



LE SFIDE DELL'AI

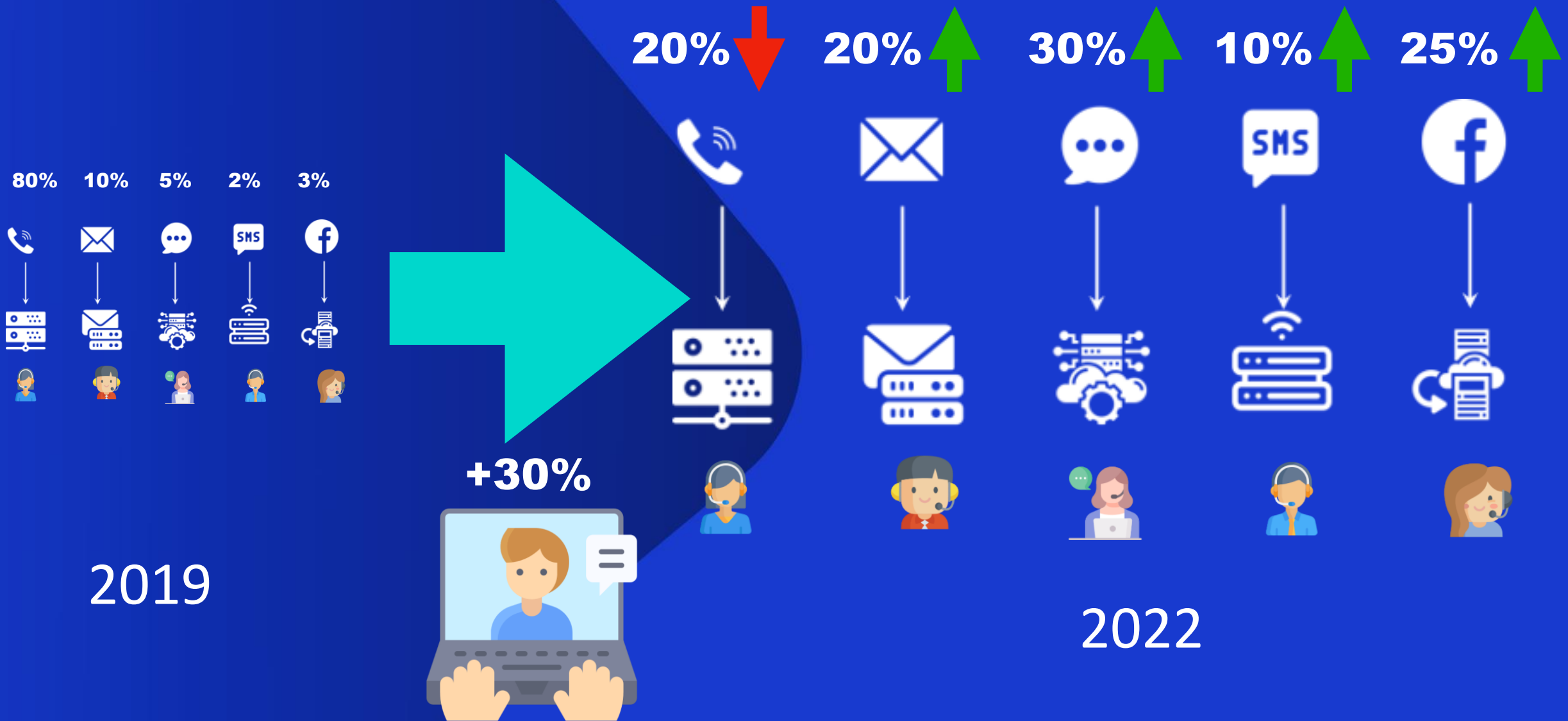
PAOLO ANNONI

Head of Marketing

Xcally



Omni-Channel needs



2019

2022

+30%

Conversational AI Human to Machine



- ✓ Comprendere l'interlocutore: Speech to Text
- ✓ Costruire la conversazione: AI Analysis
- ✓ Addestrare il modello: Data Analysis
- ✓ Rispondere correttamente: Text to speech

Sentiment Analysis

- ✓ Natural Language Processing (NLP):
Comprendere il linguaggio naturale
- ✓ Comprendere il contesto evidenziare come positiva o negativa la medesima espressione sulla base del resto della conversazione.
- ✓ Rilevare le emozioni verbali come sarcasmo ironia e modi di dire
- ✓ Addestrare il modello: Data Analysis
- ✓ Rispondere correttamente: Text to speech

