, di interpretare, generare e produrre gli aspetti verbali e non verbali della conversazione (movimenti e stati d’animo) al fine di supportare e ottimizzare i principali processi aziendali nelle aree di Customer Care, Marketing e nella gestione e analisi dei dati aziendali.

Algho **analizza la richiesta dell’utente** **comprendendola**

attraverso tecnologie di:

Speech Recognition,
Natural Language Process,
Semantic Role Labelling,
Emotion Analysis,
Computer Vision

Identifica le risposte più pertinenti presenti nella sua Knowledge-Base mediante un processo di “**Intent Recognition**” basato su tecniche di **Machine Learning** e di **Information Retrieval**, garantendo un’ottima accuratezza già con pochissimi esempi.

Inoltre, la creazione della Knowledge-Base, la sua manutenzione e il costante aggiornamento è dato da un processo di “**Reinforcement Learning**” guidato dalle conversazioni tra l’assistente virtuale e gli utenti.



Artificial Human

Il nostro Avatar è basato su tecnologie 3D di ultima generazione con lo scopo di facilitare la **relazione empatica con l'utente** e quindi stabilire una nuova ed efficace User eXperience.

Con gli Artificial Human Algho si posiziona nella nuova frontiera dell'Interaction Design e della progettazione delle interfacce conversazionali.

Si tratta di un avatar 3D inserito in uno spazio tridimensionale interattivo che restituisce un'esperienza di navigazione sempre più fluida e piacevole per l'utente con l'obiettivo di catturare l'attenzione delle persone.

Questo sistema **rivoluziona il concetto di comunicazione digitale**, passando da una tipologia di interazione scritta o impersonale a una basata sull'intersezione di comunicazione verbale, paraverbale e non verbale (movimenti della testa, microespressioni facciali, movimenti della mano ecc..) tipici dell'interazione e delle relazioni umane.

Da interazione a RELAZIONE.

**Margherita
Artificial Human**

Tecnologie per una Customer eXperience 4.0

Questo tipo di soluzione e di comunicazione verso l'utente va sicuramente ad impattare sulla Customer eXperience creando il giusto engagement e fornendo un livello di User eXperience elevato e innovativo.

Durante una conversazione tra cliente ed operatore c'è sempre un **equilibrio tra dialogo e personalità**, supportato da sentimenti ed emozioni, che creano empatia. Ad oggi, con il legame che si sta evolvendo e rafforzando tra uomo e macchina, gli esseri umani sono grati ai dispositivi che usano quotidianamente nella risoluzione dei loro problemi.

Questo comporta una personificazione della tecnologia e una **maggiore fiducia** in essa: l'utente si aspetta, quindi, la stessa relazione empatica che creerebbe con un operatore umano.

