

mercoledì 12 giugno 2024 - tappa di Milano



Soluzione AI in concreto

in collaborazione con



Base Digitale Platform

benvenuti!

Programma

ore 10,30 - **Benvenuti e introduzione**

Jean-François Cabie, Managing Director e CCO, Base Digitale Platform

Mario Massone, fondatore Club CMMC

ore 10,40 - **Il gruppo Base Digitale Platform**

Jean-François Cabie, Managing Director e CCO, BDP

ore 11,00 - **Presentazione e commento risultati dei sondaggi del Club CMMC**

Mario Massone, fondatore Club CMMC

ore 11,20 - **La soluzione AI proposta da BDP e gli elementi distintivi**

Massimo Veutro, CTO & Managing Director BDP

ore 12,00 - **Testimonianze**

- **Knowledge Management ed efficientamento dell'Assistenza Tecnica**

Pierluigi Morganti, Group Director Operations & Service Management, Retelit

ore 12,20 - **La consulenza BDP**

Le nuove figure di sviluppo e supporto tecnico su cui investire

ore 12.30 - **Conclusioni e light lunch**

Tema di quest'anno:

«Intelligenza Artificiale e Generativa applicate nel Customer Management»

...trattato da 4 versanti:

- Innovazione***
- Persone***
- Organizzazione***
- Tecnologie***



Maggio 2024



INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITAL SERVICES PER IL MERCATO BUSINESS



Leader in Italia nel settore dell'innovazione tecnologica e digital services, con 5.500 dipendenti e ricavi per Eu 3,2 Bn¹

Forte Capacità di Crescita: **CAGR 2020-23°, ricavi +10%, EBITDA +18%, EAT Adjusted +5%**

Organizzazione in SBU con focus su Vertical Applications, Digital Services, Security e digital Green per il segmento Business

Azienda quotata sul segmento STAR del Mercato MTA di Borsa Italiana



Corporate Sector e Group Governance 350 risorse umane

Group Governance, Legal, Finance, Compliance, administration, Information Technology, Operations, M&A, Integration, Sustainability, Customer Experience



Software and System Integration (SSI) Sector 3,700 risorse, 800 Mn revenues



Strategic Business Units

Cloud Tech. Services & Security Sol. Proprietary ERP and Vertical Sol. International ERP and Vertical Sol.

Digital Workspace Digital Experience Var4Industries Data Science

Software e System integration per Imprese ed Organizzazioni con circa 10.000 Clienti Enterprise di cui 2.000 all'estero

Business Services Sector 800 risorse, 120 Mn revenues



Strategic Business Units

Base Digitale Platform BDP Base Digitale Experience BDX - BDY

Base Digitale 130 Servicing Base Digitale Security BDS Base Digitale Pr. Management BDM

Digital Platform e Soluzioni Verticali per l'Industria dei Servizi Finanziari con circa 750 clienti

