



USERBOT

Intelligenza Umana e Artificiale
per il Customer Service



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. Con **4 milioni di utenti**, le email di supporto che riceviamo ogni giorno sono davvero molte. E le domande sono sempre le stesse. Rispondere ogni giorno ai soliti quesiti diventa un'attività dispendiosa, frustrante, noiosa e per nulla creativa.

Neanche il sistema di FAQ ha risolto questo problema, perché le persone sono estremamente pigre. La maggior parte di loro evitava di leggere le FAQ e inviava direttamente una mail. Un set di email con risposte predefinite veniva in aiuto, ma comunque non era sufficiente. Tempo prezioso veniva ugualmente sprecato. Abbiamo sempre pensato che il Supporto Clienti sia determinante per il successo del nostro prodotto, e pertanto migliorarlo è stato uno dei nostri principali obiettivi.

*Un'indagine di Ubisend ha evidenziato come il 50% dei consumatori sia favorevole a ottenere un supporto rapido e immediato da parte delle Aziende. **Oggi i consumatori preferiscono comunicare via chat con le aziende** perché è più immediato di una mail e più conveniente di una chiamata telefonica. Con un essere umano è impossibile offrire un supporto sempre disponibile. Ma con un Bot sì! Abbiamo così spostato il nostro target dall'educazione delle persone all'educazione delle intelligenze artificiali. Così è nato Userbot.*



3. Natural Language Processing (NLP)

La domanda ridotta in rappresentazione simbolica viene elaborata e vengono prodotti dei grafi linguistici e dei candidati per il NER. Attraverso i grafi si trovano delle risposte candidate su base linguistica che vengono pesate e ordinate.

3. Named Entity Recognition (NER)

I candidati estratti dalla fase precedente vengono esaminati e attraverso un processo statistico sul database complessivo delle domande ottengono uno "score".

2. Sentiments Analysis

Viene calcolato un valore positivo o negativo basato sui singoli elementi della domanda. Se la conversazione è appena iniziata viene semplicemente memorizzato, se è frutto di un dialogo vedi il punto 5.

1. Correzione e Stemming

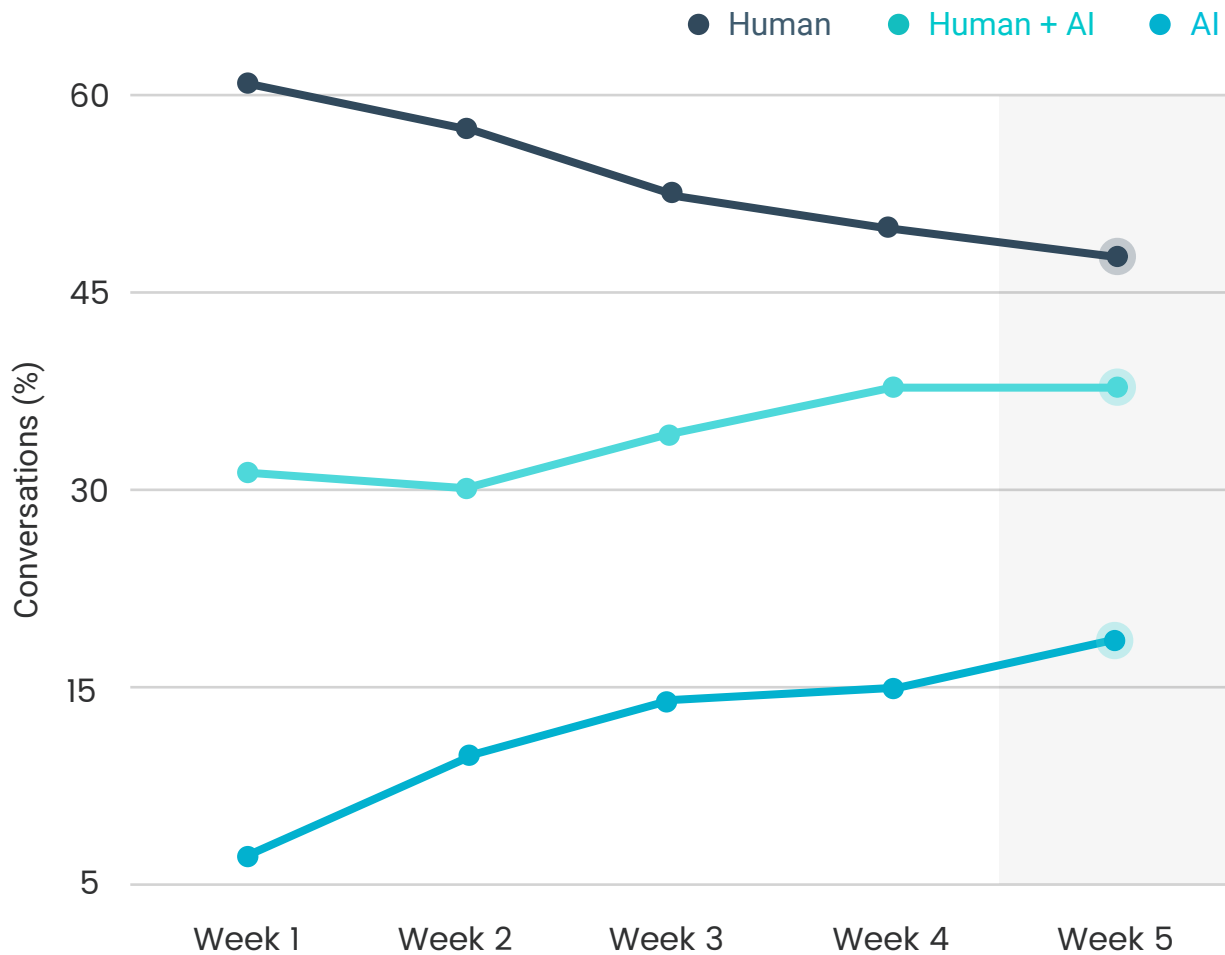
La domanda viene corretta automaticamente e ridotta ad un vocabolario più semplice.

