

# 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.

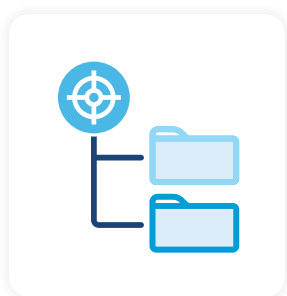
**Expert.ai Conversational Analytics è lo strumento per l'analisi di chat e conversazioni che, sfruttando l'intelligenza artificiale di expert.ai, consente di migliorare le interazioni con gli utenti, ottimizzare i processi interni e ottenere nuovi insight a supporto delle strategie aziendali.**

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:



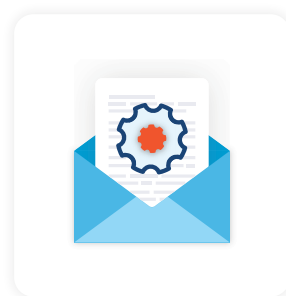
**Creazione di una tassonomia di intenti, a partire dai log di un servizio di chat con operatore umano**



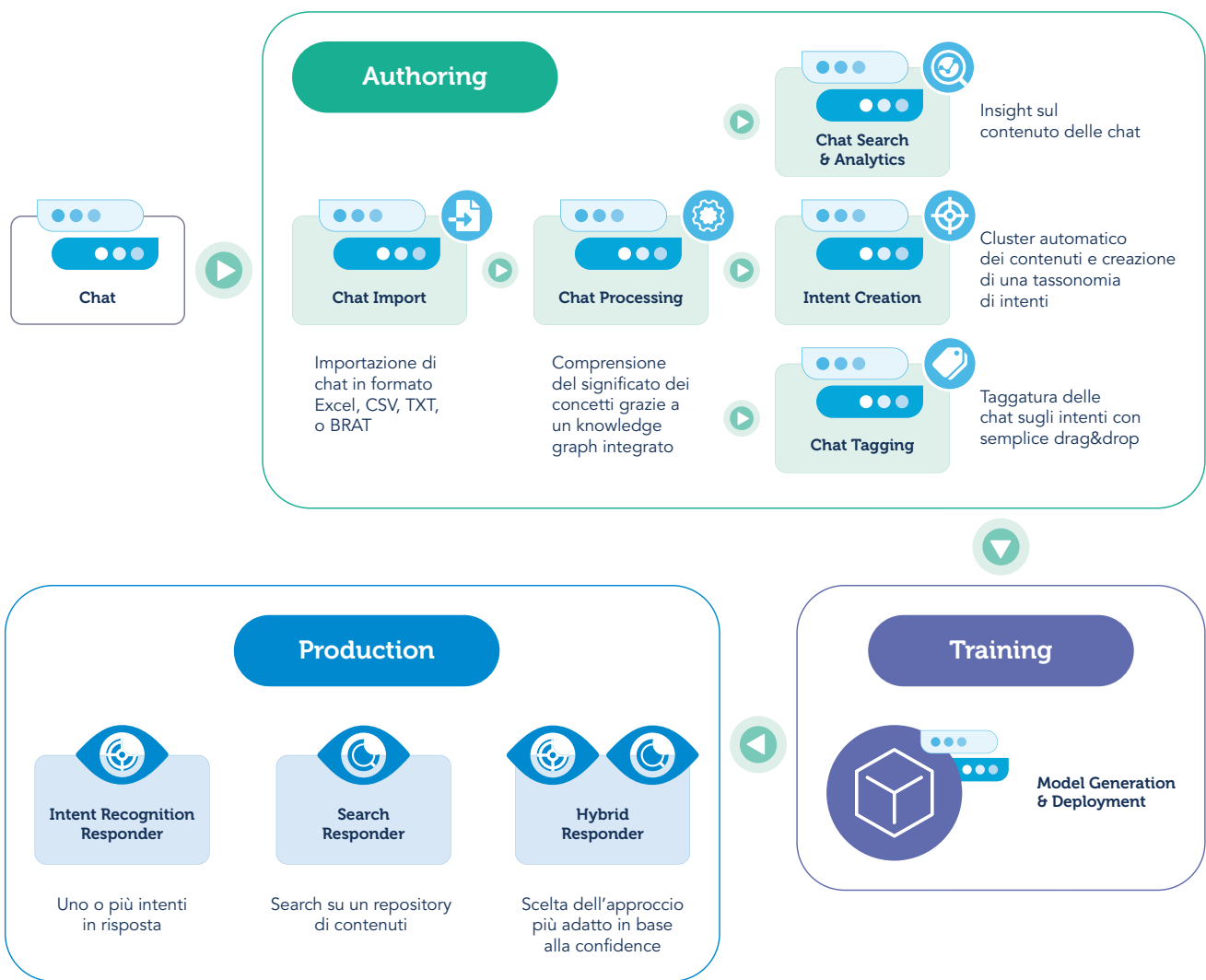
**Integrazione di un chatbot già esistente, database di richieste con o senza risposta**



**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.