

Descrizione e obiettivo

Il **Web Virtual Assistant** è una piattaforma software capace di "comunicare" con l'utilizzatore utilizzando il linguaggio naturale in modalità "testo". Lo stesso, identico, linguaggio che, tutti, senza eccezioni, usiamo quotidianamente. L'Assistente Virtuale, sfruttando sia le proprie conoscenze di base, sia quelle specifiche contenute all'interno dei DB aziendali, ricevute per assolvere le mansioni alle quali sarà destinato, è in grado di comprendere le domande che gli vengono poste interagendo attivamente con l'interlocutore e può, all'occorrenza, instaurare con quest'ultimo un vero e proprio dialogo prima di fornirgli la risposta. Una sola risposta: sempre e solo quella più corretta ed esauriente possibile. Questa è la vera forza, la grande novità, dell'Assistente Virtuale. L'**obiettivo** è quello di semplificare e rendere il più naturale possibile, il rapporto uomo-macchina, offrendo agli utilizzatori sia esterni, sia interni, la possibilità di inviare comandi e formulare richieste in modo semplice, veloce e intuitivo mediante l'utilizzo del linguaggio naturale: ciò libera totalmente l'utilizzatore dal dover ricercare informazioni attraverso parole chiave o metodologie codificate. L'obiettivo non è, quindi, quello di rendere le "macchine" intelligenti, ma, semplicemente, quello di renderle più "a misura d'uomo", più *user-friendly*.



Le applicazioni

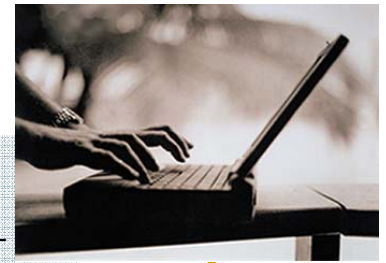
Le **applicazioni** di tali soluzioni sono soprattutto di *Web Self Help*, ossia l'assistenza alla navigazione da parte degli utilizzatori che si collegano al sito dell'azienda, consentendo agli stessi di reperire le informazioni che stanno cercando più rapidamente e con maggior precisione. Inoltre il Web Virtual Assistant può essere utilizzato come *Help Desk* per gli operatori di un Call Center, coadiuvandoli nella ricerca delle informazioni da fornire alla clientela che li ha contattati. Lo strumento è ampiamente configurabile, potendone scegliere sia il viso da raffigurare che il tono di voce.



I benefici

I **vantaggi** derivanti dall'uso dello strumento sono:

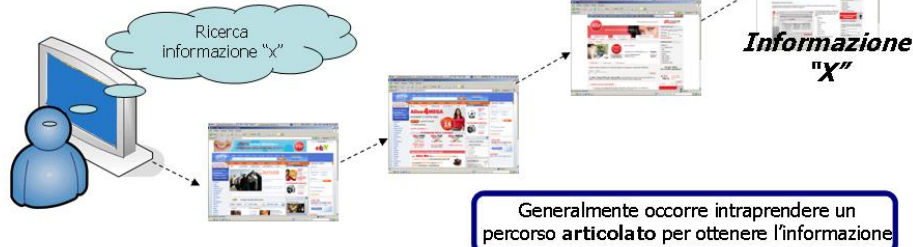
- Efficace e puntuale guida per l'utilizzatore
- Tecnologia in grado di comprendere il linguaggio naturale
- Puntuali risposte ad ogni domanda dell'utilizzatore
- Agile indirizzamento verso le pagine di interesse
- L'interfaccia spontanea ed amichevole
- La riduzione dei tempi di ricerca delle informazioni
- La riduzione dei tempi d'attesa del cliente
- L'incremento dell'omogeneità delle risposte
- La capacità propositiva (interazione attiva)
- La capacità d'integrarsi con qualsiasi sistema di gestione dei dati e delle informazioni
- L'implicita capacità di profilare il cliente
- La capacità d'integrarsi con il sistema CRM
- La semplicità di aggiornamento delle conoscenze
- L'abbattimento dei costi di gestione del canale Web



L'innovazione



Ricerca senza Web Virtual Assistant



Ricerca con Web Virtual Assistant

