



USERBOT

Intelligenza Umana e Artificiale per il Customer Service



Inizia l'era dei bot. La tua azienda è pronta?

Userbot è una soluzione che usa l'intelligenza artificiale per interagire automaticamente con i clienti sui canali digitali. Attraverso l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, come Machine Learning, Deep Learning, Artificial Intelligence e Sentiment Analysis, Userbot è in grado di capire il linguaggio naturale usato dagli utenti e può rispondere in totale autonomia alle domande su cui è stato addestrato. E nel caso in cui incontri un problema mai visto prima, può invitare nella chat un membro umano del Team e imparare dalle sue risposte. Semplicemente geniale.

LA STORIA DI USERBOT



La storia di come un progetto interno, nato per rispondere automaticamente alle (solite) domande degli utenti, si sia trasformato in una vera Intelligenza Artificiale che auto-apprende.

In Mobixee Limited ci siamo spesso concentrati sull'educazione. In questo campo abbiamo sviluppato diverse app, ma iMathematics è quella che continua a darci più soddisfazioni. L'app ad oggi conta quasi 4 Milioni di utenti, potete quindi immaginare la relativa valanga di email che riceviamo ogni giorno su ogni più piccolo problema. E come tutte le email di supporto tecnico, anche nel nostro caso le domande sono sempre le stesse. Immaginate la scena: il nostro Team di Customer Service ogni mattina accende il PC, apre le email o il software di CRM e risponde sempre alle stesse domande. Ogni giorno, ancora, ancora e ancora. Un loop frustrante, costoso, mangia tempo, per nulla creativo e davvero noioso.

Abbiamo provato a includere un sistema di FAQ che veniva mostrato prima di inviare una mail, ma abbiamo scoperto che le persone sono estremamente pigre. La maggior parte di loro infatti evitava di leggere le FAQ e inviava direttamente una mail. Avere delle email con risposte predefinite viene in aiuto, ma viene perso comunque del tempo che si potrebbe impiegare in attività più profittevoli, sia da un punto di vista economico che creativo. Il Supporto Clienti per noi è sempre stato un fattore determinante per il successo del nostro prodotto e, pertanto, migliorarlo e renderlo più efficiente è stato da subito uno nostri principali obiettivi. Ma ogni giorno, in pratica, il nostro Team utilizza diverse ore nel rispondere sempre alle stesse domande.



Recentemente Ubisend ha svolto un'indagine evidenziando come più del 50% dei consumatori sia favorevole al fatto che l'azienda risulti disponibile a risolvere i quesiti degli utenti in maniera veloce e istantanea, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. I consumatori, infatti, preferiscono comunicare con le aziende tramite live chat perché è più immediato di una email ed è più conveniente di una chiamata telefonica. Il problema è: come si fa ad avere almeno un essere umano sempre disponibile in chat, 24 ore su 24 e che risponda in tempi brevissimi? Ovviamente non si può, o almeno non con un essere umano.

Allora perché non provare a risolvere il nostro problema con un Bot? La nostra avventura è iniziata da questa domanda. Abbiamo così spostato il nostro target dall'educazione delle persone all'educazione delle intelligenze artificiali. Così è nato Userbot.

“Userbot: come può far decollare il tuo business!”

Antonio Giarrusso
Director di Mobixee Ltd



L'utilizzo di un chatbot permette di risparmiare tempo e risorse, aumentando al tempo stesso le vendite. Ormai le Intelligenze Artificiali sono essenziali come Siti e App.

Innanzitutto grazie per il tuo interesse in Userbot, abbiamo concentrato tutte le nostre energie per creare il miglior servizio di Assistenza Clienti con Intelligenza Artificiale per le imprese. Molte aziende, infatti, non hanno abbastanza tempo e personale per dare al cliente le dovute attenzioni. I chatbot e le Intelligenze Artificiali forniscono una soluzione dinamica a questo problema.

Noi crediamo che i chatbot rivoluzioneranno il settore del Customer Service così come lo conosciamo oggi. Creando una conversazione automatica che sia cucita addosso a un nuovo visitatore, infatti, si può creare un primo punto di contatto con il cliente, dando allo stesso tempo un supporto immediato e personalizzato. In base al business in cui ti trovi, i chatbot possono guidare gli utenti attraverso tutto il processo di vendita. Grazie a ciò, gli agenti del servizio clienti umano avranno più tempo per risolvere i problemi complessi.

