

Come scegliere l'**Assistente Virtuale** giusto per la tua azienda?



Cosa imparerai?

Avvalersi di tecnologie di **Intelligenza Artificiale** significa far evolvere la propria attività ed ottenere un notevole vantaggio competitivo, ma le proposte sul mercato sono innumerevoli e scegliere la tecnologia più adatta alla nostra azienda sembra difficile.

Questo documento nasce proprio con l'obiettivo di aiutare tutti quei manager che stanno valutando la tecnologia giusta da implementare. Abbiamo realizzato una guida che possa aiutare a fare chiarezza sulle diverse feature di un assistente virtuale, sull'importanza che hanno rispetto agli obiettivi e alle caratteristiche aziendali.

L'intento è anche quello di darvi la possibilità di fare chiarezza tra le numerose proposte presenti sul mercato, capire quali sono le tecnologie più importanti di un assistente virtuale e soprattutto come queste possono impattare sulla capacità dell'Intelligenza Artificiale di **dare valore alla vostra attività**, rendendo unica l'esperienza dell'utente a tutto vantaggio del suo livello di soddisfazione verso il prodotto/servizio.

Una panoramica sullo scenario attuale e sulle prospettive del prossimo futuro sarà utile per capire lo stato attuale delle aziende italiane nell'adozione delle tecnologie di Intelligenza Artificiale e come queste si stiano preparando alla trasformazione tecnologica della propria attività.

Partendo dalla nozione di Artificial Human e delineando il conseguente concetto di *Customer eXperience 4.0*, ci addentreremo poi nelle specifiche e nei criteri di valutazione per scegliere un buon Assistente Virtuale, **10 elementi di differenziazione** che determinano il successo dell'Intelligenza Artificiale in azienda.

I criteri di valutazione presi in considerazione sono stati identificati e delineati da *Forrester Research*, società di ricerca e consulenza che ha svolto un'indagine sul contributo fornito dagli Assistenti Virtuali nell'accelerare la crescita dell'azienda.

Indice

3

4

6

8

10

11

20

Situazione attuale

Quanto le aziende italiane conoscono e usano l'Intelligenza Artificiale?

Prospettive future

Cosa sono gli Artificial Human?

Perchè scegliere un Assistente Virtuale?

Criteri di valutazione

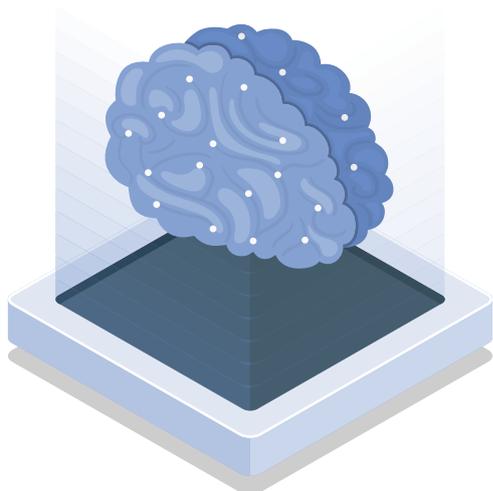
A cosa serve l'IA in azienda?

Situazione attuale

La situazione pandemica ha accelerato le esigenze di digitalizzazione in tutti i settori e ha aumentato la necessità di evolvere l'esperienza utente ad una più profonda, che possiamo indicare come **Customer eXperience 4.0**

Fortunatamente, queste nuove esigenze vanno di pari passo con l'incessante evoluzione tecnologica. La recente rapida accelerazione digitale ha fatto della tecnologia la base della leadership globale e le maggiori **opportunità** sono fornite proprio dall'Intelligenza Artificiale.

La tecnologia ci permette di implementare nel nostro lavoro Assistenti Virtuali evoluti, capaci di trasformare le interazioni interne, risolvendo le richieste, automatizzando le attività amministrative, fornendo dati utili per prendere una data decisione, etc.



Ma le soluzioni fornite da questa tecnologia si estendono anche alla parte del lavoro aziendale che richiede il contatto con i clienti, trasformando il customer service, disegnando interazioni che devono essere sempre più ad alto tasso di empatia, attive 24 ore su 24, multilingua, simultanee e tracciate.

Un recente studio di *PSFK Research* ha rilevato che il **74%** degli utenti preferisce dialogare con gli assistenti virtuali quando ha bisogno di una risposta rapida e semplice..