Value Added Distribution (VAD) Sector 750 risorse, 2,4 Mld revenues



Strategic Business Units

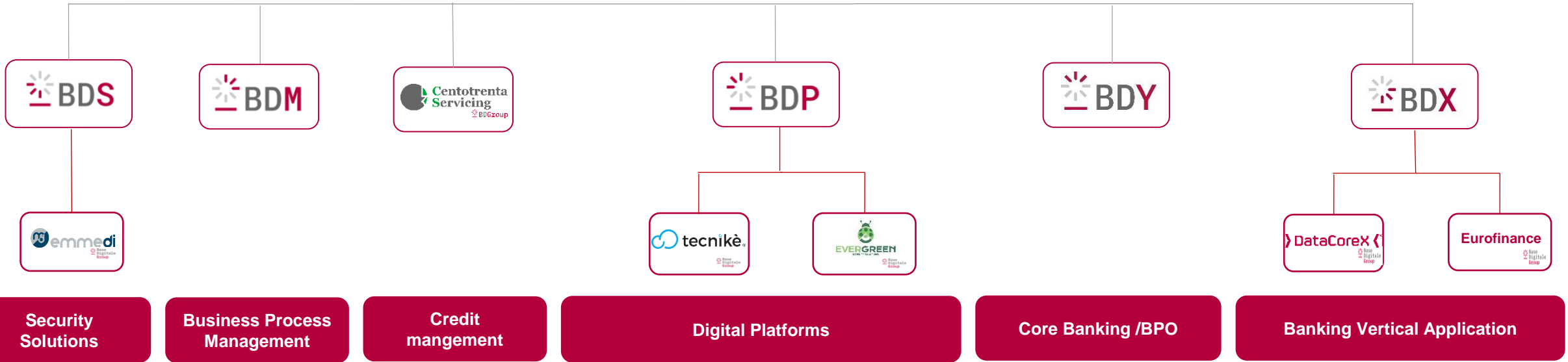
Cloud, Security Software Solution Datacenter Solutions Networking & Collaboration

Device & Digital Workplace Managed Printing Solutions Digital Green

Value Added Distribution con circa 25.000 Business Partners di cui 2.000 all'estero

(1) Ricavi e Risorse Umane FY April 30, 2024E

IL GRUPPO



FY 2022

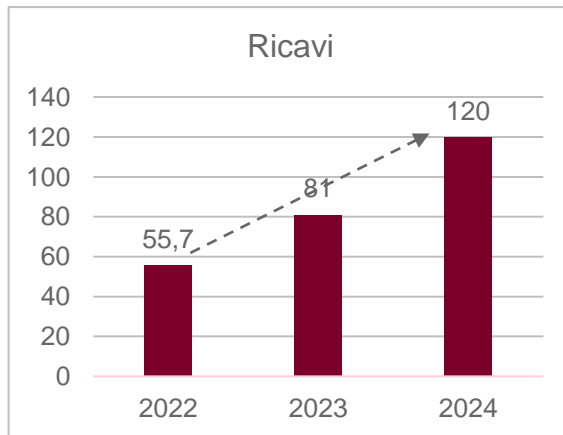
Ricavi 55,7 Mln €
Ebitda 5,7 Mln (10%)
Human Resource 550

FY 2023

Ricavi 81 Mln €
Ebitda 8,4 Mln (10%)
Human Resource 570

FY 2024*

Ricavi 120 Mln €
Ebitda 15 Mln (13%)
Human Resource 750



*Previsione di crescita ad Aprile 2024

NUMERI CHE TRASFERISCONO VALORE



Fatturato

120 Mln €



Capitale Sociale BD Group

6,6 Mln €



Patrimonio Netto

22 Mln €



Sedi

18 in tutta Italia



Risorse umane

780

I NOSTRI SERVIZI

RPA

Soluzioni di Robot Process Automation per accelerare i tempi di integrazione e aumentare la produttività grazie a sistemi di workflow automatizzati.

