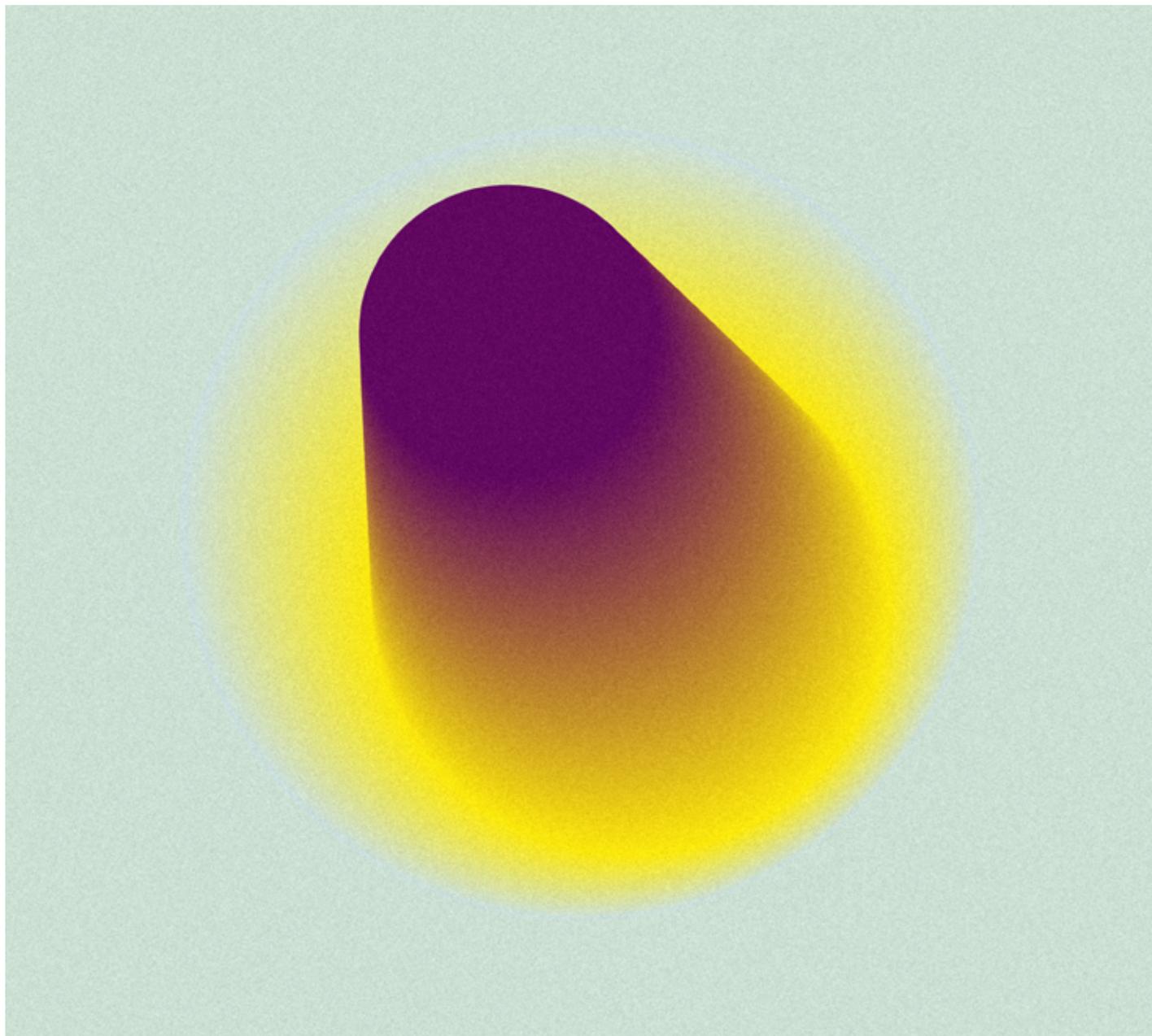


Digital Tech Support

Chatbot ibrido multicanale per supporto tecnico B2B e B2C



Le soluzioni conversazionali sono la best practice per l'assistenza e l'informazione

Due utenti su tre preferiscono usare soluzioni chat based

Sia in ambito commerciale che industriale i servizi di assistenza conversazionali sono considerati dagli utenti come la modalità di fruizione più gradita per la risoluzione delle proprie istanze (il 65% le preferisce alle telefonate e il 60% alle mail).

Sono tutti più raggiungibili grazie a WhatsApp

La raggiungibilità è al top grazie alla diffusione dell'app di Meta i servizi conversazionali sono immediatamente fruibili con un sistema di identità certificabile da oltre l'85% della popolazione e dalla quasi totalità della popolazione attiva.