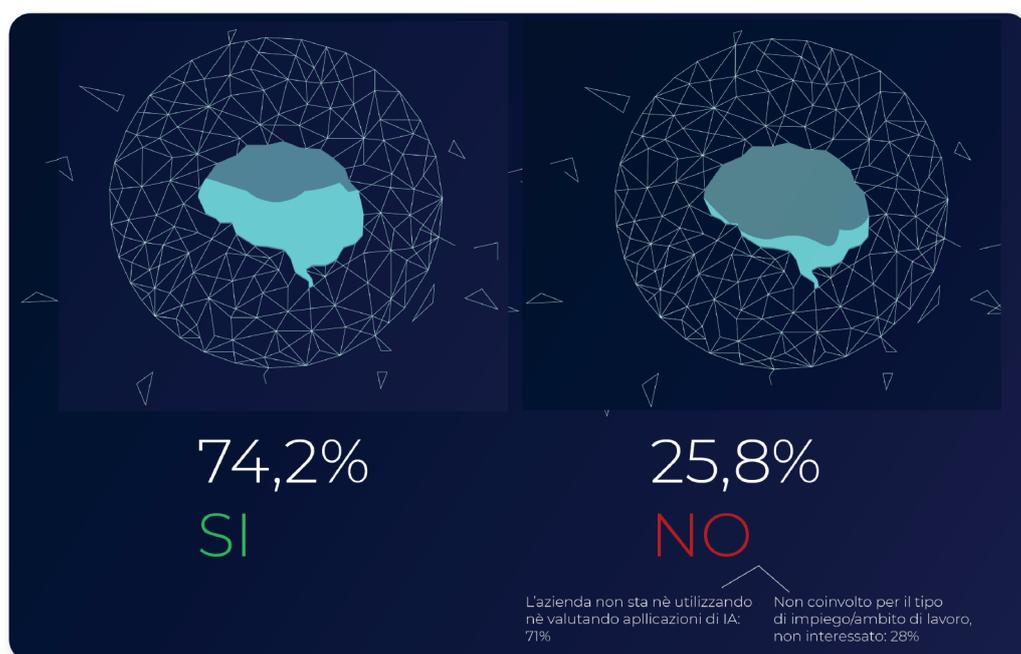
Il 74% degli utenti preferisce dialogare con gli Assistenti Virtuali quando ha bisogno di una risposta rapida.

Ma le aziende sono pronte ad adottare questa tecnologia per stare al passo con le nuove esigenze degli utenti?

Vediamo cosa dicono le statistiche.

Quanto le aziende italiane conoscono e usano l'Intelligenza Artificiale?

Da una ricerca condotta dall'*Osservatorio IULM* emerge uno scenario che vi illustriamo di seguito:

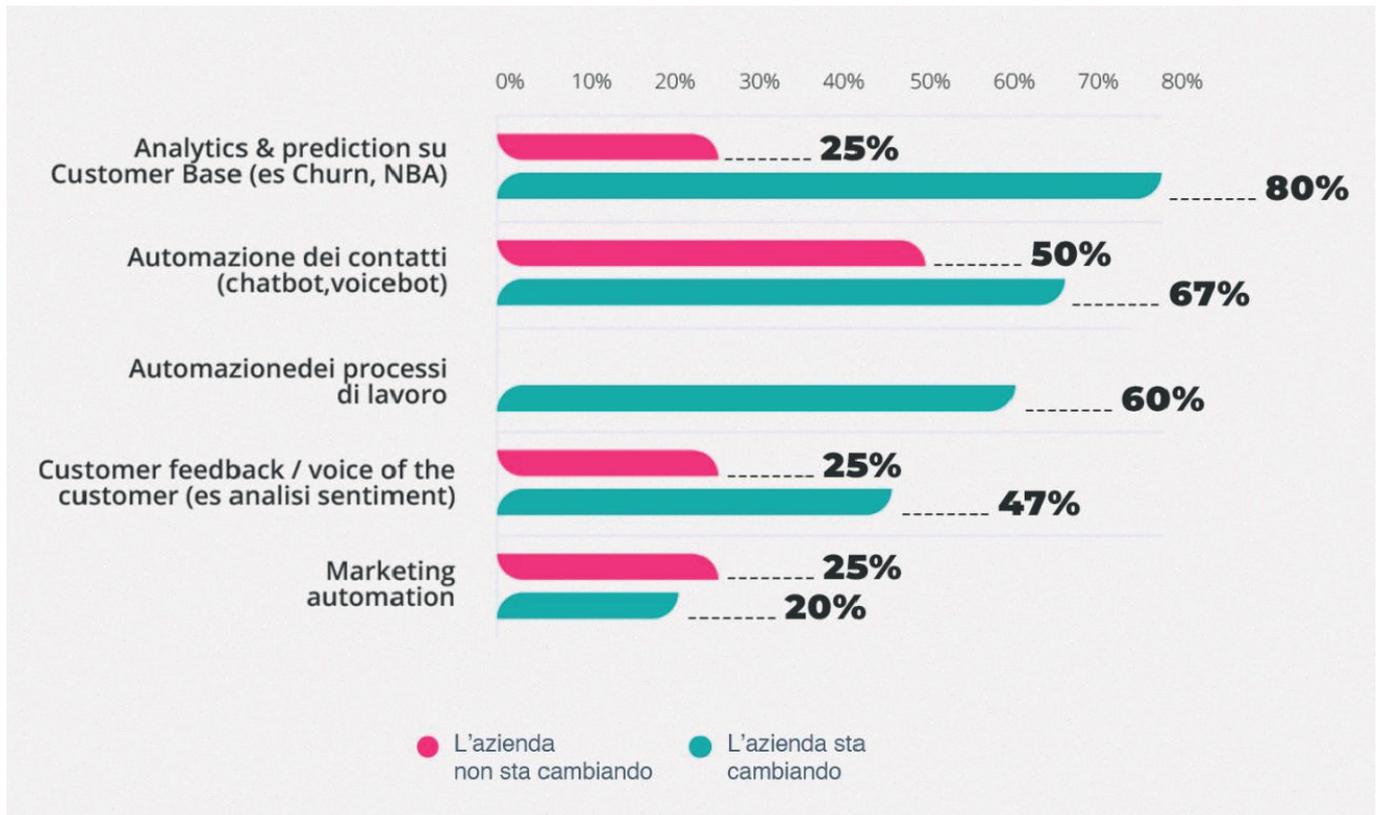


Nonostante quasi il **75% delle aziende** dichiarino di essere consapevoli delle grosse opportunità fornite dall'Intelligenza Artificiale a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, la maggioranza appare incerta, poco sicura che tale tecnologia faccia al caso loro.

Questa situazione di incertezza, quindi, fa temporeggiare sull'acquisizione di nuove soluzioni tecnologiche. Una condizione di stasi controproducente in un mercato che, come sappiamo, premia la capacità di "anticipare" le tendenze future, facendone un grande fattore di competitività.

Una condizione
di stasi
controproducente

Assist Digital ha recentemente condotto un'indagine sul cambiamento delle aziende dopo l'adozione dell'Intelligenza Artificiale nella propria attività, e i risultati ottenuti sono sorprendenti.



L'azienda che ha scelto di innovarsi, grazie all'Intelligenza Artificiale, registra un **aumento notevole delle proprie prestazioni**.

In questa ottica, quali sono allora le prospettive future?



Prospettive future

Il Mercato degli Assistenti Virtuali in ascesa

Assistenti Virtuali sempre più evoluti

Il 2021 è il momento cruciale per pianificare e implementare strategie di trasformazione digitale a livello aziendale.

Poiché le tecnologie di Intelligenza Artificiale continuano a crescere ed evolversi, oggi numerose aziende si trovano davanti ai primi risultati sorprendenti forniti dall'implementazione dell'IA nella loro attività.

Secondo lo *State of AI in the Enterprise* di Deloitte, **l'82% degli early adopter riporta un ritorno positivo** sugli investimenti fatti in Intelligenza Artificiale.

**l'82% degli
early adopter
riporta un ritorno
positivo sugli
investimenti fatti in
Intelligenza Artificiale**

Per stare al passo in un contesto tecnologicamente in evoluzione, le imprese devono adattarsi e per farlo è quindi inevitabile adottare tecnologie che si basano sull'IA, capaci di fornire esperienze sempre più personalizzate e uniche nel loro genere.