Sicurezza fisica

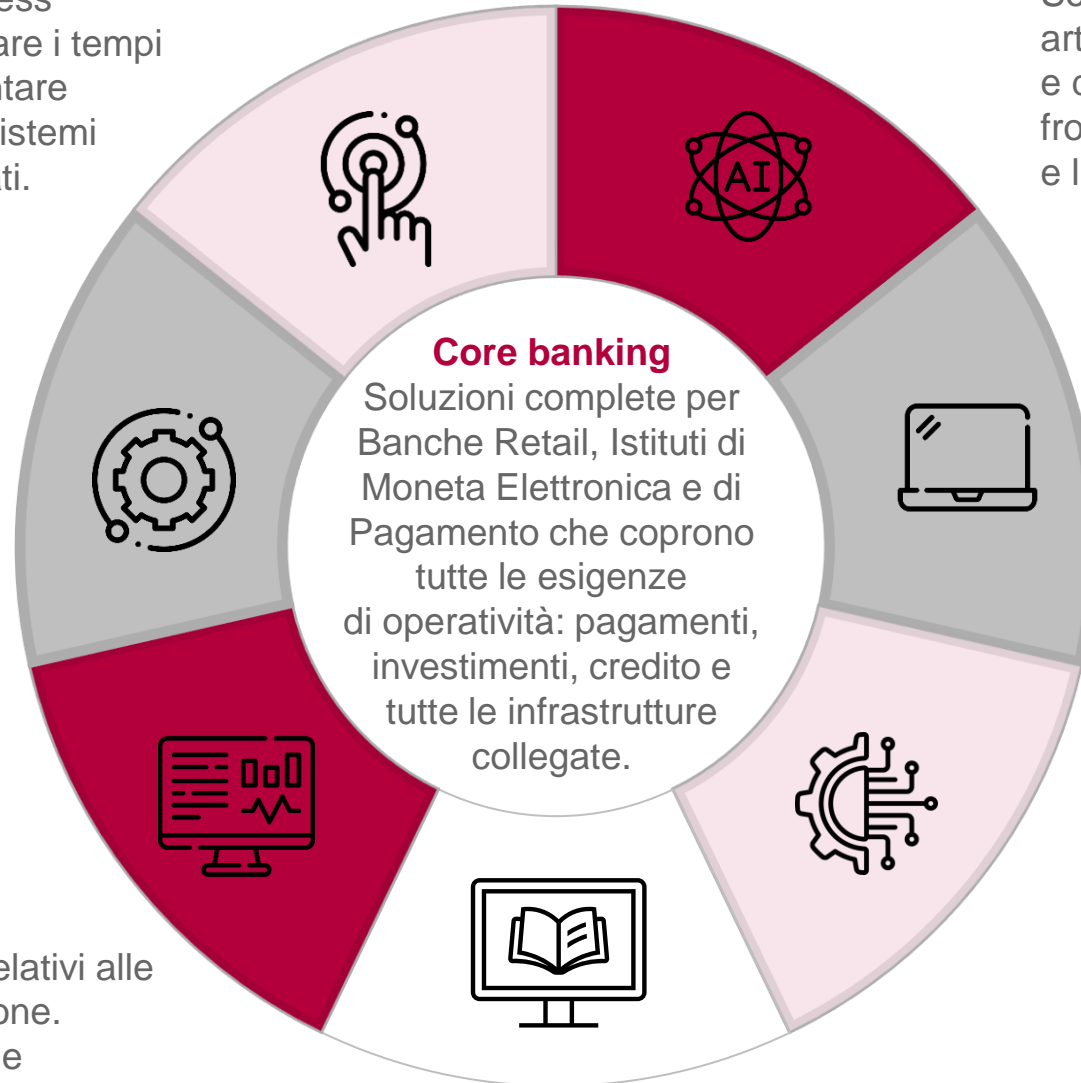
Soluzioni di gestione informatica dell'intera filiera della physical security, che coniugano tecnologie avanzate, servizi e soluzioni per la protezione e gestione degli asset.

Piattaforme digitali

Supporto completo nel settore della digital transformation, mediante consulenza informatica, assistenza tecnica, gestione dei processi di digitalizzazione e smaterializzazione.

Cartolarizzazione

Gestione di tutti gli aspetti relativi alle operazioni di Cartolarizzazione. Dalla genesi alla conclusione dell'operazione.



AI

Soluzioni trasversali di Intelligenza artificiale per la gestione del credito e degli investimenti, contrasto delle frodi, la comprensione dei documenti e l'estrazione di informazioni.

Sviluppo ITC

Gestione di progetti informatici, mediante consulenza informatica con team specializzati nel bank&finance, Insurance e sviluppo di prodotti SW versatili, web e cloud oriented.