PERCHÈ AVERE UN BOT?



Risparmia sui costi

Diminuisce i tempi di supporto sui canali digitali e riduci i costi relativi al Servizio Clienti fino al 80%.



Servizio 24/7

Risponde alle domande degli utenti in tempo reale e in qualsiasi momento della giornata.



Impara dagli Umani

Quando non sa rispondere a una domanda invita un Agente umano nella chat e impara la sua risposta.

COME FUNZIONA

Riconosce il linguaggio naturale e Automatizza le risposte frequenti

UserBot è in grado di capire il linguaggio naturale usato dagli utenti e riconosce gli errori di scrittura tipiche delle chat. Grazie all'uso di machine learning e intelligenza artificiale, Userbot sarà in grado di rispondere alle domande frequenti e, nel caso in cui il problema non sia mai stato incontrato, può invitare nella chat un membro umano del team e imparare dalle sue risposte. Semplicemente geniale.

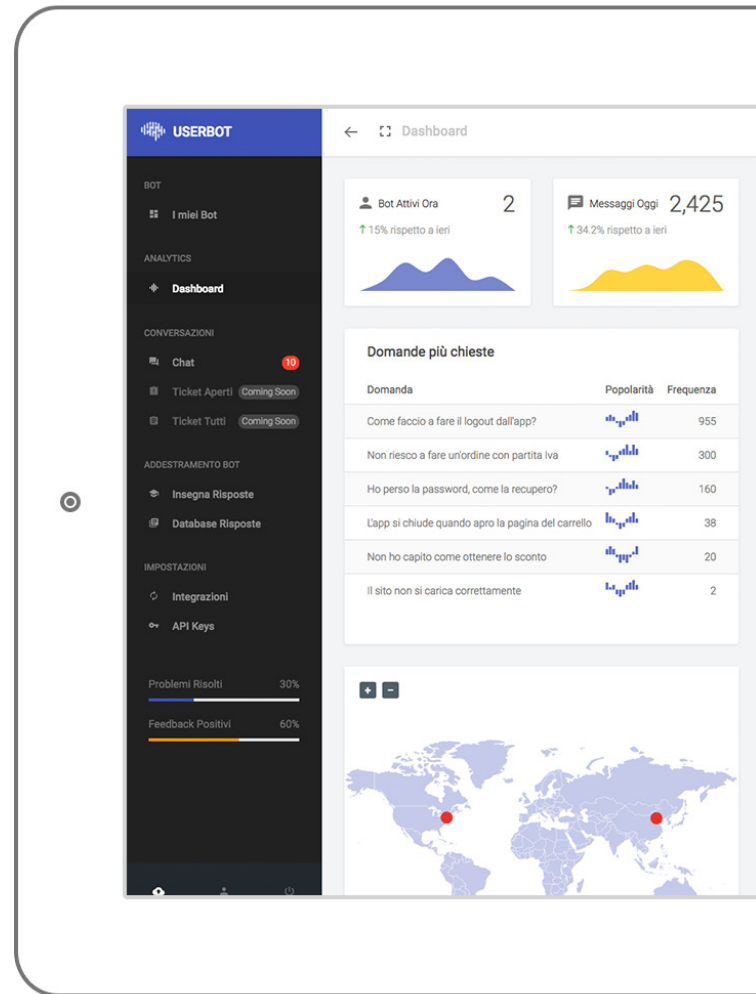


Con Userbot il tuo Team avrà a disposizione una Dashboard completa: visualizza Analytics e Metriche in tempo reale per ottimizzare la qualità dei contenuti, addestra il bot e rispondi alle domande più complesse.

Nella Dashboard puoi visualizzare e analizzare tutte le domande a cui ha risposto il tuo Bot. Puoi anche visualizzare le categorie più richieste e i feedback lasciati dagli utenti, così puoi sapere quali risposte non sono state soddisfacenti e ottimizzare la qualità dei messaggi inviati dal Bot. Sarai sicuro di avere sempre un elevato livello di soddisfazione.