Con la trasformazione digitale la **collaborazione tra dipendenti umani e Assistenti Virtuali sarà indispensabile**. Nel prossimo futuro, infatti, si prevede che gli utenti saranno sempre più inclini all'utilizzo di Assistenti Virtuali nella loro quotidianità, facendo affidamento a questa tecnologia per qualsiasi tipo di necessità, inoltre saranno sempre di più i clienti a prediligere l'uso della voce per acquistare online.

Oggi gli Assistenti Virtuali stanno raggiungendo il loro pieno potenziale e lo stanno facendo ampliando le capacità di coinvolgimento degli utenti a livelli più elevati.

Un esempio di questa evoluzione è data dagli **Artificial Human**, avatar 3D 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.

Le sembianze umane, la naturalezza dei movimenti e l'interfaccia vocale naturale, come vedremo più avanti nel documento, abbassano la distanza che inizialmente potrebbe crearsi davanti ad un avatar 3D.

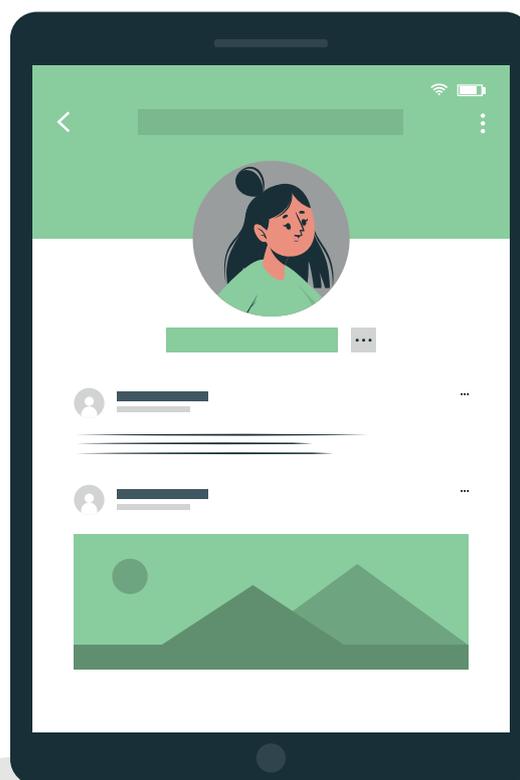
Le potenzialità di Machine learning e NLP saranno sempre più estese

Gli Assistenti Virtuali sono in grado di comprendere e rispondere ad una percentuale di domande molto ampia, con l'avanzare dell'evoluzione le risposte saranno sempre più precise e rapide.

La conversazione diventerà sempre più umana lasciando il campo alla Human eXperience.

Gli assistenti virtuali, infatti, sempre più intelligenti e orientati agli obiettivi, potranno delineare un **profilo utente sempre più dettagliato e creare esperienze conversazionali uniche e personalizzate.**

La conversazione
diventerà sempre
più umana lasciando
il campo alla
Human eXperience





Cosa sono gli Artificial Human?

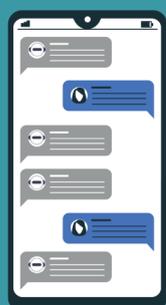
Gli Artificial Human sono Assistenti Virtuali evoluti, ovvero esseri realistici il cui motore è l'Intelligenza artificiale e grazie alla quale sono in grado di riprodurre un linguaggio verbale e paraverbale simile agli essere umani. Accessibili **24 ore su 24, 7 giorni su 7**, 365 giorni all'anno e capaci di parlare in **diverse lingue**, gli Artificial Human aggiungono **all'esperienza-utente empatia, impegno e diversità ad ogni interazione.**

Integrando tecnologie proprietarie dei principali vendor internazionali, come Google, Amazon, Microsoft, IBM, gli Artificial Human stanno rivoluzionando il modo in cui ci interfacciamo con brand, educatori, operatori sanitari, esperti finanziari ecc.

Questo sistema rivoluziona l'intero 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. (movimenti della testa, microespressioni facciali, movimenti della mano ecc..) tipici dell'interazione e delle relazioni umane.

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 molto alto e innovativo.**



Chatbot

Con Chatbot si intende un software progettato per simulare una conversazione con un essere umano. Con esso si può interagire sia testualmente, scrivendo nell'apposito box, che con comando vocale.