BPO

Gestione completa di Business Process Outsourcing e Business Process Management secondo criteri di riduzione dei costi, miglioramento di processo e incremento della qualità.

Applicazioni, benefici e attività possibili con l'IA. Fonte: CX & CJ Design

- Velocizzare i tempi di risposta: L'IA può analizzare rapidamente richieste e domande dei clienti, ed anche quanto da loro detto fedelmente, consentendo risposte immediate e/o indirizzandoli verso le risorse adeguate.
- Risolvere automaticamente domande frequenti: Chatbot basati su IA possono gestire richieste comuni, liberando gli operatori umani per compiti più complessi.
- Personalizzazione delle interazioni: L'IA può analizzare i dati storici dei clienti per offrire esperienze personalizzate, come suggerire prodotti o servizi più adatti rispetto allo storico delle esigenze dei clienti.
- Sentiment Analysis: Monitorare il feedback dei clienti tramite analisi del sentiment permette di identificare problemi e migliorare la CX.
- Automazione dei processi interni: L'IA può automatizzare attività ripetitive, come la gestione delle richieste di rimborso o la pianificazione degli appuntamenti.
- Analisi predittiva. Esaminando vendite, dati dei clienti e attività sul sito web, l'AI può raccomandare prodotti, offrire sconti e individuare clienti che si rischiano di perdere; **prevedere le esigenze dei clienti e anticipare problemi può migliorare la CX.**
- Chatbot avanzati: Oltre alle risposte standard, questi chatbot possono utilizzare l'IA per comprendere contesti complessi e rispondere in modo più naturale.
- Riconoscimento vocale: L'IA può convertire il parlato in testo, consentendo interazioni vocali con i clienti tramite chat o assistenti vocali.
- Generazione automatica di contenuti: L'IA può creare risposte personalizzate o contenuti come e-mail di follow-up o newsletter.
- Assistenza virtuale: Agenti virtuali guidati dall'IA possono rispondere alle domande dei clienti in tempo reale.



Impatto su diverse funzioni aziendali. Alcuni esempi. Fonte: CX & CJ Design

- ❖ Gestione automatizzata delle richieste: L'IA può essere utilizzata per smistare e gestire le richieste dei clienti in modo efficiente, coinvolgendo diverse funzioni aziendali come il Customer service, le Vendite, il Marketing e la Logistica.
- ❖ Marketing: L'IA può segmentare i clienti, personalizzare le campagne e ottimizzare le strategie di marketing.
- ❖ Vendite: L'IA può aiutare a identificare lead qualificati e suggerire azioni per migliorare le conversioni.
- ❖ Gestione delle Risorse Umane: L'IA può semplificare la selezione del personale, migliorare la formazione e monitorare l'engagement dei dipendenti.
- ❖ Logistica e Supply Chain: L'IA può ottimizzare la gestione delle scorte e migliorare la consegna dei prodotti.
- ❖ Finanza: L'IA può automatizzare processi contabili e rilevare frodi.

Integrazione dell'AI – Risultati sondaggio CMMC

- ✓ **Strategia.** L' AI impiegata in diversi ambiti per innovare e ottimizzare. Idee chiare per una strategia da condividere ai vari livelli dell'organizzazione.
- ✓ **Feedback.** Clienti, operatori e sviluppatori devono partecipare convintamente alla messa a punto della soluzione AI con un processo di riscontri continuo.
- ✓ **Equilibrio** tra la necessità di automazione e l'offerta di un servizio personalizzato ai clienti.
- ✓ **Formazione.** Sensibilizzazione e la formazione agli operatori, con GenAI può migliorare.

