



estos

enables easy communication

Livechat – Chatbot Cognitivo – Assistente Digitale

Agenda

- **Automazione dei processi di vendita e supporto tramite chatbot**
 - Sfatiamo un mito e parliamo di cose concrete – Intelligenza artificiale
 - Il chatbot, lo strumento digitale che oggi manca
 - «The long tail» - focus su poche domande
- **Il Natural Language Understanding (NLU)**
 - Come l'IA comprende il linguaggio naturale umano
 - Come il chatbot risponde
 - L'interazione con sorgenti dati esterne
- **L'interazione uomo-macchina, quando interviene l'operatore umano**
 - Integrazione con ProCall LiveChat di estos
 - Demo
- **Prossimo webinar, Q&A**



Alessandro Parisi

Senior Sales Director Int'l
estos Italia Srl

✉ alessandro.parisi@estos.it

☎ +39 (0432) 546462

🌐 <https://call.estos.it/alessandro.parisi>



Federico Cussigh

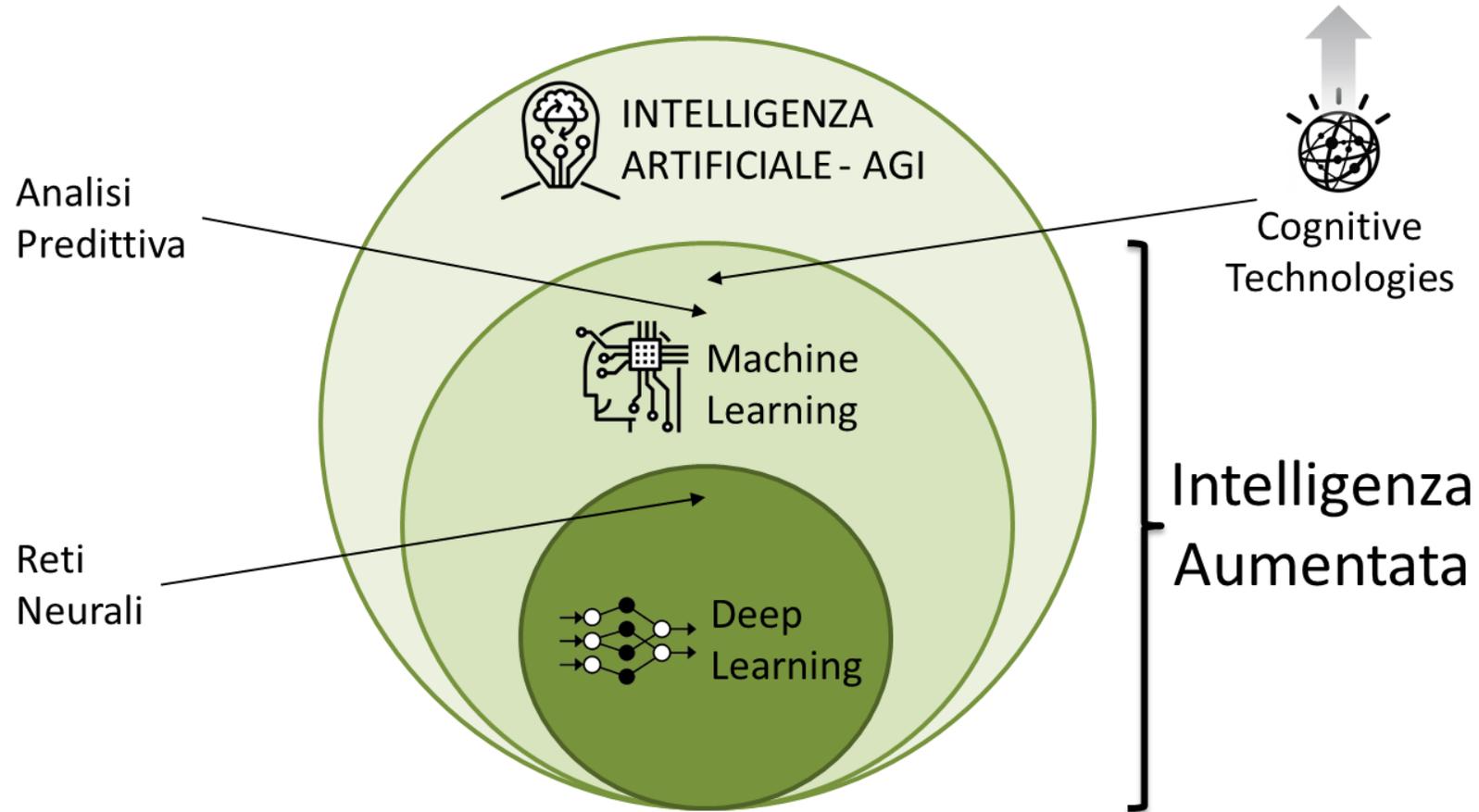
Digital Architet, esperto I.A.
(Intelligenza Aumentata)