5. Post Transazione

Se la discussione continua la risposta fornita viene riproposta all'engine per l'addestramento assegnando pesi positivi o negativi a seconda del sentiment dell'utente.

4. Deep Learning

Ad una rete bayesiana vengono forniti in input i pesi ponderati degli output 3 e 4 e si ottengono le risposte consigliate, una delle quali verrà restituita dal sistema.



Conversation Userbot AI

Dopo sole 5 settimane di utilizzo del prodotto, in ambito CRM da parte dei primi clienti, la nostra AI ha aumentato costantemente la sua base di conoscenza, scaricando gli operatori umani di circa il 35% del loro lavoro.

Human versus Userbot AI

Comparing the user experience



	11 seconds	51 seconds
Average first response time	11 seconds	51 seconds
Numbers of average responses to solve a problem	3	8
Maximum number of simultaneous chat	Infinite	5
Average resolution time	2 minutes	13 minutes



fino al
80%

Riduzione costi relativi al
servizio clienti



Risponde in tempo reale e
in qualsiasi momento
della giornata

servizio
24/7



impara dagli
Umani

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

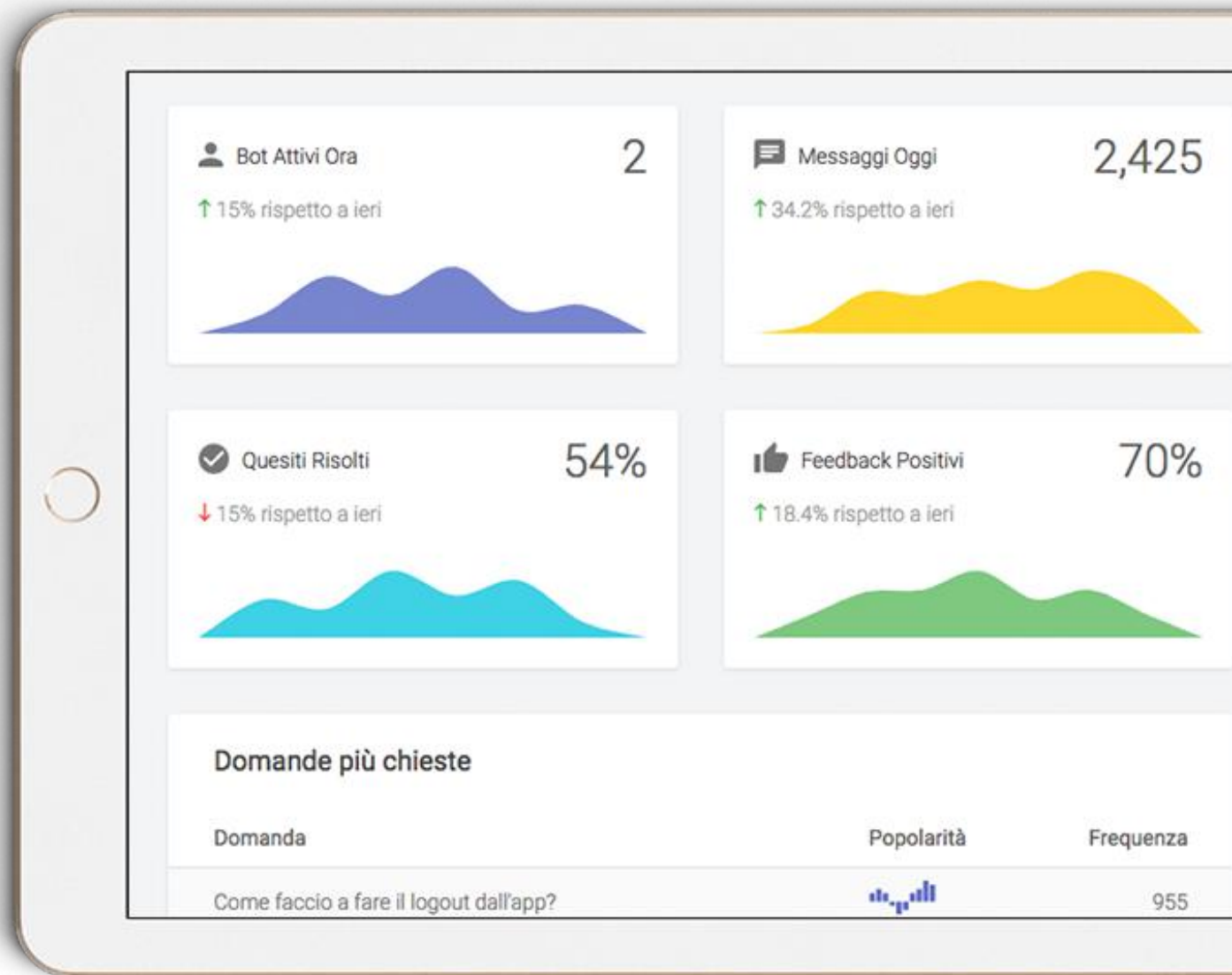
Userbot per le imprese

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.


Case History

Agos, Regione Emilia Romagna, Buzzoole, Moovenda, Le Cicogne



9mln
clienti

90%
soddisfazione
clienti



The screenshot displays the Agos website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'CHI SIAMO', 'CONTATTI', 'FAQ', and 'AREA CLIENTI'. Below the navigation, there are menu items for 'Prestiti', 'Cessione del Quinto', 'Carte di credito', 'Finanziamenti', 'Assicurazioni', and 'Agos4Now'. The main content area features a large image of a bear and a child, with a text overlay: 'La fiducia ha il potere di fare accadere grandi cose ...'