Cosa pensi sia più importante per garantire il successo dell'integrazione dell'AI nel contact center?	
	%
Strategia chiara e condivisa	40
Feedback tra operatori e sviluppatori	27
Automazione vs personalizzazione	20
Formazione continua operatori	13
	100

sondaggio LinkedIn e Telegram (febbraio '24)

mercoledì 12 giugno 2024

**Soluzione AI
in concreto**

2024
Itinerari
live e on-line
CMMO
tappa di Milano
in collaborazione con
BDP
Incontri presso le Aziende del Club CMMC

KPI collegati alla GenAI – Risultati sondaggio CMMC

- ❑ **KPI di CX**, ovvero effetti sull'esperienza del cliente o la soddisfazione dell'utilizzatore, con la personalizzazione del servizio.
- ❑ **KPI di contenimento**, che includono la riduzione di costi (saving) o la call deflection;
- ❑ **KPI di miglioramento**, che comprendono un aumento del fatturato, dei contatti, dei tassi di conversione lead;
- ❑ **KPI finanziari**, comprendono ROI, marginalità, produttività, effetto di efficienza nei processi interessati;

Quale tra queste tipologie di KPI pensi sia più idonea per misurare l'innovazione indotta da una soluzione di IA Generativa nel Customer Management?

	%
KPI di CX Customer Experience	42
KPI di contenimento (es. meno costi)	23
KPI di miglioramento (es. più contatti)	19
KPI finanziari (es. ROI)	16
	100

sondaggio CMMC LinkedIn e Telegram (marzo '24)

mercoledì 12 giugno 2024

**Soluzione AI
in concreto**

Itinerari 2024
live e on-line
CMMO tappa di Milano
in collaborazione con
BDP
Incontri presso le Aziende del Club CMMC

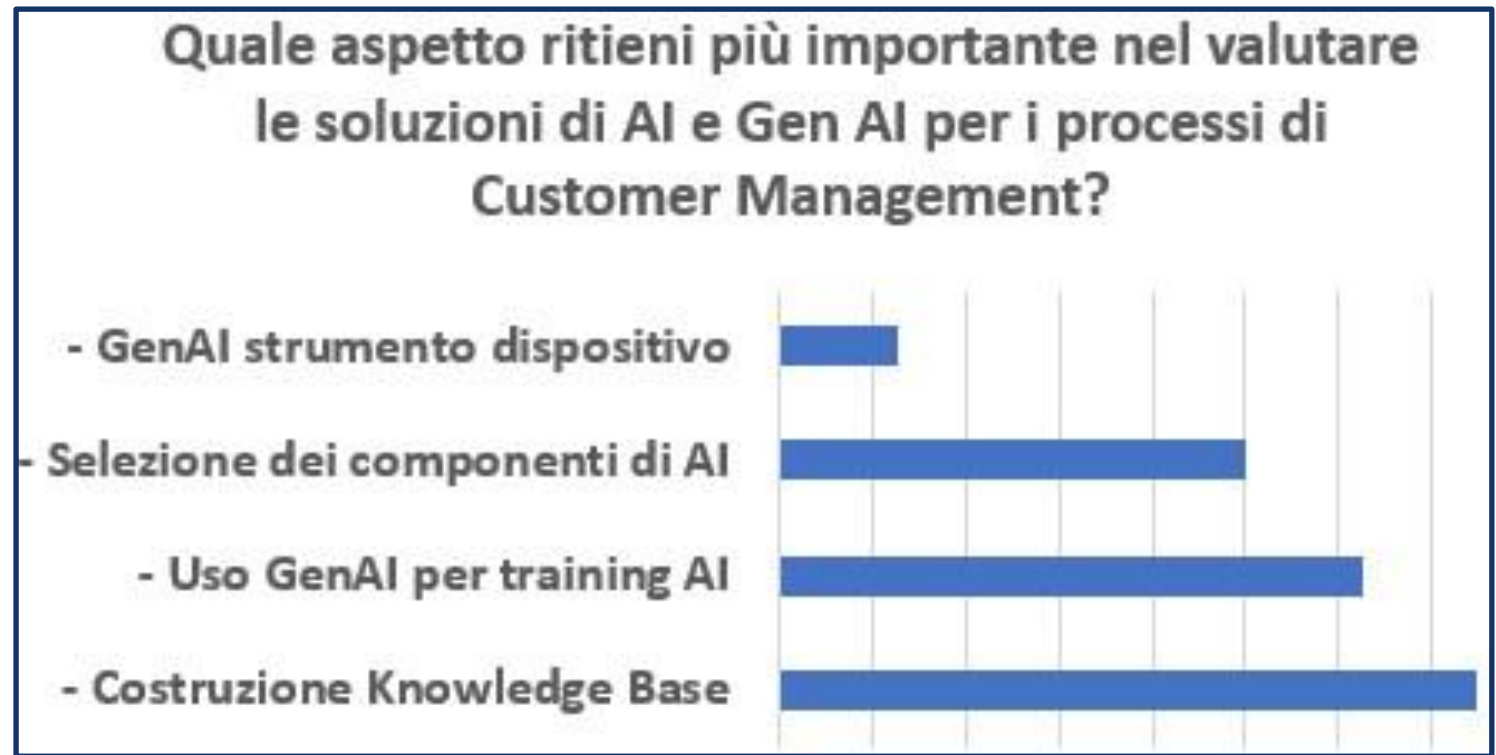
Quale aspetto ritieni più importante nel valutare le soluzioni di AI e Gen AI per i processi di Customer Management?