IBM Certified Specialist in Analytics

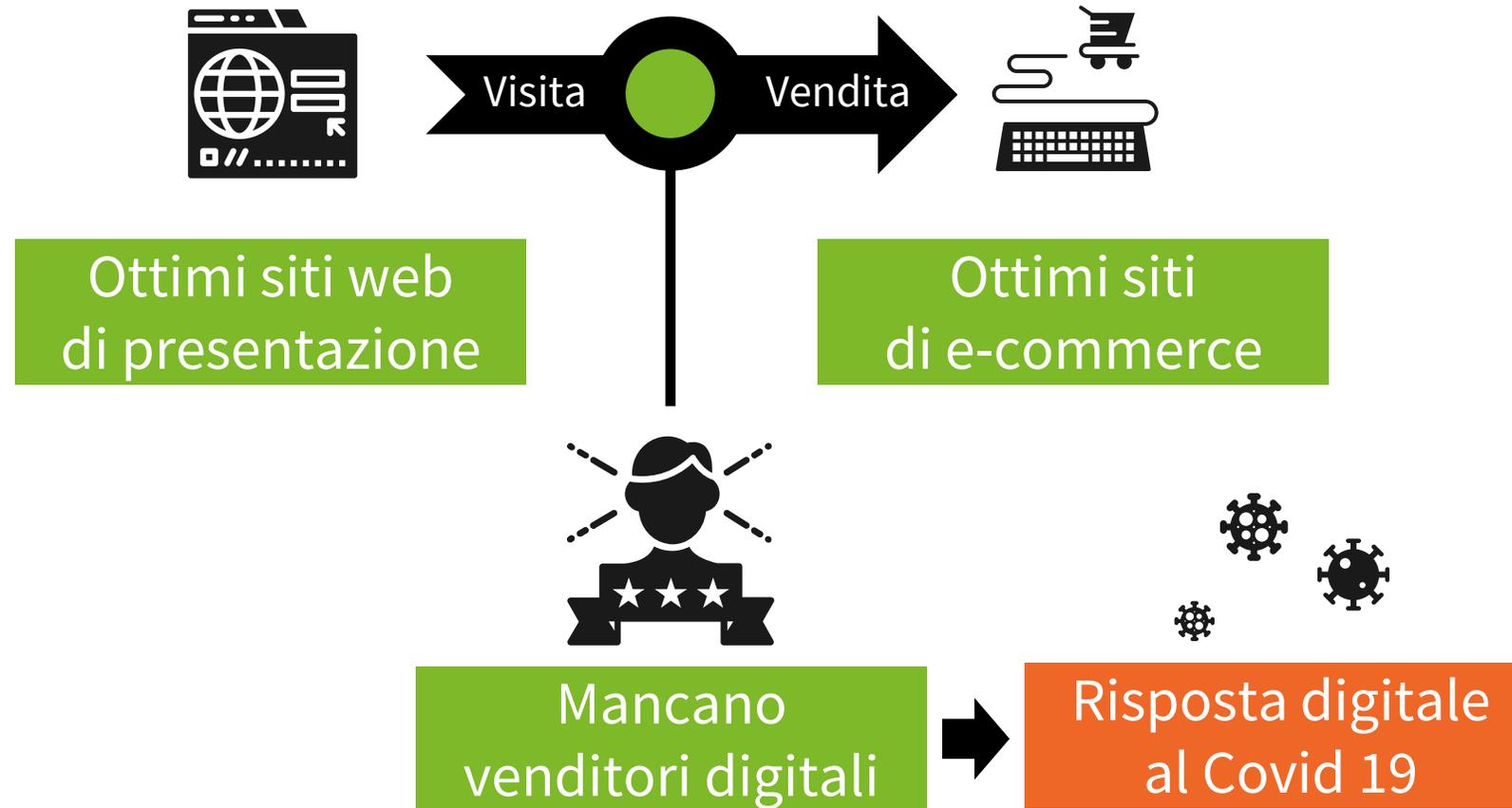
IT'S...B2B
IT Services Business to Business