. To the right of the image is a loan calculator with two sliders: 'DI QUANTO HAI BISOGNO?' (ranging from 500€ to 30.000€, currently set at 12.000€) and 'IN QUANTE RATE VUOI PAGARE?' (ranging from 12 to 120, currently set at 84). Below the sliders, the interest rates are shown as 'tan 4,92%' and 'taeg 6,09%', with a 'RICHIEDI >' button. A small disclaimer is visible below the rates. Below the calculator, there are three service options: 'Prestito Online', 'Telefono', and 'Filiale'. At the bottom, there is a Trustpilot review section showing a 'Molto buono' rating and a testimonial: 'AGOS TIVOLI SONO ECCEZIONALI BRAVO!'. A large text box on the right side of the screenshot reads: 'Più di 9 milioni di persone hanno scelto Agos per realizzare i loro sogni.'

Agos

Agos, società finanziaria leader in Italia da oltre vent'anni, si occupa di erogare credito ai privati, attraverso finanziamenti, prestiti personali, carte di credito, cessione del quinto e leasing.

Attraverso la **AI Worldwide Software Vendor Selection** a cui hanno partecipato 300 aziende internazionali, *Agos ha scelto Userbot per sviluppare un chatbot al fine di migliorare la Customer Interaction sul loro sito web.*

Userbot gestirà per Agos la prenotazione di appuntamenti direttamente online e fornirà supporto al cliente in qualunque fase del processo di acquisto e post-vendita.

Regione Emilia Romagna

La Regione Emilia Romagna è un ente pubblico territoriale, composto da 3964 dipendenti pubblici.

Userbot è stato implementato nella **rete intranet** a cui possono accedere soltanto i dipendenti. Il bot viene interpellato tramite web chat ed ha lo scopo di *facilitare e migliorare il supporto tecnico oltre a fornire documentazione e informazioni in maniera automatica.*



3.964

dipendenti pubblici

Buzzoole

Buzzoole è una **piattaforma di Influencer Marketing Automation** che consente di mettere in contatto influencer e brand per creare campagne marketing.

La piattaforma conta più di 200.000 influencer. Il 2016 ha visto la creazione di 80.000 contenuti che hanno generato all'incirca 2 milioni di interazioni.

Buzzoole utilizza Userbot sul **sito web** attraverso la web chat dedicata, sulla **piattaforma Facebook** e su **App mobile**. Userbot è stato in grado di incrementare l'efficienza del loro customer service, migliorando l'interazione con i propri utenti e fornendo risposte veloci e immediate a semplici domande.