Userbot invia una notifica al Team umano quando non è sicuro su un determinato problema: dalla Dashboard vedrai le conversazioni in tempo reale che il Bot sta intrattenendo con i tuoi utenti e il Team potrà rispondere manualmente alle domande in attesa dell'intervento di un umano.

Per integrare UserBot sul un sito o su un'app bastano meno di 10 righe di codice, pochi secondi e un semplice copia e incolla. L'abbiamo pensato in maniera così semplice perché sappiamo che gli umani sono felici quando impiegano poco tempo nelle cose noiose!



IL DEEP LEARNING FUNZIONA DAVVERO!

Userbot utilizza Deep Learning e Intelligenza Artificiale per analizzare i messaggi: è in grado di riconoscere in pochi millisecondi il tipo di problema, riesce a capire lo stato d'animo degli utenti in base alle parole usate e può assegnare automaticamente una priorità.

Hey, dopo due settimane di utilizzo il prodotto non sembra funzionare più!



PRIORITÀ ALTA

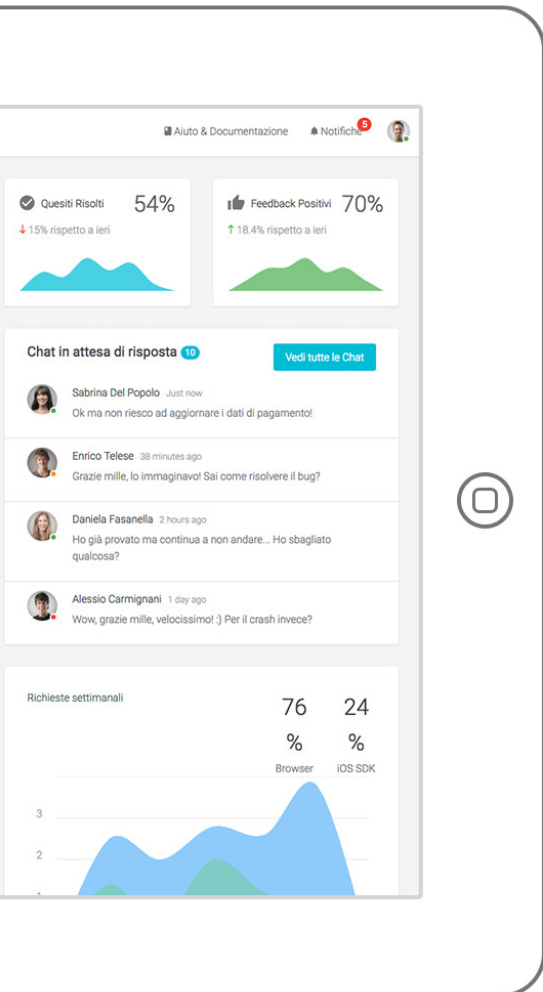
SENTIMENT NEUTRO

PROBLEMA MALFUNZ.



Ci dispiace per il problema che hai incontrato! Puoi usare questo [link](#) per la sostituzione!

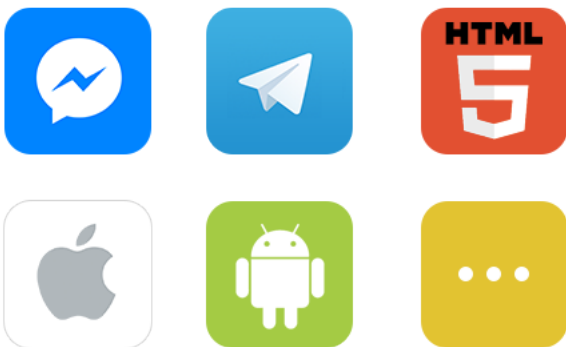
Risposta automatica



Scopri la Dashboard

UN SOLO BOT PER TUTTI I TUOI CANALI DIGITALI

Userbot si integra con tutti i tuoi canali preferiti: sul tuo sito Web, su Messenger, su Telegram, sulle App iOS e Android, e anche su altri CRM. Ogni canale può essere attivato o disattivato singolarmente dalla Dashboard, spesso con pochi click o integrando pochissime righe di codice!