Sfatiamo un mito, e parliamo di cose concrete



Lo Strumento Digitale che oggi manca

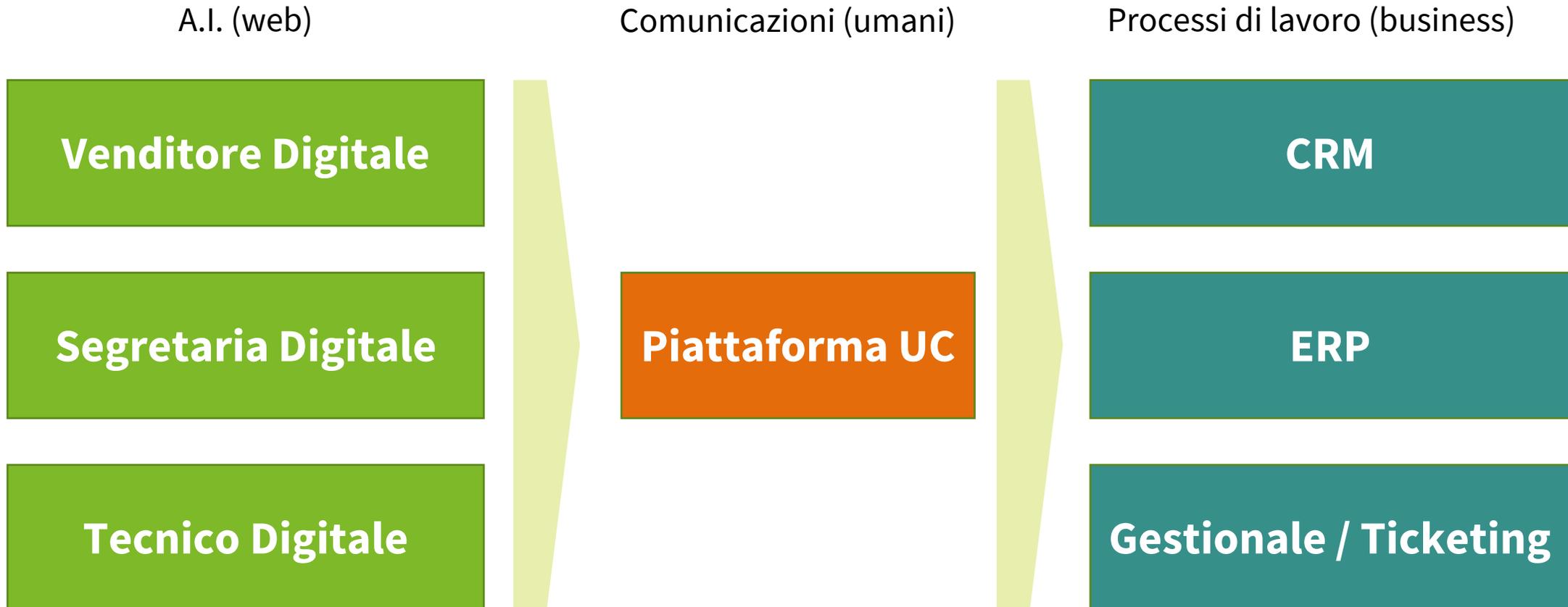


La vendita è fatta non solo di presentazione passiva di contenuti o di raccolta ordini, ma è un processo attivo di comunicazione finalizzato alla soddisfazione dei bisogni di un cliente (anche quando avviene online)