Servizio ultra veloce

Il **54%** delle persone afferma di preferire l'interazione con i chatbot anche solo per risparmiare qualche minuto di attesa.

Il **35%**, infatti, afferma di rivolgersi ai chatbot soprattutto per la velocità del servizio.

 Carente di personalità e calore umano forniscono un'interazione piuttosto meccanica, al punto che solo il **22%** delle persone ritengono che i chatbot possano risultare "amichevoli."

VS



Artificial Human

Avatar 3D dalle sembianze umane, interagiscono replicando movimenti e gesti tipicamente umani.

Più di un semplice chatbot, l'Artificial Human con l'implementazione computer vision, interagisce con i clienti sia con comandi testuali che vocali, in tempo reale.

Combina l'esperienza di un chatbot a quella con un operatore umano.

Gli Artificial Human aggiungono all'efficienza di un servizio veloce empatia, precisione e personalità, dando la sensazione di parlare con una persona reale.

 L' **82%** dei clienti dichiara di prediligere una interazione più umana.

Perché scegliere un Assistente Virtuale?

Poter usufruire dell'aiuto e delle abilità di un Assistente Virtuale significa assicurare un servizio di qualità superiore.

Questo grazie alle nuove opportunità a cui ci apre l'Intelligenza Artificiale.

Con l'aiuto dei Virtual Assistant, agenti conversazionali che ascoltano, elaborano e rispondono in tempo reale alle richieste dell'utente, in molti settori è avvenuta una vera **rivoluzione del processo di fidelizzazione del cliente**, grazie proprio al supporto costante di strumenti innovativi, ma di facile utilizzo, che integrati nei

maggiori canali di comunicazione rendono più fruibile e fluido il rapporto tra organizzazione e cliente nelle diverse fasi di interazione.

Le aziende sono sempre più inclini all'adozione di queste tecnologie perché consentono non solo di costruire un'esperienza utente personalizzata e coinvolgente ma anche di **raccogliere informazioni di valore**, provenienti dagli utenti, che permettono di comprendere le loro abitudini ed attitudini e di conseguenza accrescere la propria attività di customizzazione.

I Virtual Assistant permettono di raccogliere informazioni di valore che permettono di comprendere le loro abitudini ed attitudini e di accrescere la propria attività di customizzazione.



Criteri di valutazione

Come faccio a scegliere l'Assistente Virtuale che fa per me?

Quali sono le caratteristiche che questo deve avere per ottenere risultati tangibili per la mia attività?

Sono queste le domande a cui vogliamo dare risposta in questa parte del documento e vogliamo farlo indicandoti le **10 feature che più incidono nelle performance di un buon Assistente Virtuale**:

1

Multimodalità

Il primo aspetto da considerare è la cosiddetta multimodalità: per generare coinvolgimento con l'utente non basta che l'IA abbia la capacità di svolgere determinate operazioni, piuttosto è importantissima la **tipologia di interazione** che riesce a generare con l'utente.

La multimodalità del buon Assistente Virtuale, gli consente di abbinare analisi semantica, empatia e computer vision, permettendo all'interazione di coinvolgere più di un canale percettivo.

L'Intelligenza Artificiale deve essere in grado di **identificare** il tipo di emozione espresso dall'utente durante le conversazioni (ALGHO, ad esempio, è in grado di cogliere **25 categorie emozionali** catalogate all'interno del nostro dizionario semantico). In questo modo sarà possibile personalizzare la risposta in base alla reazione e allo stato d'animo dell'utente, aumentando le possibilità di creare un **legame empatico** e rendendo più efficace il **flusso conversazionale**.

2

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.

3

Motore di riconoscimento intento del cliente

Conoscere i propri clienti permette di acquisire un vantaggio molto importante per l'ideazione di nuove strategie di marketing, avere informazioni riguardo le loro attitudini e desideri permette di costruire una relazione solida e duratura.

Un buon Assistente Virtuale deve, quindi, **guidare l'utente in ogni fase della sua esperienza**, prima e dopo l'acquisto per garantire un customer journey senza intoppi.

Le tecnologie di Intelligenza Artificiale di Algho, inoltre, intervengono nella **delineazione precisa del profilo** di ogni utente, proprio grazie alle conversazioni con gli Assistenti Virtuali.