Agent Raccomandation



Work Force Management

- ✓ Analisi delle informazioni: Predizione AI
- ✓ Suggerimento della migliore risposta o azione da parte dell'operatore
- ✓ Automazioni delle operazione di gestione dei ticket

- ✓ Analisi delle risorse necessarie
- ✓ Miglior utilizzo delle competenze
- ✓ Ottimizzazione dei costi e risorse
- ✓ Miglioramento della produttività
- ✓ Miglioramento della qualità del lavoro
- ✓ Valutazioni analitiche dei dipendenti

Ma nella pratica...

Cosa posso fare già oggi con l'Intelligenza Artificiale Generativa ?

Forse la cosa più semplice è vederla.....

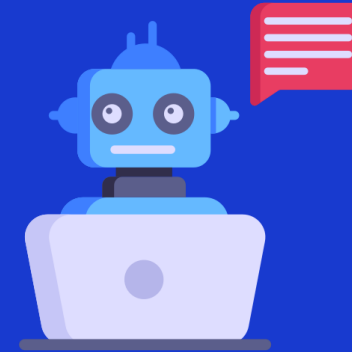


xcolly™

Opportunità: Human vs AI



- ✓ Perchè l'empatia è una caratteristica umana esclusiva
- ✓ Perchè può comprendere meglio il contesto di un dialogo e fornire risposte flessibili e uniche
- ✓ Perchè possiede un senso critico personale e responsabile
- ✓ Perchè può essere creativo e propositivo nell'innovare

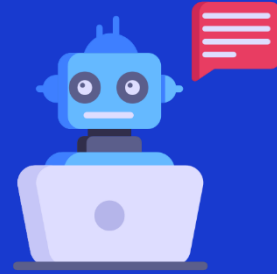


- ✓ Perchè si può erogare un servizio clienti multilingua H24 7/7 di buona qualità a costi contenuti
- ✓ Perchè riduce i costi di reclutamento, formazione e mantenimento
- ✓ Perchè è scalabile con velocità, nella gestione dei volumi e dei picchi imprevisti.
- ✓ Perchè darebbe una qualità standard
- ✓ Perchè lavora per procedure definite
- ✓ Perchè è controllabile al 100%
- ✓ Perchè utilizza la sentiment analysis

Rischi: Human vs AI



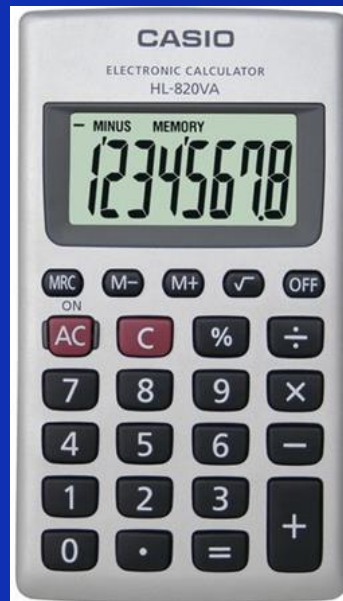
- ✓ Fattori umani possono influire sulle prestazioni lavorative
- ✓ Risposte non adeguate a causa di differenze cognitive nella fase di formazione
- ✓ Costi elevati delle attività people intensive
- ✓ Errori umani nelle fasi procedurali
- ✓ Scalabilità e gestione dei volumi limitata



- ✓ Modelli AI non particolarmente addestrati potrebbero fornire risposte imprecise
- ✓ Etica della fonte dati che potrebbero portare a pregiudizi e risposte discriminatorie.
- ✓ Privacy più esposta a rischi per il forte utilizzo dei dati nei modelli di AI
- ✓ Le aziende potrebbero diminuire in modo importante i dipendenti con un impatto sociale e di immagine
- ✓ Non sempre è possibile risolvere una richiesta, in questi casi l'empatia è fondamentale per non generare troppa insoddisfazione nei clienti

Sviluppare un senso critico

La generazione calcolatrice



- ✓ La calcolatrice ci ha insegnato che il risultato della macchina è sempre corretto.
- ✓ I computer non sbagliano
- ✓ L'ho letto su Google è una notizia vera

Imparare a gestire l'AI



- ✓ Dare contesto ai risultati
- ✓ Mettere in discussione le risposte dell'AI
- ✓ Approfondire le notizie da più fonti accreditate
- ✓ Regolamentare l'AI salvaguardando il libero arbitrio

Ho chiesto a Chat GPT3 di parlarmi della spiaggia di cortina

La realtà: Baita spiaggia verde

Scrivi un breve articolo sulla spiaggia di cortina

La spiaggia di Cortina è un luogo incantevole situato nella città di Cortina d'Ampezzo, nelle Dolomiti, in Italia. La spiaggia è famosa per la sua sabbia bianca e fine, le acque cristalline e le viste mozzafiato sulle montagne circostanti.