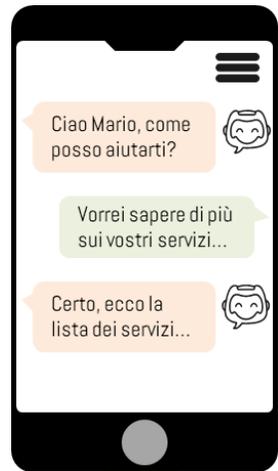
L'automazione del processo di vendita



Assistenti digitali per ogni esigenza



La lunga coda (the long tail): focus su poche domande



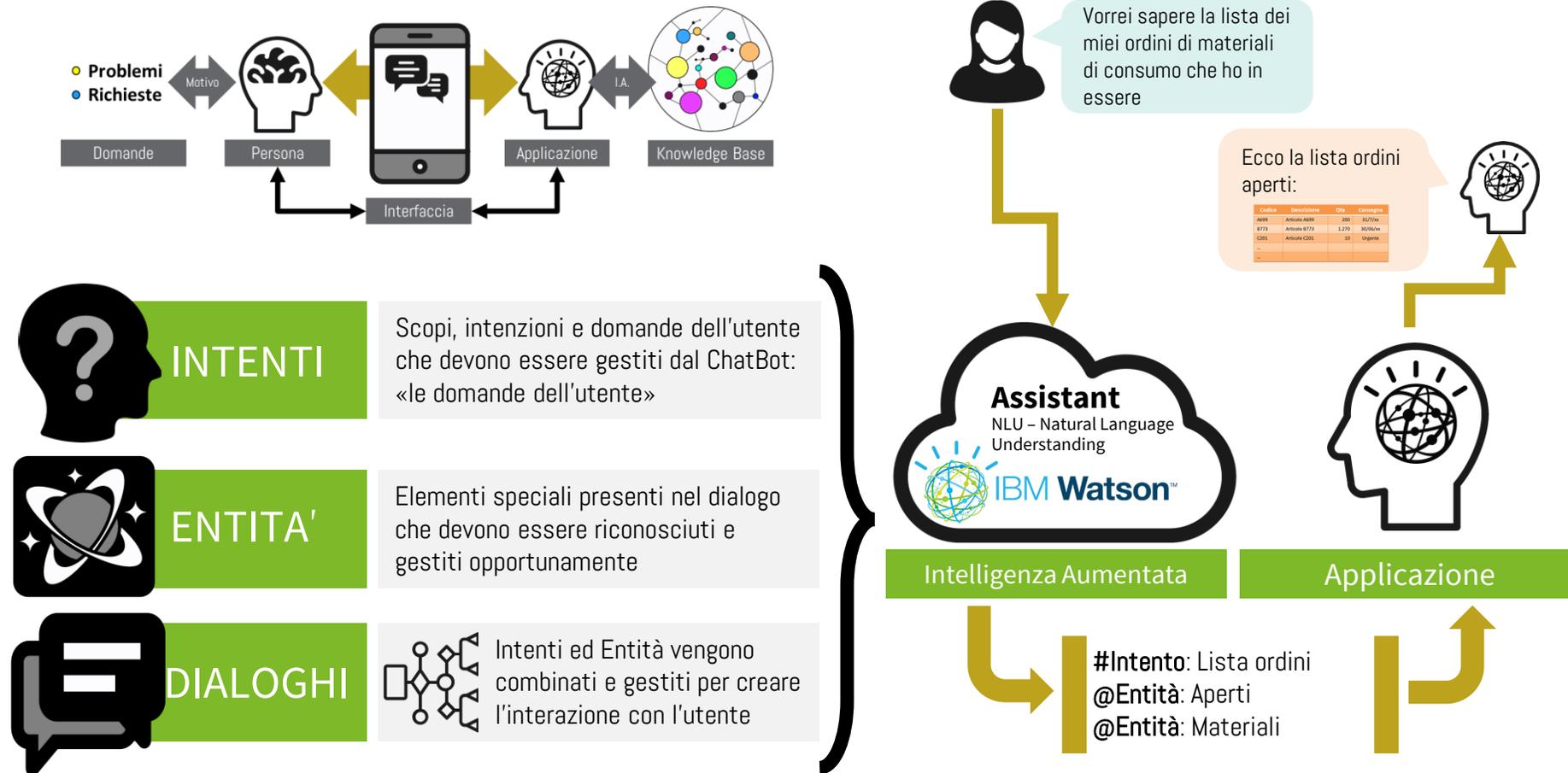
	Tutte le Chiamate	Prime 4 domande
Nr. Chiamate al customer service	710	497
Domande diverse poste dai clienti	45	4
Nr. Domande % / Chiamate %	100% - 100%	9% - 70%



