



CHATBOT VOCALE
**Virtual Agent
Telefonico**



ADELE BRANCADORO | LiveHelp®
Head of Business Development
+39 392.0656426 | a.brancadoro@livehelp.it



INTEGRAZIONI CHATBOT

CHATBOT VOCALE | INTEGRAZIONE

Il Chatbot come Virtual Agent Telefonico

Sistema integrato di virtual-IVR
Interactive Voice Response

Canali di **telefonia tradizionale** integrati
con il **Chatbot** tramite **STT** (*Speech to Text*)
e **TTS** (*Text to Speech*)

Riduzione di effort human
nella gestione dei **contatti telefonici**

L'interazione **autonoma** e **dinamica**
dà la sensazione di dialogare
con un **operatore human**

La conversazione *hybrid* e la sessione
in modalità *end-to-end* offrono
una soluzione **completa**
e "**frictionless**"



Nuova frontiera della segreteria studenti

Un Virtual Agent basato su tecnologia vocale per fornire agli studenti un **Customer Service Omnicanale** grazie all'**escalation di primo livello all'operatore telefonico** per la gestione degli argomenti non previsti nella Knowledge Base del Bot

L'escalation di **secondo livello** consente poi direttamente al Bot l'**apertura di un ticket** per tutti quei topic che necessitano di una gestione in back office da parte degli operatori di I livello con **SLA più ampi** per un servizio di **qualità**

L'operatore di **primo livello** può a sua volta aprire un **ticket** per una gestione diretta delle **tematiche più complesse** da parte dello stesso personale dell'Università



Voce e Testo per una User Experience di eccellenza

Lo studente ha inoltre
la possibilità di interagire
con il **Virtual Agent**
non solo in modalità **voce**
ma **anche in chat**
attraverso le pagine
del **sito dell'Ateneo**





IL TELEFONO INTEGRATO CON IL BOT



Puoi usufruire del servizio di ristorazione utilizzando l'apposito **tesserino elettronico** rilasciato dall'Università.



Cos'altro vuoi sapere?



Come faccio a fruire del **servizio di ristorazione**?



Vorrei avere delle Informazioni sul servizio delle **150 ore**.



Buongiorno, sei in linea con l'Università.

Questo servizio è attivo ogni giorno 24 ore su 24 e fornisce informazioni sui servizi agli studenti.

Come possiamo aiutarti?



Certamente, pronuncia:

«**1**» per sapere

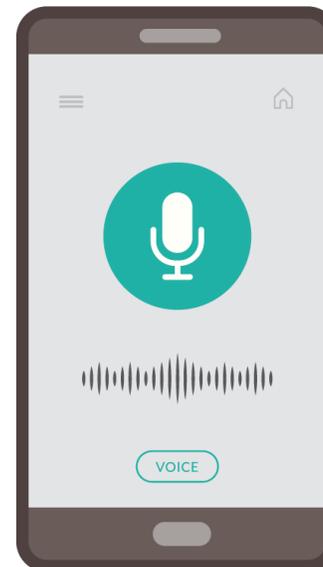
«**Cosa sono le 150 ore?**»;

«**2**» per sapere

«**Come posso accedere al servizio delle 150 ore?**»;

«**9**» per riascoltare le opzioni;

oppure prova a farmi un'**altra domanda!**





DALL'AGENTE **VIRTUALE** ALL'AGENTE **UMANO**





SINCRONO E ASINCRONO AL SERVIZIO DELLO STUDENTE



Se hai perso la tua Card, puoi chiedere la ristampa **inviando un Ticket**.
Se vuoi aprire un Ticket, pronuncia il tuo **numero di matricola**
oppure pronuncia «annulla».



123456



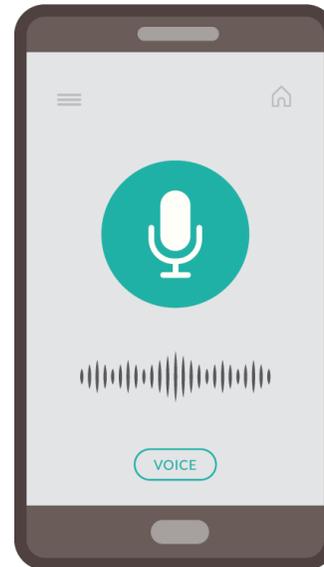
Ciao, ho perso la mia **Student Card**.
Cosa devo fare?



Buongiorno,
sei in linea con l'**Università**.

Questo servizio è attivo ogni giorno
24 ore su 24 e fornisce informazioni
sui servizi agli studenti.

Come possiamo aiutarti?



APERTURA
DI UN **TICKET**



Ho aperto un Ticket
per la matricola 123456.

Verrai ricontattato il prima possibile.
Grazie.



VIRTUAL AGENT | APERTURA **TICKET** DA **OPERATORE** E GESTIONE DA PARTE DEL **PERSONALE** DELL'UNIVERSITA'

IL NUOVO VALORE DEL MODELLO TRADIZIONALE



Ciao, vorrei parlare con un **operatore**.



Sì certo. Ti sto per trasferire ad un **operatore**...

ESCALATION VOCE DA **BOT** A **OPERATORE**



Ciao, sono Luca **come posso esserti utile?**



Ciao, ho un'**esigenza particolare**...



Per questa richiesta apriamo un **Ticket!**

OPERATORE APRE UN **TICKET**





LiveHelp®

Tel. +39 035.36.38.13

info@livehelp.it

| www.livehelp.it