4

Elaborazione del linguaggio naturale (NLP) e gestione del dialogo

Un'altra caratteristica indispensabile è la capacità di rispondere in maniera precisa e corretta alle domande degli utenti. Fondamentali sono, quindi, i **Conversational Form**, attraverso i quali l'Assistente Virtuale può chiedere i dati al cliente al fine di compiere la richiesta desiderata. Questa funzione, abbinata a quella di Autoform Filling (il motore di Information Extraction), permette all'Assistente Virtuale di estrarre dalle richieste dell'utente tutte le informazioni necessarie che semplificano o accelerano la compilazione dei form.

Grazie alla piattaforma di Elaborazione del linguaggio naturale (Natural Language Processing – NLP) un buon Assistente Virtuale è capace di **comprendere e conversare in più lingue**.

Poter dialogare con gli Assistenti Virtuali in diverse lingue significa non avere limiti geografici e linguistici, un Assistente Virtuale in grado di dialogare in almeno 6 lingue è una condizione ormai basilare per estendere il proprio business oltre ogni confine.

Motivo per cui l'ecosistema Algho è in grado di comprendere le richieste degli utenti in 9 lingue: Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo, Portoghese, Rumeno, Russo e Cinese, ed è completamente conforme ai requisiti di sicurezza previsti dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR). rispondere a tutti e due gli utenti, nello stesso momento.



5

Word Sense Disambiguation

L'algoritmo Word Sense Disambiguation è una tecnologia chiave di un buon Assistente Virtuale perché capace di **identificare il significato più opportuno di ogni parola** in uno specifico contesto e dunque di elaborare i dati dal punto di vista concettuale. Una tecnologia simile permette, attraverso le conversazioni, di ottenere un'ottima accuratezza nella fase di Intent Recognition anche con pochi esempi.

Interpretare correttamente la conversazione e essere in grado di contestualizzare le richieste dell'utente, è una caratteristica propria di Algho, che garantisce risposte pertinenti basate su ciò che l'utente sta visualizzando in quel momento, intercettando la sua posizione all'interno del sito web.

6

Riconoscimento vocale

Secondo *SEMRush*, il **61% delle persone ritengono il supporto vocale decisamente utile** mentre stanno facendo altro. Inoltre, l'uso crescente di podcast e la nuova nascita di un social come Clubhouse indicano la forte tendenza all'utilizzo di strumenti che prediligono la voce piuttosto che il testo.

Un buon Assistente Virtuale deve avere un programma di riconoscimento vocale che consente di dialogare attraverso l'uso della voce.

La funzionalità Speech-To-Text di ALGHO, infatti, converte la voce in testo, trascrivendo, in tempo reale, le tue richieste. Inoltre, l'integrazione con Google Speech API, Amazon Polly, IBM Speech-To-Text e Microsoft Speech Recognition API permette l'esecuzione di un lavoro il più accurato possibile.

7

Proattività

Le preferenze dei consumatori sono eterogenee, così come le possibilità di utilizzo degli Assistenti Virtuali. Per questo motivo è necessario avere il supporto di un Assistente Virtuale capace di assolvere richieste specifiche per un dato servizio ma che, allo stesso tempo, riesca ad avere un range di soluzioni per più problemi differenti. **La proattività di un Assistente Virtuale sta nella capacità di dare suggerimenti e indicazioni agli utenti in base alle conversazioni sostenute**, creando così un'esperienza che va oltre la semplice risposta a delle richieste.

Per garantire ciò, ad esempio, Algho si avvale di tecnologie come Dialogue Manager e Conversational Form.

Il Dialogue Manager si occupa di controllare il flusso della conversazione e di far entrare in azione i vari componenti del sistema di dialogo al momento opportuno.

Il Conversational Form con compilazione automatica tramite richiesta vocale dell'utente, inoltre, permette agli Assistenti Virtuali di essere proattivi dando forma ad una conversazione empatica e unica, con la semplice richiesta delle informazioni in linguaggio naturale e l'inserimento automatico per conto dell'utente.



8

Reporting e Analisi

Con un buon Assistente Virtuale ti sarà possibile creare valore differenziale per il tuo servizio/prodotto grazie alle funzionalità di reporting e analisi che sono in grado di **monitorare e misurare i flussi di conversazione; di raccogliere importanti informazioni per la profilazione degli utenti**, un aspetto decisamente utile alla loro conversione.