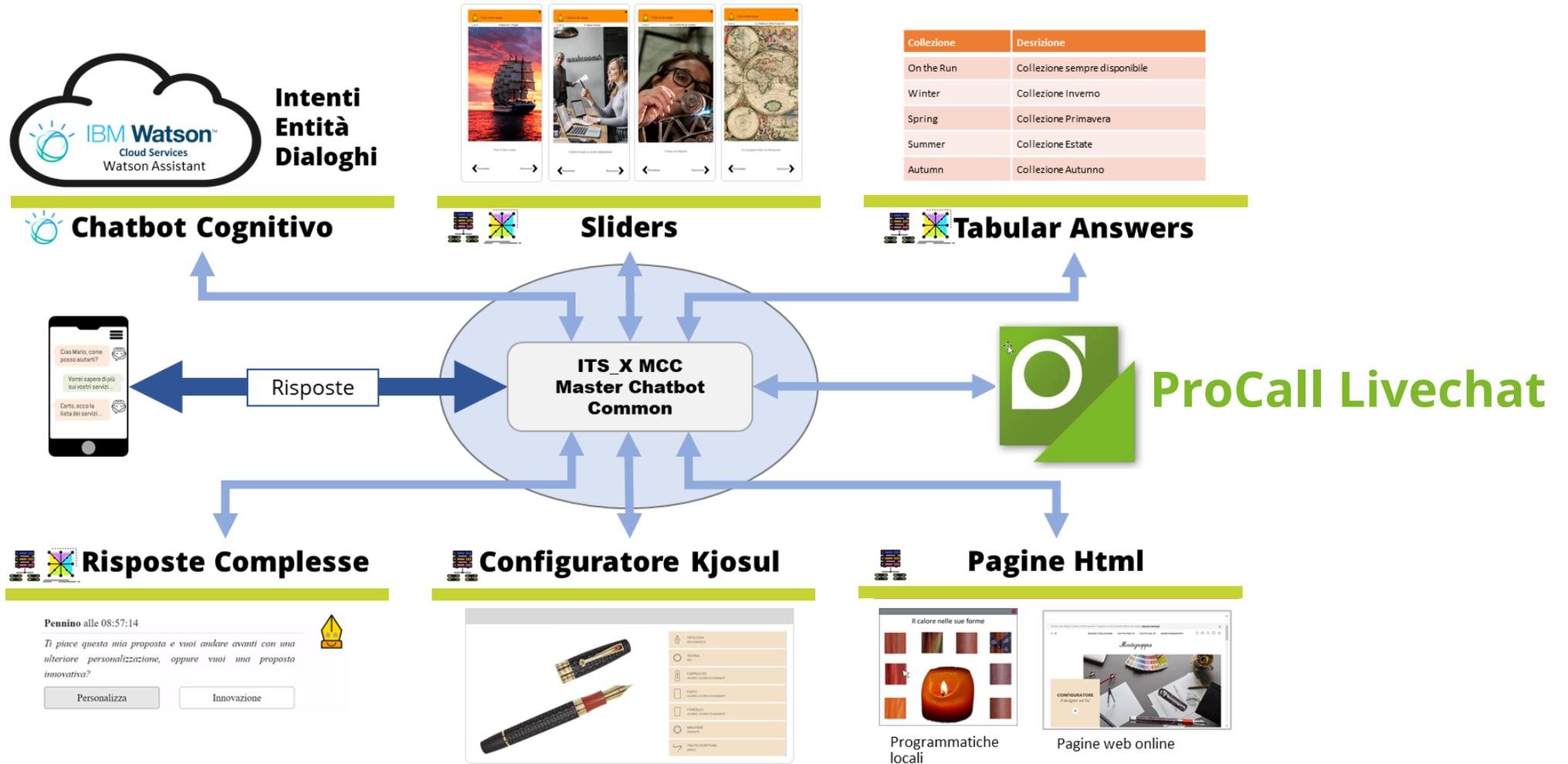
4 domande = 70% del tempo

41 domande = 30% del tempo

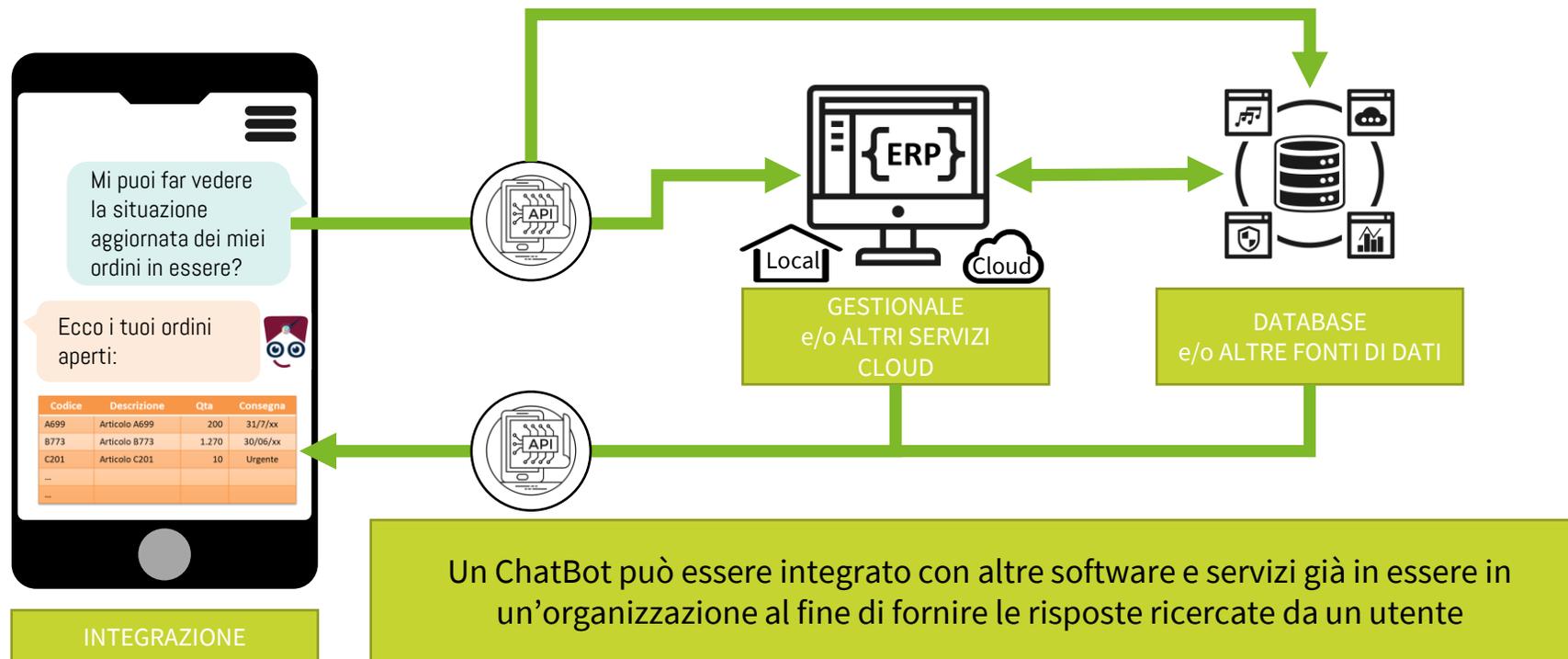
Come l'I.A. comprende il linguaggio naturale umano