Per le imprese costi e qualità del servizio sotto controllo

Ottimizzazione di risorse, processi e costi e digitalizzazione dei dati sono i principali vantaggi per le imprese che adottano questa tipologia di servizio con ricadute dirette sia di tipo economico che operativo.

Il sistema si nutre di quello che l'azienda già conosce

Tech Support viene istruito con procedure e documenti per ricreare un'esperienza affidabile e quanto più simile possibile all'esperienza offerta da un'operatore umano, ma con tempi di attesa nulli e orari di primo contatto 24/7.

Le fonti per progettare e istruire il servizio sono:



**DOMANDE
FREQUENTI**



**MANUALI
D'USO**



**PROCEDURE
OPERATIVE**



**BEST
PRACTICE**



Massima raggiungibilità, estrema semplicità di utilizzo

Tech Support è stato progettato per offrire la massima efficacia ed essere fruito dagli utenti in tre modalità che ne ottimizzano la funzionalità:



accesso da WhatsApp con certificazione del numero dell'azienda e profilazione del numero dell'utente per assicurare garanzia sull'identità;



web con accesso autenticato all'area riservata del sito web dell'azienda e collegamento al profilo utente, allo storico delle domande e a quello dei ticket;



web con accesso non autenticato da widget in home page per richieste non profilate su informazioni non riservate o a basso livello di sensibilità.

Classificare le richieste per migliorare le performance

Il primo livello di Tech Support è pensato per classificare al meglio le richieste grazie a un sistema conversazionale che combina un percorso a conversazione fissa con un'intervista per l'interpretazione dell'input sia esso testuale o visivo.

Un sistema conversazionale misto supporta l'utente nel definire la richiesta



Risolvere automaticamente gli scenari già validati

Tech Support, attingendo alla knowledge base validata, guida l'utente alla soluzione. Proprio come un operatore L1, dialoga con l'utente e gli propone le azioni per la soluzione del problema, in caso di difficoltà chiama l'operatore L2.

Il sistema riconosce il pattern di intervento e offre il supporto necessario alla soluzione



L'intervento umano per nuovi pattern e consolidare la knowledge base

Il terzo livello di Tech Support si arricchisce del contributo del personale esperto che, intervenendo direttamente sull'utente, lo guida alla soluzione e definisce il pattern del nuovo problema, il supervisore approva il pattern e istruisce la macchina.

L'operatore esperto e il supervisore definiscono i nuovi pattern di soluzione



Tech Support è versatile: integrato con tutti i nostri servizi AI può dare vita a numerose applicazioni



Agente di acquisizione documentale

Per ottenere dati e informazioni da documenti digitali come PDF, file Excel, file di testo etc.



Agente di Analisi Immagini

Per ottenere dati e informazioni diretti e indiretti interpretando documenti, video e fotografie



Sistemi di posizionamento indoor & outdoor

Per ottenere dati e informazioni diretti e indiretti interpretando documenti, video e fotografie



Sistemi di alerting personalizzati

L'integrazione con sensoristica, sistemi di rilevazione e logging rende infinite le personalizzazioni.



al fianco di
chi vuole **__innovare***
per crescere

Generazione Ai s.r.l.

Vico S. Maria a Cappella Vecchia, 8
Fabbricato B - Scala B - Interno 17
80121 Napoli (NA)

+39 081 18 08 65 79
hello@generazioneai.it

Generazione Ai affianca le imprese e le organizzazioni che, per aumentare la propria competitività e prepararsi con consapevolezza alle opportunità del futuro, decidono di **affrontare le sfide della trasformazione digitale, energetica e organizzativa.**

Il nostro team propone a clienti e partner **risposte lineari, comprensibili ed efficaci** pensate per le dimensioni e le esigenze delle imprese italiane.

Generazione Ai mette a disposizione dei propri interlocutori un quadro unico di competenze tecniche e strategiche, di esperienze in ambito produttivo e organizzativo, di interlocuzioni tecnologiche e relazioni strategiche consolidate, di capacità progettuali e di processo, mantenendo sempre al centro i temi della sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Generazione Ai assicura **un approccio pragmatico e consapevole all'Intelligenza Artificiale e alle tecnologie innovative**, per offrire risposte concrete e misurabili attraverso percorsi di informazione e formazione, ricerca e sviluppo e trasferimento tecnologico, innovazione di prodotto e di processo, produzione e integrazione di soluzioni hardware e software.

In tutti questi processi Generazione Ai utilizza e propone da tempo tecnologie come l'Intelligenza Artificiale, il Machine Learning e i Big Data quali strumenti per consolidare l'esperienza e il know how e per moltiplicare l'efficacia dei processi e delle scelte.