



LEI È LAILA

LAILA RISPONDE ALLE TUE DOMANDE

LAILA NON È UN ESSERE UMANO

SUCCESS STORY

eltes.it

Eltes.it è un **e-commerce**: ad oggi Laila offre supporto online via chat a tutti gli utenti del sito.

Laila ha in gestione la totalità del customer care di primo livello e **risponde al 94% delle domande** fatte dagli utenti.

Solo il **6%** degli utenti viene re-indirizzato all'assistenza di secondo livello.

Laila risponde in tempo reale 24/7.

laila

automation with a human touch

FACTS

Eltes.it è un e-commerce che tratta orologi.

Dicembre 2018:

Il sito Eltes.it mette a disposizione degli utenti un servizio di customer care online via chat.

Il servizio è gestito da due operatrici che rispondono alle richieste degli utenti negli orari e nei giorni lavorativi.

Gennaio 2019:

Il servizio è affidato a Laila negli orari e nei giorni non lavorativi.

Da Febbraio 2019 ad oggi:

Il customer care online di Eltes.it è affidato esclusivamente a Laila.



NUMBERS

Laila si configura come **SAAS** (Software As A Service) pertanto tutte le **innovazioni** apportate sul sistema diventano immediatamente disponibili a tutti i clienti.

Tutte le **conversazioni** di Laila vengono conservate in un archivio che consente di intervenire su eventuali criticità

Statistiche del mese di **Marzo 2020**:

Conversazioni sostenute: 5000+ conversazioni

Conversazioni contenenti complimenti: 20%

Conversazioni contenenti offese: 5%

Conversazioni trasferite al customer di 2° liv.: 6%

Feedback medio: 4.1 su 5



EVOLUTION

Laila è in grado di identificare e gestire la risposta a molte tipologie di domande relative a:

- stato degli ordini;
- ricerca di un prodotto in catalogo;
- resi
- recessi
- originalità dei prodotti
- modalità e tempi di consegna
- modalità di pagamento
- garanzia
- promozioni
- gift card e coupon

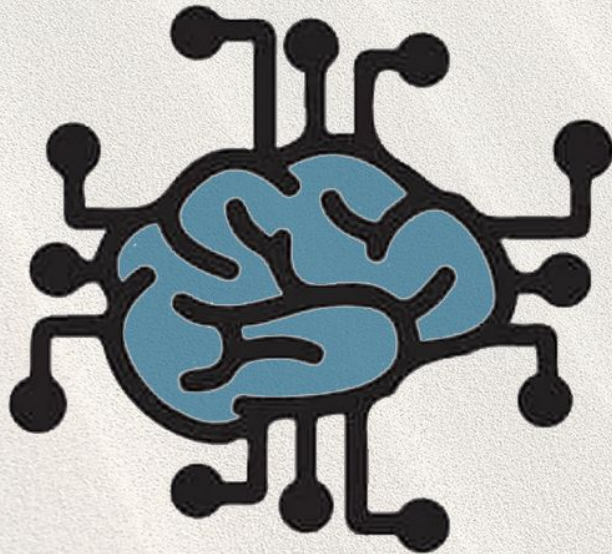
ed altro ancora.

In totale si contano più di 400 intenti a cui Laila è in grado di rispondere correttamente.

Grazie ad una AI in grado di interpretare la **Sentiment** dell'utente è in grado di adattare il *tone of voice* all'umore dell'interlocutore.



CONFIGURATION & TRAINING



Per avere **Laila** non è stato necessario affrontare processi di apprendimento in quanto Laila si configura come AI **pre-trained**.

Le uniche attività indispensabili sono state quelle relative alla configurazione di una **lista di parametri**.

L'integrazione con l'e-commerce ha contemplato l'installazione di un plugin specifico per la piattaforma.

THE GOAL

Il comportamento di **Laila**, la sua capacità di **simulare** il comportamento **umano**, ha consentito ad Eltes.it di migliorare il rapporto tra gli utenti ed il brand.

Le statistiche presenti nel pannello di *back end* testimoniano un numero notevole di interazioni che hanno determinato una vendita conseguente.

Le statistiche testimoniano inoltre un crescente apprezzamento di Laila da parte degli utenti, probabilmente associato al suo miglioramento costante.