Come il chatbot risponde



L'integrazione con altri software o basi di dati



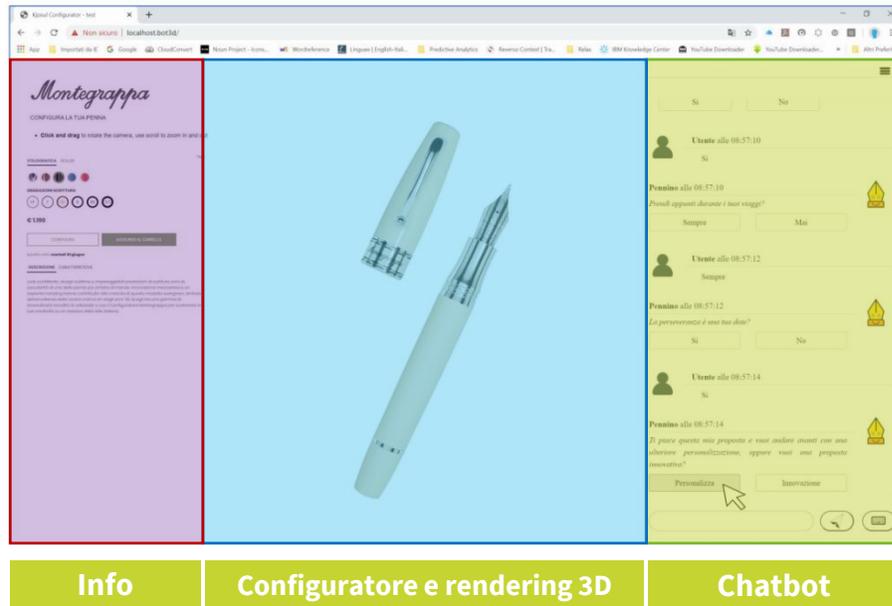
L'integrazione con ProCall LiveChat



DEMO

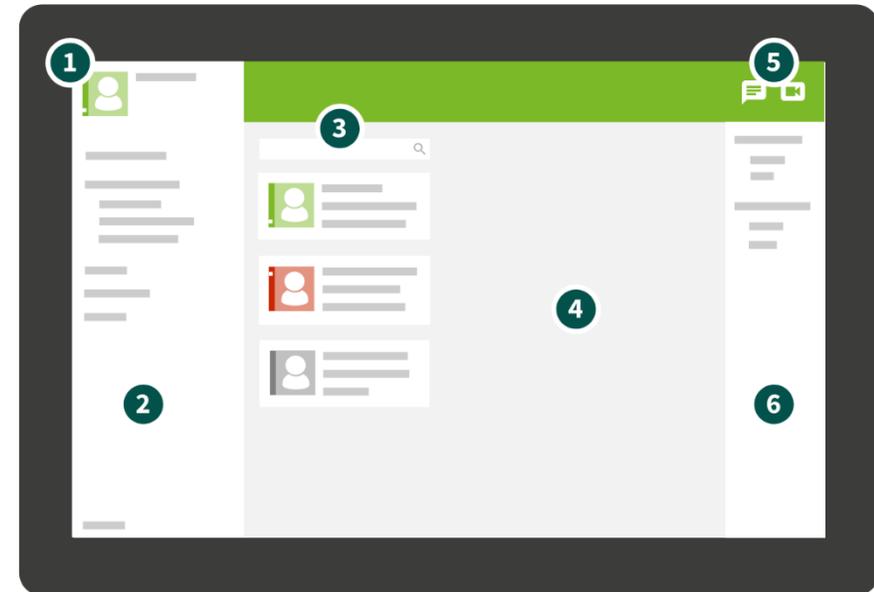
Uomo – Macchina perfettamente integrati

Assistente / Venditore digitale



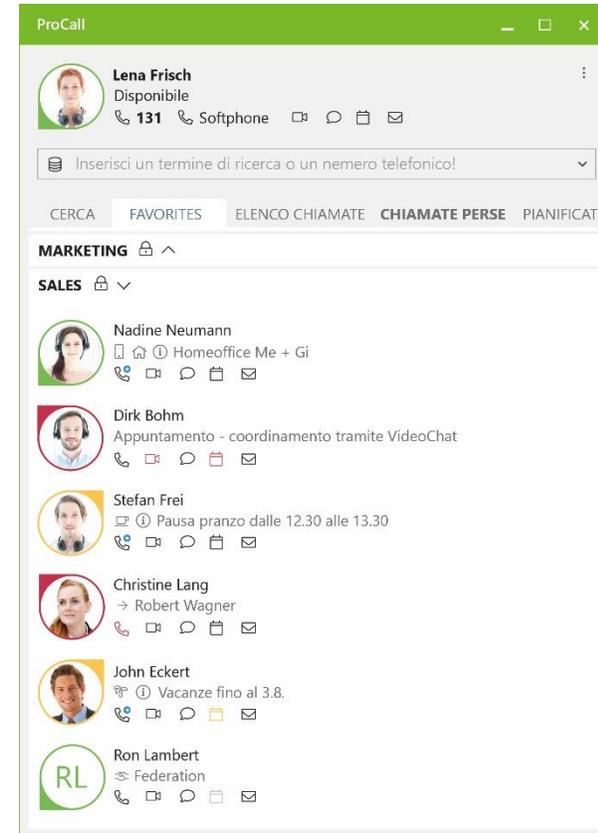
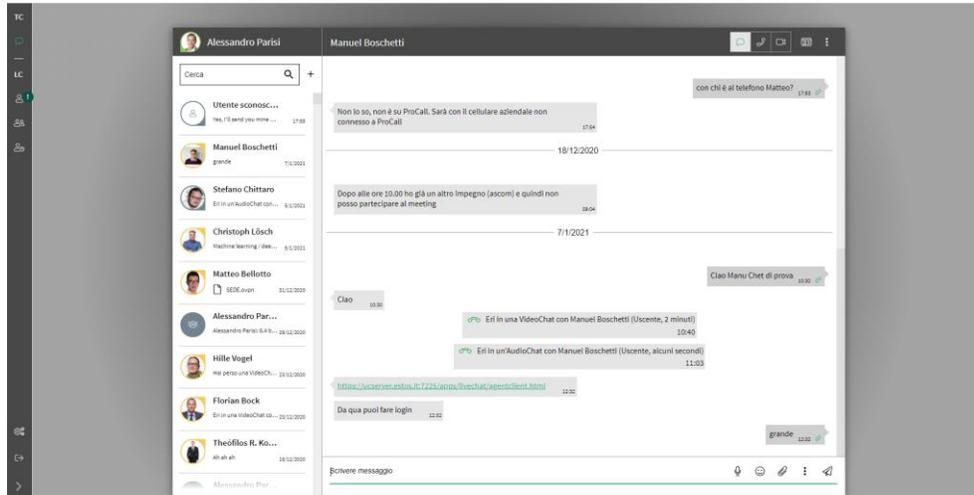