200k
Influencer

2mln
Interazioni nel 2016



Moovenda

Moovenda è una startup che si occupa di **food delivery**, attiva nelle città di Roma, Viterbo e Napoli.

L'azienda ha implementato il servizio Userbot per il **Customer Service sul loro sito web**, attraverso l'utilizzo di una web chat dedicata. Già nelle prime 5 settimane sono state gestite oltre 10mila conversazioni, automatizzandone il 30% e questo valore è in continua crescita.

10.000

convesazioni gestite
nelle prime 5 settimane



30%

Automazione
(in continua
crescita)

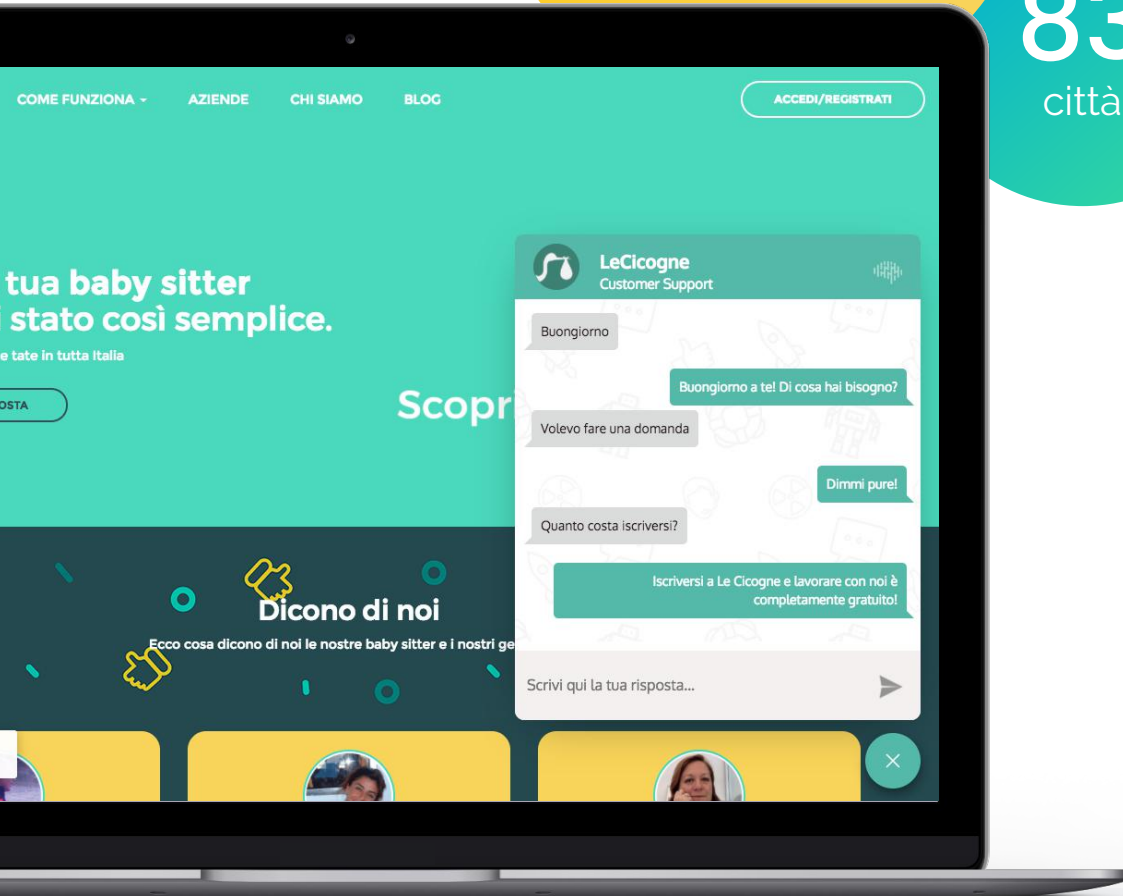




3.000

famiglie hanno
utilizzato la piattaforma

83
città



Le Cicogne

Le Cicogne è un **portale di incontro tra domanda e offerta di servizi di baby sitting**. Il portale ha raggiunto le 6000 babysitter iscritte e più di 3000 famiglie che hanno utilizzato la piattaforma. Il servizio è attivo su 83 città, con particolare attenzione alle metropoli di Roma e Milano.

L'azienda ha implementato Userbot sul **sito web**. Attraverso la web chat il bot è in grado di fornire agli utenti della piattaforma un supporto immediato e sempre disponibile.



USERBOT

Contact Us

Userbot SRL
Via Vincenzo Monti 79/2
20145 Milano
Italy

Mail
ciao@userbot.ai

Website
userbot.ai