

ROBOTICS FOR CUSTOMERS

Reply, nel contesto del Data-Driven Customer Engagement, ha definito il framework Robotics for Customers basato su due pilastri fondamentali: i Recommendation Systems e i Conversational Systems.

COS'E' IL ROBOTICS FOR CUSTOMERS?

L'era dell'informazione evolve di pari passo con la crescita dei sistemi intelligenti. Grazie alla disponibilità esponenziale di dati e alla costante crescita delle capacità computazionali delle macchine, **è ora possibile creare sistemi in grado di anticipare proattivamente le necessità e le intenzioni degli utenti.**

I dispositivi digitali vengono correlati alla nozione di mente estesa, una volta che i confini tra le capacità cognitive umane e quelle artificiali divengono sempre più unificate in un continuum ininterrotto. L'osservazione delle informazioni prodotte quotidianamente sulle piattaforme digitali è un elemento correlabile alla crescita delle economie e della ricchezza globale.

Le tecniche di *Machine Learning* e *Intelligenza Artificiale* sono oggi il fattore abilitante di tale rivoluzione. Quando queste tecniche **si concretizzano sull'interazione con le persone nelle loro vite reali, ci riferiamo a *Robotics for Customers***. Implementazioni ben note in area Big Tech sono alla base di molti dei prodotti amati dagli utenti. Esempi sono Amazon nel *retail*, Facebook per i *Social Media*, Google tra i motori di ricerca, Netflix/Spotify per i contenuti multimediali. Tutti loro hanno costruito i propri modelli di business collocando capacità *data-driven* al centro dei propri servizi. Immediatamente, il rilascio di queste *feature* ha provocato modifiche irreversibili, che impattano e modificano profondamente le abitudini degli utenti, il mercato e interi segmenti di economia¹.

L'iniziativa *Robotics for Customers* targata Reply ha origine nel tentativo di guidare questa evoluzione e offrire ai clienti Reply le stesse tecnologie e capacità che consentono ai *player Big Tech* di eccellere nel proprio ambito.

¹ Come indica McKinsey, il 35% di ciò che i consumatori acquistano su Amazon e il 75% di ciò che guardano su Netflix proviene da recommendation sui prodotti.

ROBOTICS FOR CUSTOMERS E' QUI



FRAMEWORK ROBOTICS FOR CUSTOMERS

Robotics for Customers è un **framework** progettato da Reply per offrire un supporto evoluto ad ogni processo aziendale di front-end ai clienti, dal settore finanziario a quello retail.

Si occupa di immaginare e sviluppare servizi personalizzati, che vengono forniti a supporto dei canali digitali con lo scopo di potenziare *User Experience*, *Customer Engagement* e i rispettivi *Customer Journey*. Due sono i pilastri fondamentali del *framework Robotics for Customers*:

I **Recommendation Systems** possono essere definiti come una particolare forma di filtraggio intelligente delle informazioni, volta a estrarre valore tramite la scoperta di similarità tra utenti e/o elementi a catalogo. Sono utilizzati per **generare una lista ordinata di proposte realizzata su misura per le preferenze dell'utente finale**. Le sorgenti dati sfruttate per alimentare i *Recommendation System* possono essere differenziate in base alle particolari attività dell'organizzazione come ad esempio dati del portfolio prodotti, la registrazione dei comportamenti esibiti, gli interessi personali, eventi di interesse, etc.

I **Conversational Systems** possono essere definiti come macchine intelligenti in grado di comprendere il linguaggio e di condurre una **conversazione scritta o verbale con un utente finale**. La loro adozione è tesa a migliorare l'esperienza cliente guidando l'interazione in modo colloquiale attraverso l'uso di *bot*. Il loro obiettivo è di fornire **risposte informate, assistenza, supporto nell'interazione diretta** nel canale e possibilmente in tempo reale. Nel contesto dell'interazione ed engagement avanzato del cliente, i *Conversational Systems* possono essere sfruttati per migliorare i *touchpoint* esistenti oppure possono costituire un *touchpoint* digitale completo e interamente nuovo. In ottica *Robotics for Customers*, i bot più avanzati vanno oltre le conversazioni di base per eseguire un vero *task*, ad esempio automatizzare i flussi di lavoro, scalare attività di squadra e sfruttare appieno le opportunità e le capacità di *business*.