Il vantaggio di questa soluzione Multi-Canale è che ti basta addestrare un solo bot e sei pronto a integrarlo ovunque: i tuoi clienti avranno un supporto immediato da qualsiasi canale essi provengano. Ad esempio, sul tuo sito Web, con sole due righe di codice, avrai la possibilità di inserire un floating widget non intrusivo: una volta cliccato si aprirà una chat e i tuoi clienti potranno avviare una conversazione totalmente automatizzata e user-friendly!

Dalla Dashboard potrai quindi vedere il canale dal quale provengono le diverse conversazioni. Userbot inoltre si occupa di profilare automaticamente i tuoi utenti, ottenendo dati utili come posizione geografica, indirizzo email, eventuali pagine visitate e altre info ottenute dai social da cui è partita la richiesta di contatto. È possibile anche ricevere parametri personalizzati per aiutare al meglio i tuoi utenti!

La Tecnologia

Sappiamo che non basta avere una buona esperienza d'uso se ciò non è supportata da un'ottima tecnologia di Intelligenza Artificiale. Per questo la nostra tecnologia è il Top!

Ci sono decine di aziende che stanno lavorando sui Bot, ma la maggior parte di queste stanno creando dei semplici risponditori automatici, oppure permettono di creare dei flussi di conversazione guidati. Ciò finisce spesso per creare un'esperienza negativa per l'utente finale. Solo poche aziende stanno concentrando i propri sforzi nell'integrare in maniera intelligente l'AI all'interno del processo di Customer Service aziendale.

In Userbot ci siamo concentrati principalmente sul Customer Service, puntando alla migliore esperienza d'uso sia per l'azienda che per gli utenti. L'AI supporta varie lingue e, a differenza dei nostri competitor, presenta una tecnologia di Dynamic Training che permette di addestrarla in maniera semi-automatica in base alle domande degli utenti. L'Adaptive Tagging e il Sentiment Analysis sono un altro punto di forza, insieme agli Analytics già inclusi nella nostra Dashboard.

	Chatfuel	Awhy	DigitalGenius	USERBOT
Easy to use	✓	✗	✗	✓
Multilingual	✓	✗	✗	✓
Dynamic Training	✗	✗	✗	✓
Analytics	✓	✗	✓	✓
Adaptive Tagging & Sentiment An.	✗	✗	✓	✓

PERCHÈ SIAMO I MIGLIORI

AI, Machine Learning e Deep Learning sono le tecnologie del momento. Noi di Userbot stiamo lavorando per utilizzare queste tecnologie da un punto di vista pratico ed efficiente, in contesti reali e complessi. Il Customer Service è spesso il tallone d'Achille delle aziende: noi puntiamo a farlo diventare un punto di forza grazie all'Intelligenza Artificiale!



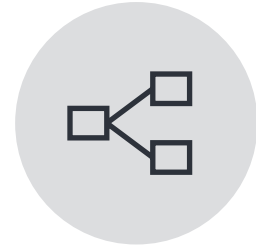
TECNOLOGIA AI PROPRIETARIA

Grazie alla nostra tecnologia di Intelligenza Artificiale riusciamo a ottenere elevate prestazioni con il minimo dispendio computazionale. La tecnologia è strutturata in maniera modulare e può essere scalata velocemente.



NATURAL LANGUAGE PROCESSING

La nostra tecnologia di NLP ha una percentuale di affidabilità del 99.7%, ed è in grado di riconoscere anche gli errori di scrittura e le abbreviazioni. Il Sentiment Analysis comprende lo stato d'animo degli utenti.



INTEGRAZIONI MULTICANALE

Userbot si integra su qualsiasi sito Web o App, sia iOS che Android. Può essere implementato anche su Messenger e Telegram. Nei prossimi mesi saranno disponibili API e integrazioni con CRM di terze parti.



DASHBOARD ALL-IN-ONE

La Dashboard di Userbot permette all'azienda di avere tutto sotto controllo. Dalla Dashboard è possibile addestrare il bot, rispondere agli utenti, analizzare le metriche e ottimizzare le conversazioni del bot.



ANALYTICS E METRICHE

Grazie agli Analytics è possibile visualizzare l'andamento dell'Intelligenza Artificiale e la soddisfazione degli utenti. In tal modo sarà più semplice identificare i reali bisogni dei clienti e migliorare le interazioni con essi.