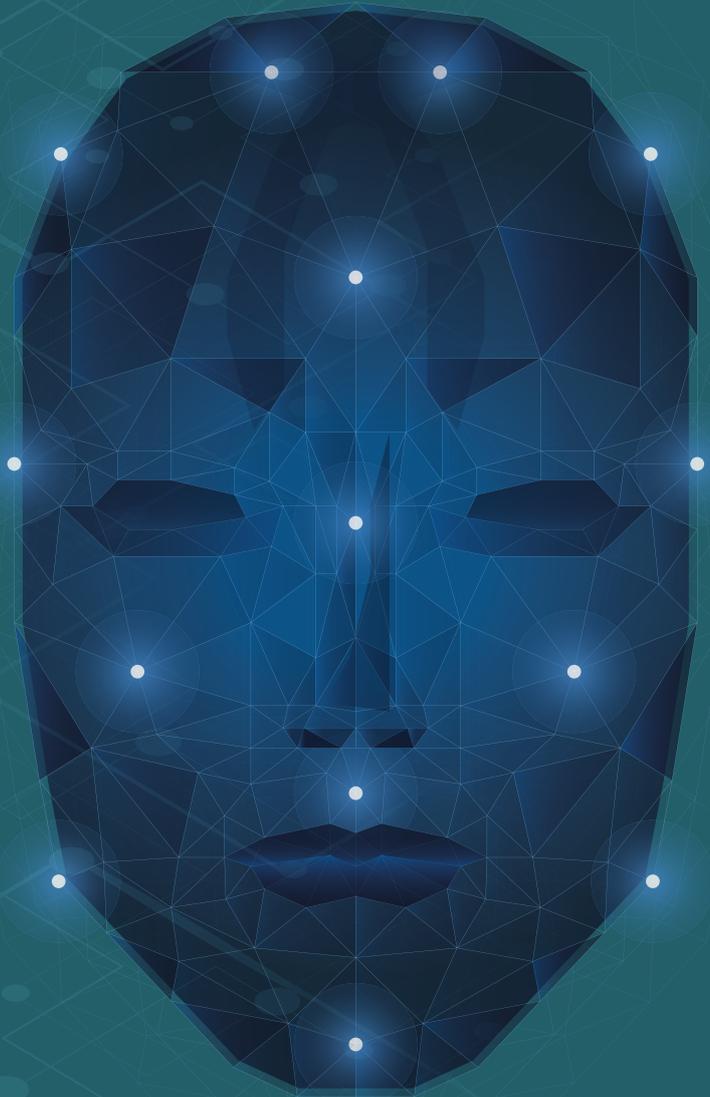
Gli Artificial Human sono in grado di assolvere compiti, ma anche consigliare l'utente nelle scelte che deve compiere in base ai suoi precedenti comportamenti o a delle preferenze manifestate.

Adottare la
**Digital Human
Interface**

garantisce la possibilità di personalizzare l'interazione attraverso l'avatar e l'ambientazione.

Questo porta a migliorare l'esperienza dell'utente e creare engagement con esso.

Inoltre, permette di potenziare la Customer eXperience e di rispondere real-time ai bisogni dell'utente.



Le sembianze umane, la naturalezza dei movimenti e l'interfaccia vocale naturale abbassano la distanza e la diffidenza che inizialmente potrebbero crearsi di fronte ad un avatar 3D.

Questa personificazione dell'avatar è data anche dall'espressione e dall'evocazione di emozioni, oltre che da un comportamento proattivo verso l'utente, ponendo delle domande.

Oltre a fornire informazioni relative a prodotti, servizi o dati, gli Assistenti Virtuali creati con Algho possono anche essere **proattivi** verso gli utenti assolvendo a compiti più specifici, come ad esempio prenotare un appuntamento, aprire un ticket di assistenza oppure verificare lo stato di spedizione di un ordine.



Questo è possibile attraverso i **Conversational Form**. Si tratta di un sistema che traduce in conversazione i classici web form, dove è l'Assistente Virtuale che chiede i dati all'utente e li raccoglie al fine di compiere la richiesta desiderata. Questa funzione è abbinata anche a quella di Autoform Filling, ovvero grazie al motore di Information Extraction, Algho riesce ad estrarre dalle richieste dell'utente tutte le informazioni necessarie che semplificano e accelerano la compilazione del form.



Una delle tecnologie chiave della piattaforma è l'algoritmo **Word Sense Disambiguation** che consente l'identificazione del significato più opportuno delle parole in uno specifico contesto e dunque elabora i dati dal punto di vista concettuale e non dalle specifiche parole. Questa caratteristica permette di ottenere un'ottima accuratezza nella fase di **Intent Recognition** anche con pochi esempi.

Apprendimento continuo

Algo dispone di meccanismi che gli permettono di migliorare le proprie capacità e prestazioni nel tempo.

Questo avviene attraverso le tecniche di Machine Learning che consentono al sistema di evolversi costantemente migliorando la conoscenza dell'Assistente Virtuale in maniera proattiva, sulla base delle conversazioni sostenute.