- Integrazione AI. Uso di AI generativa per migliorare il training della deterministica con veloce implementazione
- Costruzione Knowledge Base. Focus specifico sulle capacità di creare e di gestire una nuova KB
- GenAI come strumento anche dispositivo. Nel flusso di conversazione, per attivare, ampliare, modificare.
- Componenti AI selezionati. Scelti per specifiche esigenze delle aziende e adatti al contesto di utilizzo.

Criteri di valutazione di una soluzione AI Risultati sondaggio CMMC

Una soluzione che impiega AI e Gen AI si può distinguere per vari aspetti, tra cui:

- Costruzione Knowledge Base.** Focus specifico sulle capacità di creare e di gestire una nuova KB
- Integrazione AI.** Uso di AI generativa per migliorare il training della deterministica con veloce implementazione
- Componenti AI selezionati.** Scelti per specifiche esigenze delle aziende e adatti al contesto di utilizzo.
- GenAI come strumento anche dispositivo.** Nel flusso di conversazione, per attivare, ampliare, modificare.



mercoledì 12 giugno 2024

**Soluzione AI
in concreto**

2024
Itinerari
live e on-line
CMMO
tappa di Milano
in collaborazione con
BDP
Incontri presso le Aziende del Club CMMC



Come potenziare la Customer Experience con l'Intelligenza Artificiale: una soluzione pratica e concreta per le aziende