DYNAMIC TRAINING

La nostra tecnologia di Dynamic Training permette all'Intelligenza Artificiale di addestrarsi in maniera semi-automatica, grazie alle risposte fornite dagli agenti umani. Così la crescita della base di conoscenza dell'AI sarà lineare.

La nostra Roadmap



USERBOT PER WEB, APP, MESSENGER E TELEGRAM

Userbot può già interfacciarsi con chat web, App iOS e Android, e sulle piattaforme di messaggistica più utilizzate: Messenger e Telegram.

L'Intelligenza Artificiale può essere addestrata con delle semplici domande e risposte, al momento non offre API e non si interfaccia con alcuna API esterna.

- Supporta tutte le piattaforme più utilizzate dagli utenti Consumer.
- L'AI può essere addestrata con domande e risposte statiche.

SUPPORTO AD API E INPUT-OUTPUT CUSTOM

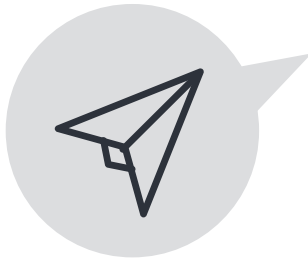
Grazie a API pubbliche, qualsiasi CRM potrà integrarsi con l'intelligenza artificiale di Userbot! Inoltre sarà aggiunto il supporto a input e output personalizzabili e dinamici, per sapere, ad esempio, lo stato di un ordine o di una spedizione.

- API Pubbliche per comunicare con il bot.
- Possibilità di ottenere dati avanzati dalle conversazioni.
- Supporto a chiamate REST per risposte dinamiche.

SUPPORTO A CANALI TRADIZIONALI: EMAIL, SMS, POSTA CARTACEA

Entro la fine del 2017 è previsto il supporto ai canali tradizionali, come Email e SMS, con cui sarà possibile effettuare comunicazioni asincrone in maniera simile a come già avviene per le chat. Con l'infrastruttura adeguata, Userbot potrebbe essere in grado di analizzare, attivare azioni predefinite e rispondere automaticamente anche a messaggi di Posta cartacea.

- Supporto completo a Email ed SMS.
- Possibile supporto a Posta cartacea, su richiesta.



IL FUTURO DEL CUSTOMER SERVICE

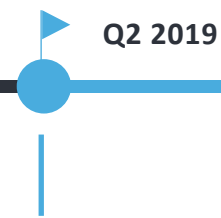
Gartner sostiene che entro il 2020 i consumatori gestiranno l'85% delle proprie relazioni con le aziende senza interagire con gli esseri umani. Ciò vuol dire che gli utenti comunicheranno soprattutto con le Intelligenze Artificiali.



Q1 2018



Q3 2018



Q2 2019

FLUSSI DI CONVERSAZIONE COMPLESSI

Nel piano di sviluppo prevediamo di introdurre un'interfaccia grafica avanzata per la creazione di flussi di conversazione complessi. In tal modo il bot sarà in grado di guidare l'utente attraverso diversi percorsi a scelta multipla, per risolvere problemi di assistenza clienti in maniera più efficace.

Prevediamo di introdurre anche una tecnologia di Computer Vision per il riconoscimento delle immagini, che permetterà all'AI di interpretare le foto inviate dagli utenti e agire di conseguenza.

- UI avanzata per la creazione di flussi di conversazione complessi.
- Computer Vision per il riconoscimento automatico delle immagini.

SUPPORTO A ZENDESK, SALESFORCE, ALTRI CRM

Nel 2018 sarà introdotto il supporto, tramite plugin nativi, ai CRM più comuni. Si potrà quindi integrare la nostra tecnologia di Intelligenza Artificiale nei più comuni software di Customer Relationship Management, senza quindi modificare la struttura di Customer Service già adottata dalle aziende.

- Supporto a Zendesk, Salesforce, SAP, Uservice e altri.