L'apprendimento automatizzato è di tipo supervisionato, ovvero necessita dell'approvazione del Virtual Assistant Manager per confermare che quanto imparato dalle conversazioni sostenute è corretto. Le modalità attraverso cui gli Assistenti Virtuali Manager per confermare che quanto imparato dalle conversazioni sostenute è corretto. Le modalità attraverso cui gli Assistenti Virtuali apprendono sono:

Domande senza risposta

Quando non comprende quello che gli viene chiesto, l'Assistente Virtuale salva quella domanda in una apposita sezione della piattaforma. L'operatore potrà così inserire la risposta corretta alla domanda a cui l'Assistente Virtuale non ha saputo rispondere, integrandola nella Knowledge-Base.

Live Chat

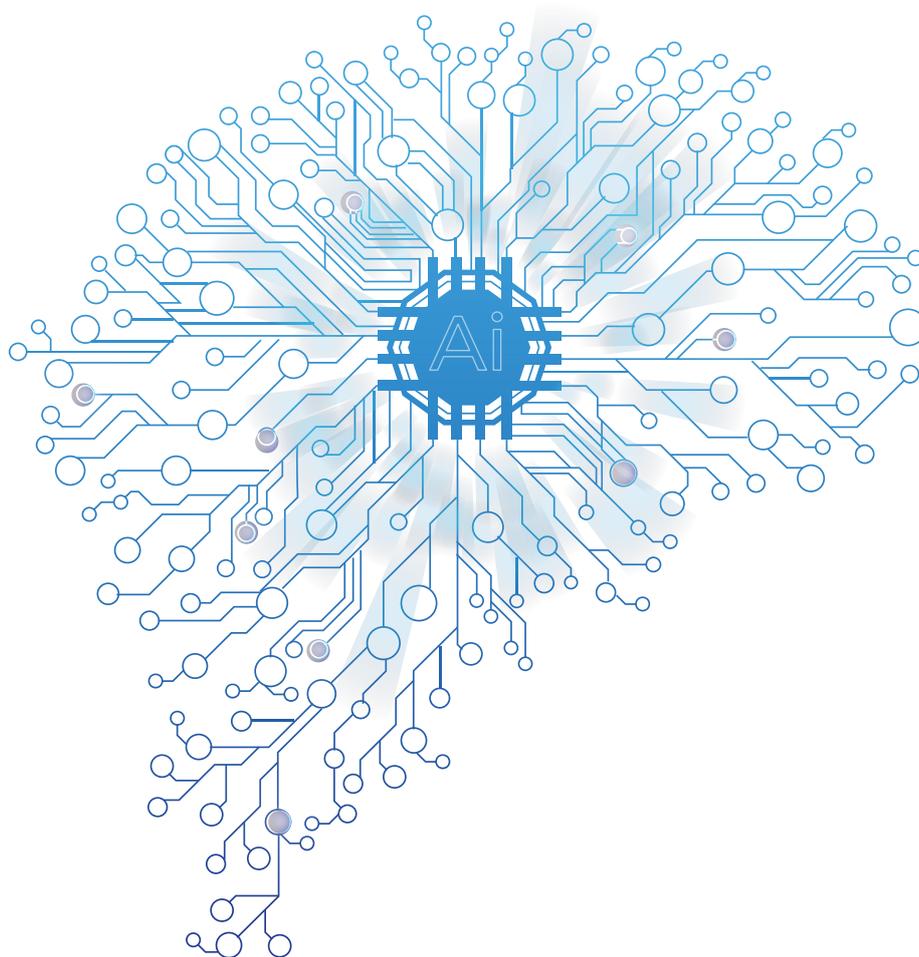
Durante la conversazione in Live Chat con un utente, l'operatore può segnalare all'Assistente Virtuale nuove domande che non sono presenti nella conoscenza di base allo scopo di diminuire le richieste di supporto. Per inserire le nuove informazioni è sufficiente selezionare la domanda dell'utente e la risposta fornita dall'operatore.