Un **servizio che includa sia i *Conversational* che e i *Recommendation Systems* produce una sinergia molto efficace in prospettiva cliente.**

Per prima cosa, esso rafforza un nuovo approccio alla *Customer Experience*, **promuovendo un'interazione avanzata** basata su tecniche data-driven e di *reinforcement learning*. Inoltre, esso **crea un nuovo touchpoint, che non solo è personalizzato**, ma anche basato su **linguaggio naturale** e su una conversazione agile, radicalmente

innovativa rispetto alle vecchie interfacce fornite attraverso oggetti web. Su questa base, la metodologia *Robotics for Customers* consente di reinventare **l'assistenza cliente e i canali di vendita sulla base di interazioni smart.**

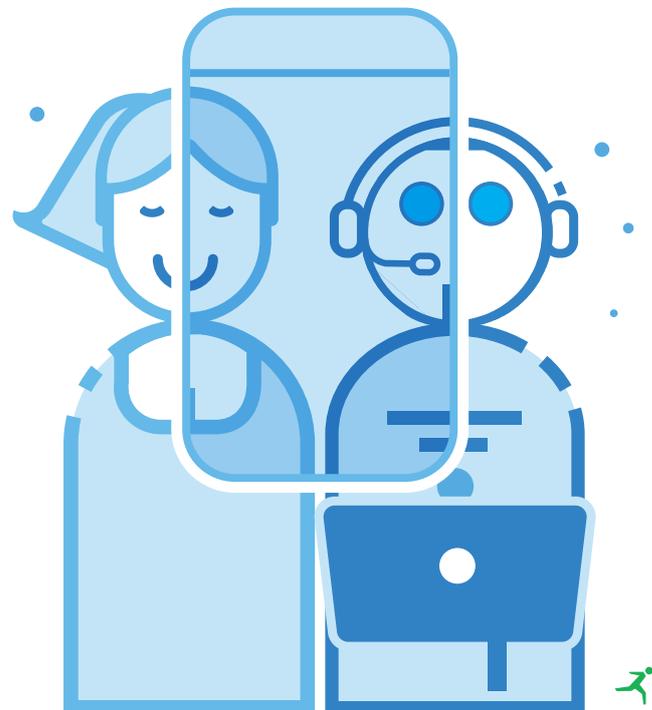
Inoltre, esso fornisce un **mezzo unificato per elaborare *Customer Journey* in tempo reale e su base diretta**, mentre le capacità CRM avanzate possono essere considerate come mattoni fondamentali di un ecosistema complesso di *servizi* basati su *Smart Engine* e *Advanced Analytics*.

ROBOTICS FOR CUSTOMERS

è un framework basato su due pilastri fondamentali

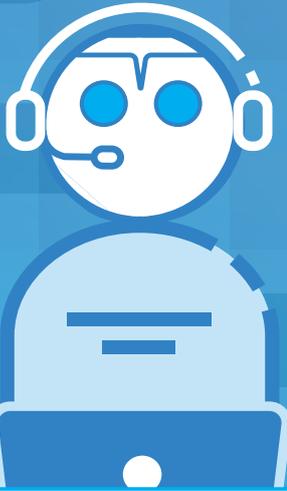
Recommendation systems

Conversational systems
(chatbots)



ROBOTICS FOR CUSTOMERS FRAMEWORK





Un nuovo approccio
alla **Customer
Experience**

Intelligenza non basata solo su
regole (top-down) ma anche su dati
(data-driven, Machine Learning)



Un nuovo touchpoint
per il **Customer
Engagement**

Interazione con capacità di
comprensione del linguaggio
naturale



Un nuovo modo di
**ottenere interazione
tra i canali**

Progettazione del canale specifica
per il **Customer Journey**
(es. Personality by Design, Human
Interface)