Gestione della comunicazione

Responsabile commerciale umano

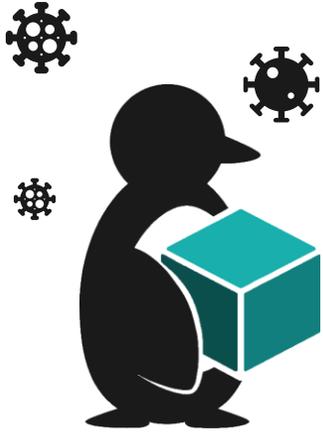


Gestione dei processi

GUI operatore



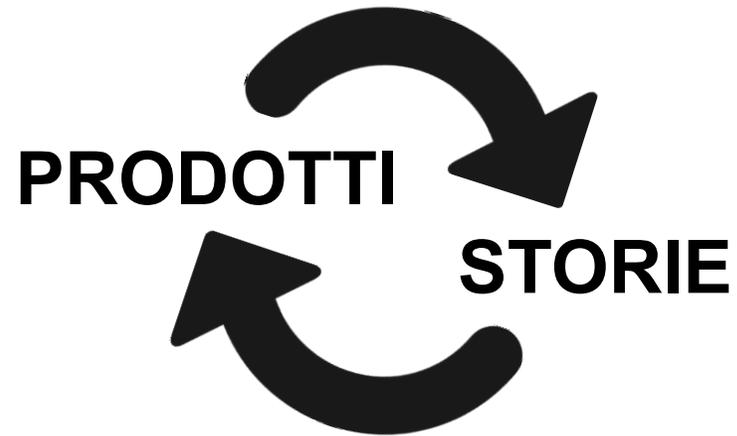
Oggi è necessario poter contare sulle vendite online



Aiutare l'eccellenza Italiana a non perdere quote di mercato, in un momento dove le vendite tramite canali tradizionali stanno marcando il passo.