Disambiguazione delle domande

Algho può proporre, in caso di incertezza su più possibili risposte, delle alternative che l'utente seleziona. Dalla selezione l'Assistente Virtuale impara a rispondere superando l'incertezza, quando si ripresenterà una richiesta simile.

Votazione delle risposte

Durante la conversazione, ad ogni risposta, l'utente potrà esprimere la propria preferenza sulla risposta, votando positivamente o negativamente le risposte che l'Assistente Virtuale gli ha dato. La votazione viene salvata e sarà indicato al sistema che la risposta fornita non è quella corretta che l'utente desiderava.



Funzionalità



Booking

Un sistema di prenotazione completo basato sulla voce
Il software che sfrutta l'intelligenza artificiale e lavora per te

Assistenza H24

Riduci le ore spese al telefono e ricevi gli appuntamenti dei tuoi clienti in ogni momento della giornata, da più canali. Il sistema organizza per te le prenotazioni per regalare ai tuoi clienti un'esperienza migliore e abbattere le attese.

Integrazione vocale

Il software di prenotazione è progettato per sfruttare al massimo le potenzialità degli assistenti virtuali Algho. Dalla chat testuale o con una richiesta vocale, gestisci le tue prenotazioni con maggiore semplicità.

Agenda ottimizzata

Popola la tua agenda in qualsiasi momento della tua giornata. Il sistema aggiorna in tempo reale le prenotazioni sul calendario e monitora giornalmente lo stato di avanzamento delle richieste dei clienti.

Interfaccia online

Il sistema non ha bisogno di app o di software da installare. Accedi online, trovi tutto in cloud. Condividi con i tuoi clienti il link per prenotare in autonomia da smartphone o computer.

Ricevi le notifiche

Hai paura di perderti qualche appuntamento importante? Il sistema invia in automatico una email a te e al cliente per una nuova prenotazione, una modifica o una cancellazione.

Gestione clienti

Abbatti le richieste frequenti per le variazioni sulle prenotazioni. I tuoi clienti possono modificare o cancellare in autonomia le proprie prenotazioni a qualsiasi distanza.

Analytics



ALGHO rivolge domande ben strutturate, raccoglie informazioni preziose per la profilazione degli utenti e le converte in numeri e metriche.

Lead Generation

Statistiche in tempo reale permettono di profilare gli utenti e le loro preferenze. L'anagrafica delle persone che hanno interagito con l'Assistente Virtuale permette di conoscere al meglio i clienti e scoprire le loro preferenze per creare delle offerte personalizzate.

Analisi

Algho con il suo modulo di Analytics, permette di interrogare, analizzare e consultare le informazioni strategiche dell'azienda attraverso il linguaggio naturale e prendere decisioni in maniera più rapida ed efficiente. Questo modulo, inoltre, implementa algoritmi di Data Mining, e di Time Series Prediction, ovvero un insieme di tecniche di Machine Learning abbinate all'analisi statistica che identificano correlazioni, pattern e trend in grandi volumi di dati.

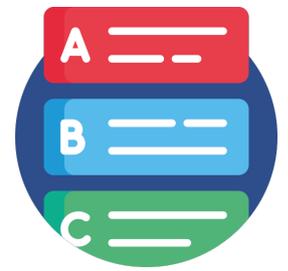
Storico Conversazioni

Tutti i messaggi utente-Assistente Virtuale vengono raccolti in una sezione dedicata. Selezionando il periodo di analisi per monitorare la qualità delle conversazioni sostenute è possibile profilare utenti specifici, accedendo allo storico delle interazioni.

Top Domande Frequenti

Questa funzione identifica argomenti di conversazione maggiormente discussi e ricercati per migliorare la tua strategia di marketing. Grazie a queste informazioni possono essere create campagne di comunicazione mirate, individuare i prodotti più richiesti e scoprire i principali trend.