Massimo Veutro, CTO & Managing Director



Competenza Tecnologica

Le Soluzioni Personalizzate di Base Digitale Platform

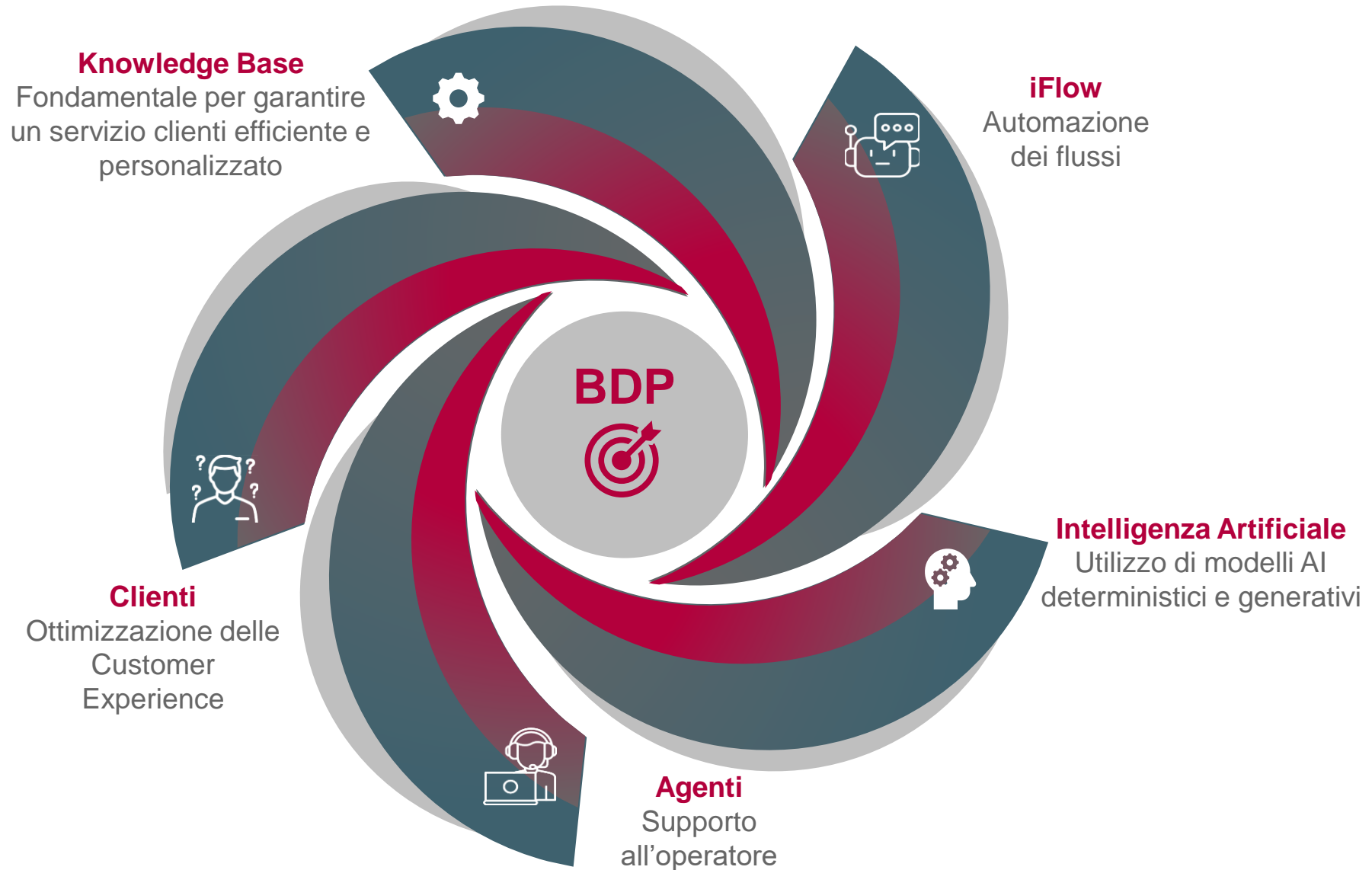
Base Digitale Platform si distingue per la sua capacità di **offrire soluzioni innovative e personalizzate** per la gestione delle informazioni e delle interazioni con i clienti, diventando un partner strategico per le aziende che desiderano migliorare la propria efficienza operativa e ottimizzare l'esperienza del cliente.

Il nostro obiettivo è fornire soluzioni all'avanguardia per la gestione della Knowledge Base, dell'intelligenza artificiale generativa e dei bot, indirizzando al meglio le risorse tecnologiche e declinandole su tutti i canali di contatto con il cliente.