Un nuovo modo di vendere online

Per rispondere al calo dei clienti nei punti vendita e sviluppare nel contempo i mercati esteri



Realizzare un nuovo modo di presentare i prodotti, puntando sullo storytelling, ma senza perdere il focus sul cliente e sulla vendita

Circular Experience

Per superare il concetto di vendita online eseguito tramite un semplice web shop o store



Aggiungere, in una strategia Omnichannel, un nuovo canale di comunicazione che si integra e completa gli altri canali, riducendo il numero telefonate, mail, etc.

Un nuovo canale Omnichannel

Integrare con un'ottica olistica i canali di comunicazione ed ottenere il meglio da ognuno

Come proporlo

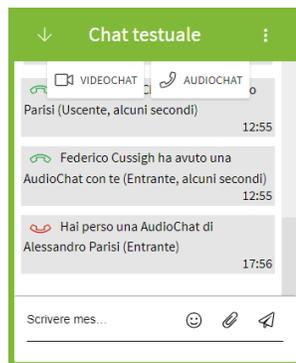
A progetto

- Analisi di fattibilità
- Definizione dei moduli necessari (Vendi, motore 3D, connettori ERP, etc)

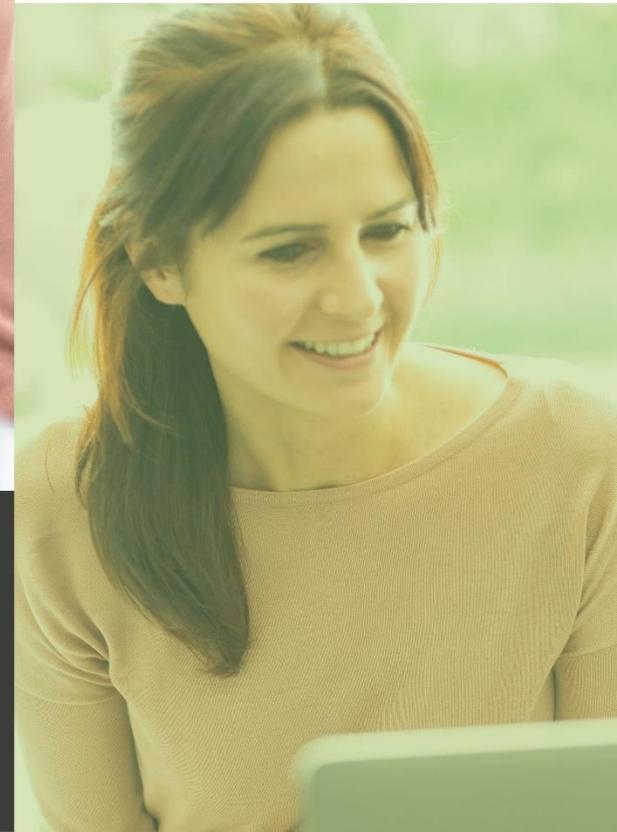
Come plugin di estos LiveChat

- Modulo Informativo base (orari ufficio, informazioni sui reparti e relativi servizi, informazioni sull'azienda, guida all'apertura di ticket, etc)
- Pannello per la creazione degli intenti (orari, riferimenti interni, etc)

Disponibile da Maggio



Prossimo Webinar – 24 Febbraio – ore 9:30



ProCall Meetings



ProCall Meetings

The screenshot shows a browser window titled "ProCall Meetings" with the URL "meetings.procall.de/11111111/Meeting". The video conference interface displays four participants: Stefan Frei, Nadine Neumann, Lena Frisch, and Dirk Bohm. The main content area shows a presentation slide titled "Immer aktuell!" (Always up to date!). The slide lists general product information, the partner portal and shop, and technical information, each with a corresponding icon and URL.

Immer aktuell!

Allgemeine Informationen zum Produkt
 [estos.de/produkte/procall](https://www.estos.de/produkte/procall)

estos Partnerportal und Shop
 my.estos.de

Technische Informationen
 support.estos.de

© estos GmbH Stand 11/2020 - Änderungen vorbehalten

Q&A



estos GmbH

Petersbrunner Str. 3a
82319 Starnberg
Deutschland

Tel: +49 8151 36856-177
Fax: +49 8151 36856-199

info@estos.de
www.estos.de

estos Italia srl

Via del Cotonificio, 37/1
33100 Udine
Italy

Tel: +39 0432 546462
Fax: +39 0432 425577

info@estos.it
www.estos.it

estos Benelux BV

Hanzestraat 27
7006 RH Doetinchem
The Netherlands

Tel: +31 0314 791030

sales@estos.nl
www.estos.nl