La spiaggia di Cortina è il luogo ideale per rilassarsi, prendere il sole e fare il bagno durante i caldi mesi estivi. Ci sono anche molte attività acquatiche disponibili, come il nuoto, la canoa e il paddleboarding.

La spiaggia è anche un punto di partenza ideale per escursioni e passeggiate nella natura. Ci sono molti sentieri escursionistici che conducono alle cime delle montagne circostanti, offrendo una vista panoramica sulla città e sulla valle sottostante.

La spiaggia di Cortina è anche un luogo ideale per gli amanti dello sport, con numerose attività disponibili come il beach volleyball, il calcetto e il beach tennis.

Inoltre ci sono numerosi bar e ristoranti lungo la spiaggia, offrendo deliziose prelibatezze locali e bevande fresche per rinfrescarsi durante le calde giornate estive.

In generale la spiaggia di cortina è un luogo ideale per trascorrere una vacanza estiva, immersi nella bellezza naturale e nella cultura della città di Cortina d'Ampezzo.

ChatGPT Jan 9 Version. Free Research Preview. Our goal is to make AI systems more natural and safe to interact with. Your feedback will help us improve.

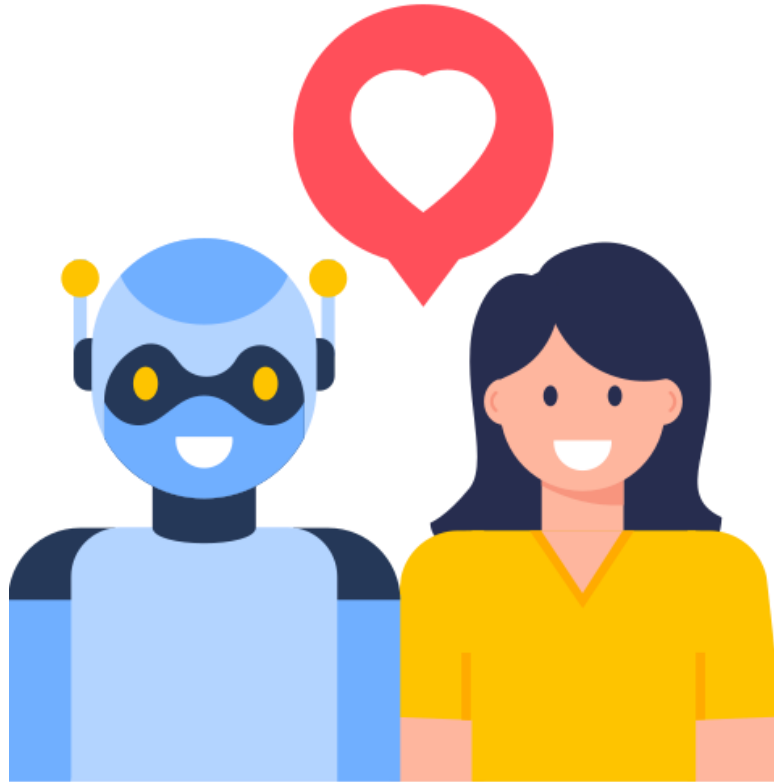
- Sabbia fine e acque cristalline
- Caldi mesi estivi
- Numerosi bar e ristorante lungo la spiaggia
- Attività acquatiche come nuoto e canoa
- Beach volley e beach tennis



- E' vicino ad un torrente
- È a oltre 1700 metri
- Ha il solarium...

The logo for xcolly, featuring the word "xcolly" in a white, sans-serif font with a teal speech bubble icon integrated into the letter 'o'. A trademark symbol (TM) is positioned to the upper right of the text.

xcolly™



Accettare e comprendere il cambiamento
Per una CX integrata Human & Machine

xcallyTM

www.xcally.com