Answer



Trovare le informazioni non è mai stato così semplice.
Lascia che sia ALGHO a fare le cose per te

Browser Automation

Dall'aggiunta di un prodotto al carrello su un sito e-commerce, alla ricerca di un contatto nel proprio gestionale: ci pensa Algho, una vera guida per il tuo lavoro quotidiano. Consenti ai tuoi utenti di trovare più velocemente le informazioni che cercano sul tuo sito attraverso una semplice domanda. ALGHO naviga le pagine del tuo sito web e della tua applicazione portando l'utente alla sezione che ricerca.

Smart Document Access

In Algho è integrato, inoltre, il modulo Smart Document Access, che è una soluzione di Document Management che consente l'archiviazione e gestione intelligente dei contenuti presenti nei documenti, un motore di ricerca semantico che sulla base di Keyword o richieste complesse riesce a scansionare, indicizzare ed individuare le informazioni pertinenti all'argomento ricercato. Il sistema è in grado di recepire le informazioni che non risiedono in un database o in qualsiasi altra tabella di dati.

Auto Form Filling

ALGHO riesce ad estrarre, dalle richieste dell'utente, tutte le informazioni necessarie che semplificano e accelerano la compilazione del form.

Speech Synthesizer

ALGHO si rivolge al suo interlocutore utilizzando la tecnica di Text-To-Speech (TTS), rispondendo vocalmente alle richieste. ALGHO è integrato con Google Speech API, Amazon Polly, Watson Text-To-Speech e Microsoft Speech Recognition API. Scegli tu come personalizzare la voce del tuo Assistente Virtuale.

Payment



La funzionalità payment consente di poter effettuare pagamenti tracciati e sicuri. Grazie all'integrazione di Algho con Paypal i tuoi clienti potranno usufruire di un servizio affidabile in totale sicurezza, che considera la tutela dei loro dati.

Utilizzare la funzionalità Payment è estremamente facile per gli utenti, che dovranno fare 3 semplici passaggi:

Richiesta

Dal pc o dallo smartphone, l'utente potrà richiedere il prodotto o servizio direttamente all'Assistente Virtuale, con un semplice comando vocale o testuale. L'Assistente Virtuale mostrerà all'utente i prodotti/servizi da lui richiesti, il quale potrà selezionare quello desiderato per proseguire.

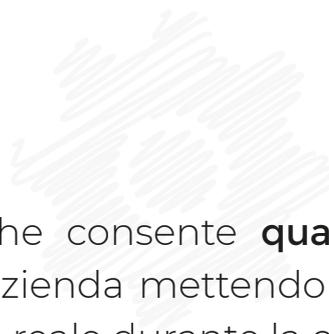
Login

Se già in possesso delle credenziali PayPal l'utente inserirà nome utente e password negli slot di riferimento, se al contrario è il suo primo utilizzo, potrà creare il proprio account in pochi secondi.

Pagamento

Una volta autenticato, l'utente potrà proseguire con il pagamento accedendo al link ricevuto tramite sms o e-mail (preferenza indicata dall'utente). Il gioco è fatto!

Integrazione



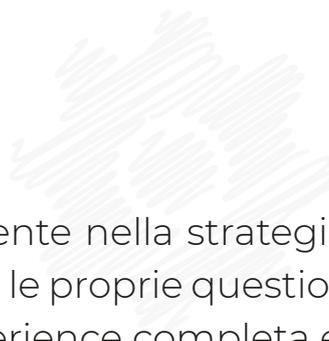
Algho è un sistema aperto e flessibile che consente **qualsiasi tipo di integrazione** con i sistemi informativi dell'azienda mettendo i software e i servizi in comunicazione tra di loro in tempo reale durante la conversazione. Algho, infatti, si integra con software, database, siti web, gestionali e molto altro in modo semplice ed immediato, consentendo di migliorare le prestazioni del proprio business e rendendo la ricerca e la condivisione delle informazioni più rapida.