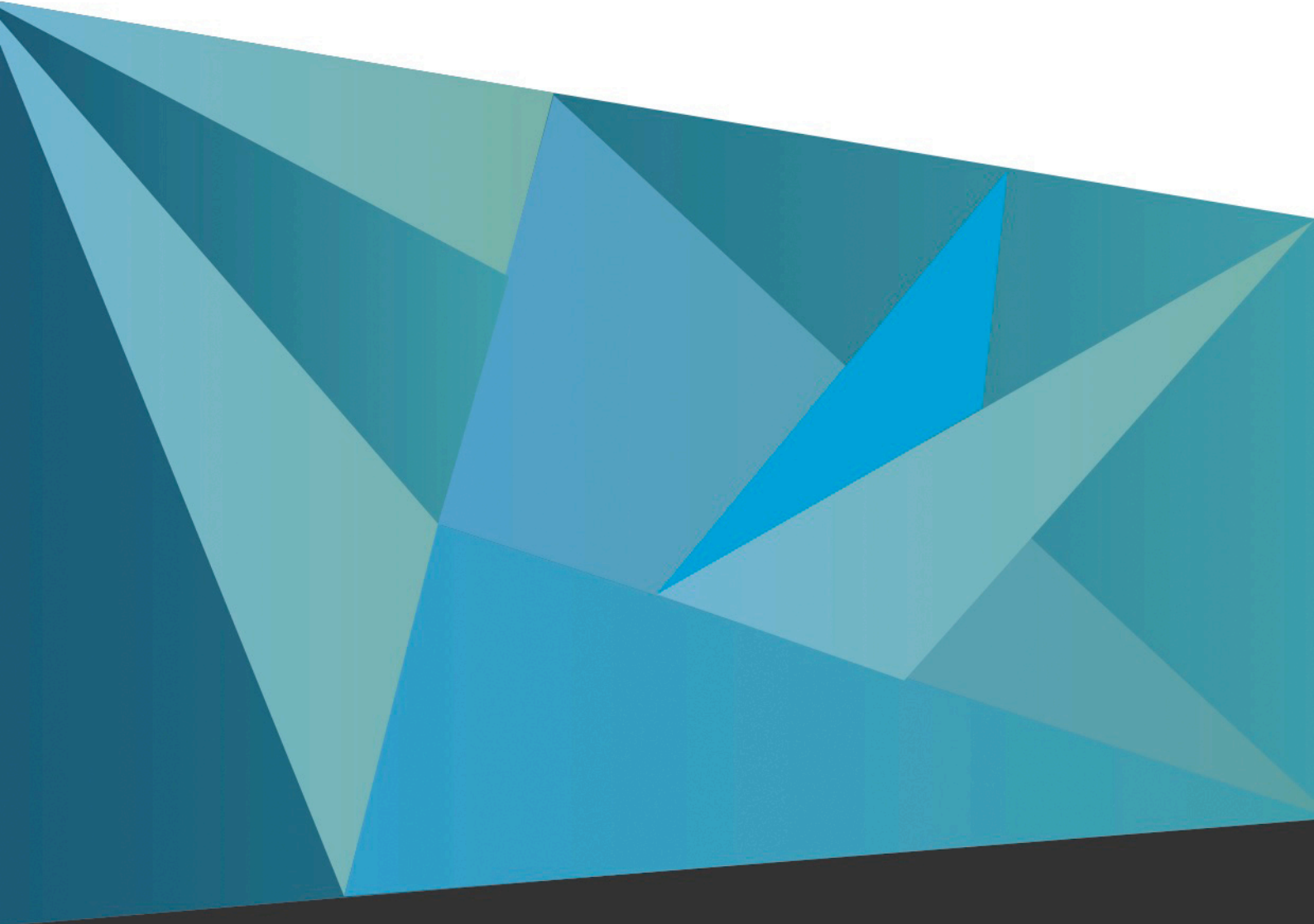
CONVERSAZIONI TELEFONICHE AUTOMATIZZATE

Per la completa automatizzazione dei Call Center, l'ultimo passo è il supporto alle Conversazioni Telefoniche. Prevediamo di introdurre tecnologie di riconoscimento vocale e di sintesi vocale per gestire conversazioni telefoniche in completa autonomia.

- Riconoscimento Vocale e Sintetizzatore Vocale di ultima generazione.
- Conversazioni telefoniche automatiche per supporto di primo livello.



USERBOT



✉ Email

E: ciao@userbot.ai
W: userbot.ai

 **USERBOT**

Userbot SRL
Via Vincenzo Monti 79/2
20145 Milano
Italy