Avere accesso a statistiche in tempo reale è utile per ottenere l'anagrafica delle persone che hanno interagito con l'Assistente Virtuale così da consentirti di conoscere al meglio i tuoi clienti e scoprire le loro preferenze per creare delle offerte personalizzate.

Gli Assistenti Virtuali Algho, infatti, sono strutturati in modo da rivolgere domande precise e facilitare la raccolta di dati salienti provenienti dagli utenti, con i quali sono in grado di misurare la capacità di conversione e il tasso di engagement.

Consultare lo storico delle conversazioni tra utenti e Assistente Virtuale ti permetterà di identificare gli argomenti di conversazione maggiormente discussi e ricercati per **migliorare la tua strategia di marketing**. Così facendo sarà possibile creare campagne di comunicazione mirate, individuare i prodotti più richiesti e scoprire quali sono i principali trend.

Con un Assistente Virtuale, inoltre, è possibile gestire in modo semplice anche la documentazione della tua azienda.

Attraverso lo Smart Document Access, i contenuti dei documenti saranno immediatamente disponibili nella Knowledge-Base del tuo Assistente Virtuale. Questa tecnologia permette di accedere alle informazioni e ai documenti necessari grazie al motore di ricerca semantico.

Algho permette al sistema di aggiornare in tempo reale i dati relativi alla tua attività e monitorare giornalmente lo stato di avanzamento delle richieste dei clienti. Questo ti permetterà di reperire i dati relativi, per esempio, alle spedizioni in partenza, anche attraverso un semplice comando vocale.

9

Sentiment Analysis

L'esigenza crescente di un'assistenza clienti veloce e costante ha fatto emergere, da parte delle aziende, la volontà di migliorare la propria Customer eXperience con approcci orientati alle tecnologie di Intelligenza Artificiale.

Gli Artificial Human consentono anche applicazioni di speech&text analysis, email categorization fino alla più sofisticata sentiment analysis, utilizzata per valutare in modo tempestivo e automatico la percezione del cliente su quel prodotto o servizio.

Proprio quest'ultimo è uno dei punti più interessanti per le aziende che desiderano migliorare la Customer Experience dei propri interlocutori: con questo tipo di sistemi, sarà possibile fornire ai Virtual Assistant la capacità non solo di conversare in maniera naturale, ma anche di **interpretare aspetti non verbali della conversazione** attraverso l'analisi del tono di voce o delle gestualità del sistema virtuale.

In questo modo, sarà più facile analizzare il customer journey del cliente e rilasciare un'esperienza di acquisto e di assistenza sempre più personalizzata.



10

Capacità di apprendere ed evolversi, aggiornamento continuo

Una delle caratteristiche più importanti di cui devono necessariamente essere dotati gli assistenti virtuali è la capacità di evolversi continuamente.

Disporre di meccanismi che gli permettono di migliorare le proprie capacità e prestazioni nel tempo è estremamente vantaggioso.

Sono, appunto, 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.

Ma la tecnologia di Intelligenza Artificiale necessita di una supervisione umana, per questo Algho ha strutturato un tipo di **apprendimento automatizzato supervisionato**, che necessita dell'approvazione del Virtual Assistant Manager per confermare che quanto imparato dalle conversazioni sostenute sia corretto.

Ecco le modalità attraverso le quale gli Assistenti Virtuali di Algho apprendono continuamente:

Aggiungendo le domande senza risposta nel database

Quando non è in grado di rispondere ad una domanda, perché questa non è presente nella conoscenza di base o perché 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.

Segnalando domande nuove nella conoscenza di base

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 inserire la domanda dell'utente e la risposta fornita dall'operatore.

Dando la possibilità agli utenti di valutare le risposte ricevute

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.

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.

Proponendo risposte alternative coerenti

Algo 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



A COSA SERVE L'IA IN AZIENDA?

Immaginate tutte queste caratteristiche nella vostra azienda. Rivoluzionerebbero il vostro modo di lavorare? Senza dubbio!

Ma in quali altri modi l'Intelligenza Artificiale interviene nel supportare le attività aziendali?

Intelligenza Artificiale per una
Customer eXperience 4.0

[Scarica qui il documento](#)

Curioso su come poter integrare
un Assistente Virtuale nella tua attività?

[Prenota una call](#)



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