Inoltre possiede, al suo interno, dei particolari moduli di RPA, che consentono di automatizzare l'interazione con l'utente compiendo azioni in tempo reale sull'applicazione su cui è integrato oppure programmarle per un'esecuzione in modalità BATCH.

I sistemi con cui si integra Algho sono:

- CRM
- ERP
- Database
- E-Commerce
- Gestionali
- Sistemi di prenotazione
- Web Service
- Sistemi di ticketing

Omnicanalità



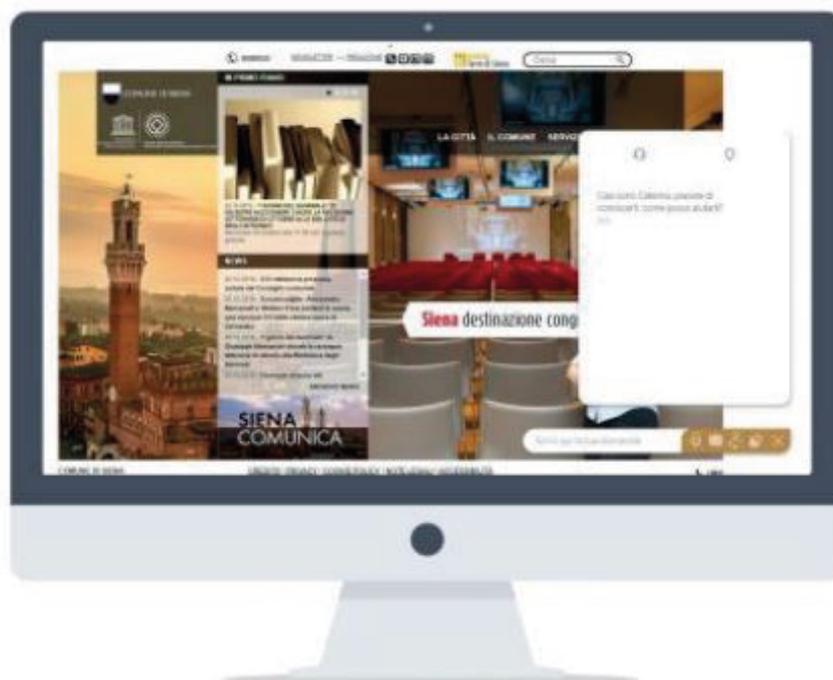
Gli Assistenti Virtuali si inseriscono pienamente nella strategia omnicanale perchè permettono agli utenti di poter porre le proprie questioni su qualsiasi canale a disposizione, rendendo la user experience completa e ottimale.

Gli Assistenti Virtuali di Algho riescono rispondere contemporaneamente non solo a numerosi utenti ma anche **su diversi canali**: mentre l'utente X chiede informazioni sul suo ultimo ordine tramite Telegram, un altro sta chiedendo di prenotare un appuntamento sul sito web; l'Assistente Virtuale riesce a elaborare entrambe le richieste in tempo reale e rispondere a tutti e due gli utenti, nello stesso momento.

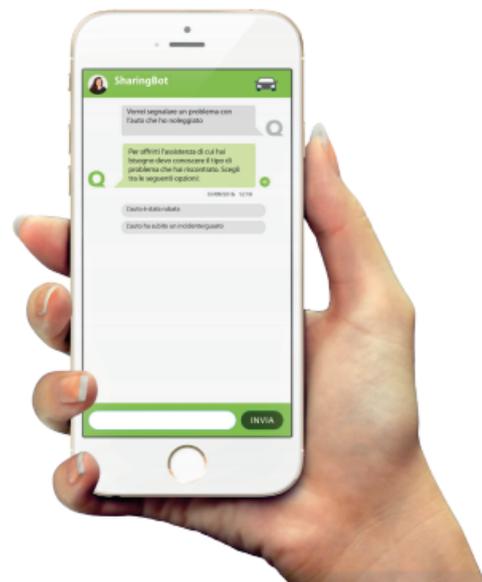
Gli Assistenti Virtuali di Algho possono essere pubblicato su diversi canali, vediamo quali:

Sito Web Aziendale

L'Assistente Virtuale si mette al servizio degli utenti, facilitando la ricerca delle informazioni presenti sul sito web, la navigazione automatizzata, grazie alla browser automation e l'esecuzione di azioni, come l'apertura di un ticket o la prenotazione di una demo.

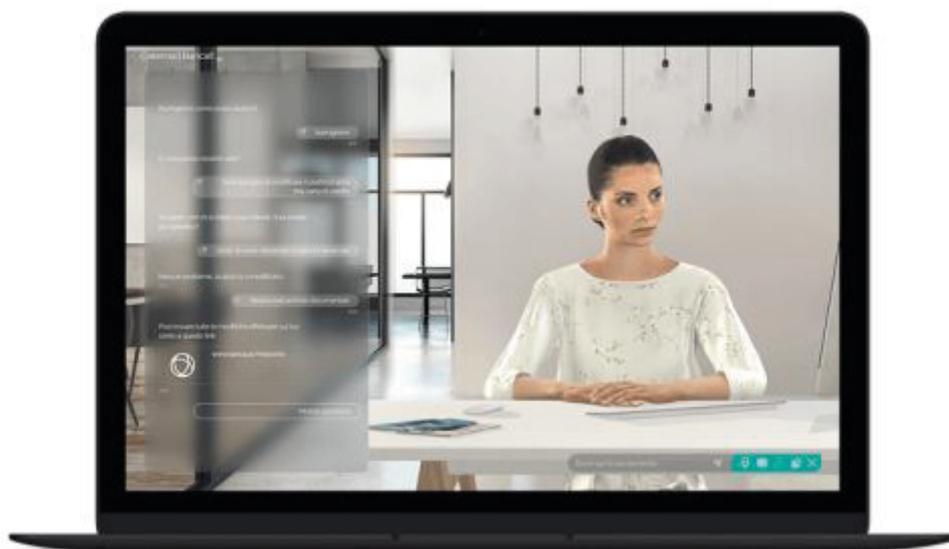


App di Messaggistica Istantanea



Sistemi Informativi

Algo si integra con software, database, gestionali CRM e ERP, facilitando il recupero delle informazioni e dei dati.



WhatsApp Business

Le richieste possono essere gestite **contemporaneamente** da diversi operatori;

La risposta è sempre **immediata e garantita** (l'uso di WhatsApp consente di abbattere i tempi di risposta. Velocità = fidelizzazione);

Si possono **tracciare i flussi di conversazione** e personalizzarli;

Facilità di **integrazione** con altri tool aziendali (CRM, ERP...);

E' possibile conoscere gli **analytics delle conversazioni** (ticket aperti, chiusi, in lavorazione);



VoIP

Algo si integra con i principali centralini VoIP con protocollo SIP e servizi voip di terze parti.

L'utente non dovrà più attendere un operatore che si libera da un'altra chiamata per inoltrare una sua richiesta, ma potrà lasciare immediatamente i suoi dati all'assistente virtuale che, interagendo con la voce, si farà carico di chiedere e registrare tutte le informazioni del caso.

Questo servizio, non richiedendo quindi la presenza fisica di personale, sarà sempre attivo, **24 ore su 24, sette giorni su sette** e se ne potrà di conseguenza usufruire a qualunque ora del giorno e della notte e da qualunque luogo.