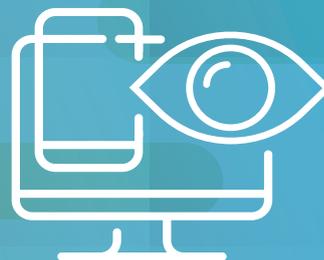


Figura 2 - Sinergie tra Recommendation
and Conversational Systems

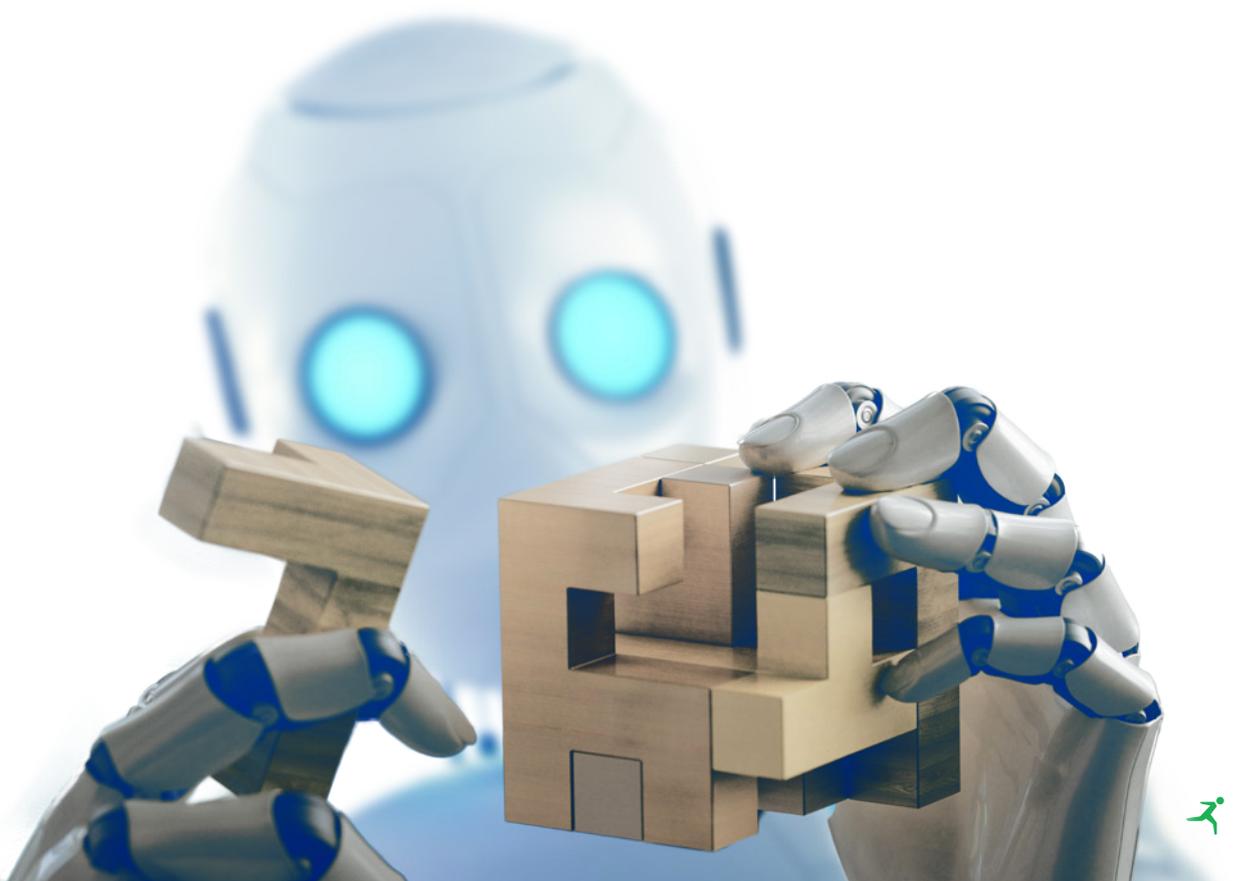
Il **framework Robotics for Customers** condensa le migliori esperienze Reply in ambito large enterprise e permette di sfruttare un consistente numero di casi di successo. Tale esperienza è oggi utilizzabile per accelerare l'innovazione presso ogni cliente Reply.

I risultati dell'iniziativa permettono la costruzione di task force internazionali interaziendale, operative in brevissimo tempo per concepire e avviare progetti e iniziative in ogni istante e in qualsiasi luogo.

Partendo dalla modellazione astratta e dall'analisi delle sorgenti dati esistenti fino alla definizione delle infrastrutture, alla implementazione e ai test dei servizi finali, **il supporto del Robotics for Customers è end-to-end.**

Il team Reply offre competenze, acceleratori e pratiche **per implementare soluzioni nei diversi domini di mercato.** In questo contesto vengono stabilite *partnership* chiave con ciascuno dei maggiori fornitori di soluzioni tecnologiche.

Reply è in grado di realizzare una soluzione su misura, identificando la tecnologia adatta per il settore appropriato, sia nello scenario aziendale sia nella comunità *open source*.



REPLY è specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali. Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco & Media, Industria e Servizi, Banche e Assicurazioni e Pubblica Amministrazione nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi del Big Data, Cloud Computing, Digital Media e Internet degli Oggetti. I servizi di Reply includono: Consulenza, System Integration e Digital Services.

www.reply.com