



CHATBOT VOCALE  
**Virtual Agent  
Telefonico**



**ADELE BRANCADORO** | LiveHelp®  
**Head of Business Development**  
+39 392.0656426 | [a.brancadoro@livehelp.it](mailto: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**



CORSI DI STUDIO

DIPARTIMENTI

BIBLIOTECHE

LEZIONI ONLINE

Search

## Better Education For a Better World

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.

CORSI DI STUDIO

SERVE AIUTO?  
CHATTA CON NOI!

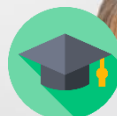


01/12/2020 - 08:47

Ciao, sono  
l'assistente virtuale  
dell'Università.  
Come posso  
aiutarti?

01/12/2020 - 08:49

Dove posso  
visualizzare il bando  
per il dottorato  
di ricerca?



01/12/2020 - 08:50

...



# 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

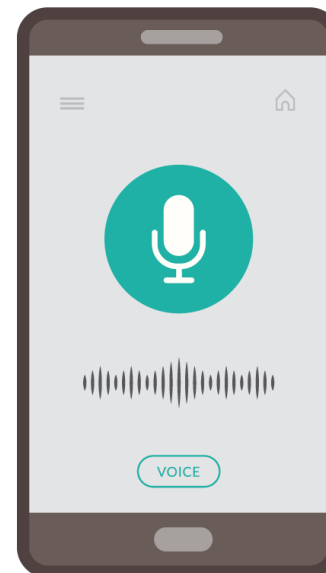
«**Cosa sono le 150 ore?**»;

«**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

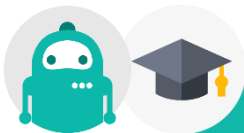
Se hai perso la tua Card, puoi chiedere la ristampa **inviando un Ticket**.  
**Se vuoi aprire un Ticket**, pronuncia il tuo **numero di matricola**  
oppure pronuncia «annulla».



123456



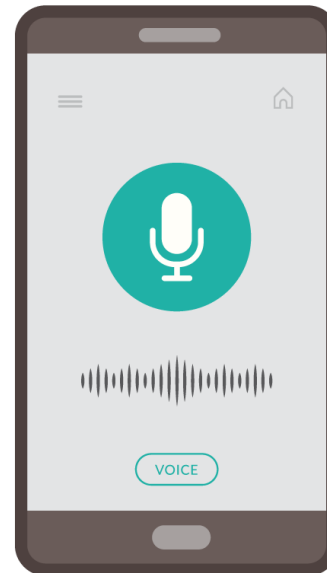
Ciao, ho perso la mia **Student Card**.  
Cosa devo fare?



**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.



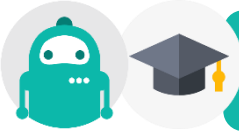


VIRTUAL AGENT | APERTURA **TICKET** DA **OPERATORE** E GESTIONE DA PARTE DEL **PERSONALE** DELL'UNIVERSITA'

## 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](mailto:info@livehelp.it)

| [www.livehelp.it](http://www.livehelp.it)