L'Assistente Virtuale integrandosi con i centralini VoIP consente la **gestione automatizzata delle chiamate in entrata** e la prenotazione dei servizi in maniera praticamente immediata per gli utenti che hanno un bisogno, ma allo stesso tempo per gli operatori diventa estremamente più facile gestire dati che avranno sicuramente una forma più snella e basica consentendogli di fornire **un'assistenza più immediata e diretta**.



A close-up photograph of a person's eye, showing the iris and surrounding skin. The eye is light-colored and looking slightly to the left. The background is a soft, out-of-focus green.

Lo sapevi che ...?

I nostri Artificial Human sono i primi in assoluto, fatti ad immagine e somiglianza di essere umani e che ne ricalcano **espressioni, atteggiamenti e persino la voce.**

Hai un sito web per la tua attività?
Il tuo Artificial Human assumerà non solo le tue sembianze ma potrà parlare con la tua stessa voce!

Agli utenti sembrerà davvero di chiedere informazioni, assistenza, ad un vero... umano!



Business Revolution

Gli Assistenti Virtuali di Algho inseriti nella Business Intelligence consentono un **recupero dei dati e delle informazioni immediato**, mediante una semplice richiesta.

L'Assistente Virtuale, oltre a ricercare e mostrare le informazioni è in grado anche di commentarle, grazie alla tecnologia di **Natural Language Generation**.

Attraverso queste tecnologie di **NLG** che consentono di generare testi a partire dai dati, gli Assistenti Virtuali creati con la piattaforma, possono creare delle risposte alle domande dell'utente, partendo da template linguistici basati su regole di attivazione i cui i criteri vengono verificati sui dati in esame, o dalla similarità con esempi di descrizione di altri dati forniti in training.

In questo modo diventa più facile e immediato:

- Identificare le aree o i modi per aumentare i profitti;
- Analizzare il comportamento dei clienti;
- Confrontare i dati con la concorrenza;
- Monitorare le prestazioni;
- Ottimizzare le operazioni;
- Prevedere il successo di nuove iniziative;
- Identificare i trend del mercato;



Il nostro modulo di Smart Document Access è costituito da **un sistema di analisi testuale** che attraverso il riconoscimento delle informazioni chiave contenute nei documenti e la segmentazione automatica in atomi di conoscenza del documento, genera autonomamente una knowledge base utilizzabile nelle conversazioni con i clienti, minimizzando il lavoro di addestramento dell'assistente virtuale. L'estrazione delle informazioni strutturate e non strutturate avviene attraverso un motore di **Information Extraction** che sulla base di una targettizzazione su una tassonomia, predefinita e personalizzata con il cliente, identifica in modo automatico i dati rilevanti ai fini della ricerca. La piattaforma di Natural Language Processing effettua un'analisi semantica dei testi e il riconoscimento di entità linguistiche sulla base dei contenuti.



Nel panorama attuale è sempre più difficile distinguersi tra i numerosi portali di vendita online disponibili in rete. Per questo diventa indispensabile fare la differenza all'interno della propria piattaforma, con servizi dedicati, supporto alla vendita e assistenza al cliente 24 ore su 24. Ma offrire un servizio differenziato e facilmente accessibile non basta: ciò che può rendere unico il tuo business è la sua esclusività, definita **dall'interazione tra l'utente e la piattaforma.**

Ecco che uno dei modi per rendere il tuo servizio più competitivo sul mercato è quello di **integrare un assistente virtuale con l'obiettivo di migliorare l'esperienza del cliente**, a partire dal primo accesso sul portale fino alla fase finale dell'interazione.

La piattaforma Algho è utilizzabile su diversi settori merceologici come:
Pubblica amministrazione,
E-commerce,
Public utilities,
Customer care,
Sistemi bancari,
software house,
Healthcare.



Parlaci del tuo progetto e il nostro esperto ti aiuterà a trovare la soluzione migliore.

Invia una email a simone.ceretti@quest-it.com
www.alghoncloud.com
www.quest-it.com