BDP intelligenza artificiale

Sfruttare l'AI per una gestione efficiente delle interazioni



Caratteristiche della soluzione

Wasabi l'orchestratore dei processi di AI

Addestramento «System Prompt Engineering»: per assicurare che le risposte generate siano coerenti in termini di contenuto, lunghezza e stile

L'intera **infrastruttura tecnologica** è ospitata nei nostri **data center situati in Italia**, garantendo sicurezza e affidabilità

Segregazione dei dati, è possibile definire il livello di segregazione limitando il rischio di risposte fuori ambito

Multicanalità nativa, un unico design del bot è utilizzabile su ogni canale

Possibilità configurare la **modalità di utilizzo dell'AI generativa**, diversificando in base all'utilizzatore finale (cliente o utente)

Mantenimento del contesto all'interno delle conversazioni.

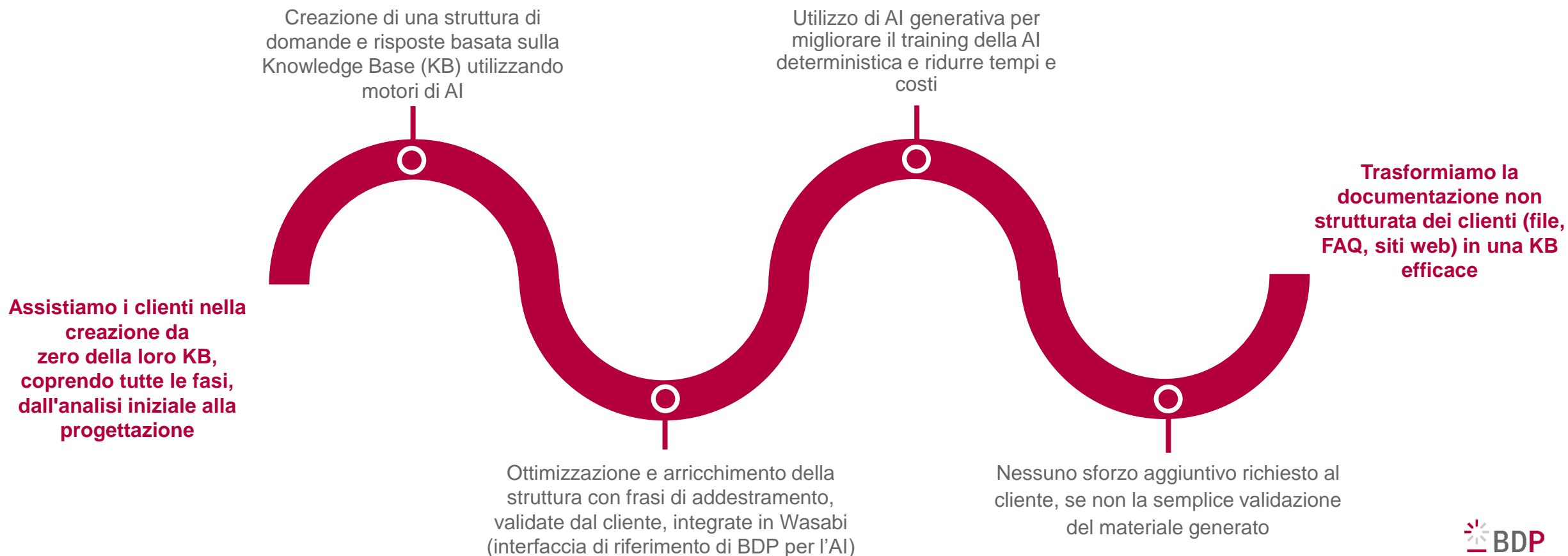
Utilizzo di **componenti di mercato attentamente selezionate** per soddisfare le specifiche esigenze dei clienti e il contesto in cui verranno utilizzati

La Knowledge Base al centro

Esperienza e competenze per un supporto completo

La costruzione della **Knowledge Base** (KB) è fondamentale per garantire un servizio clienti efficiente e personalizzato. L'obiettivo principale è garantire all'azienda la capacità di **gestire in modo efficace le risposte alle domande**, mantenendo coerenza con lo stesso modo in cui un brand comunica e i contenuti desiderati.

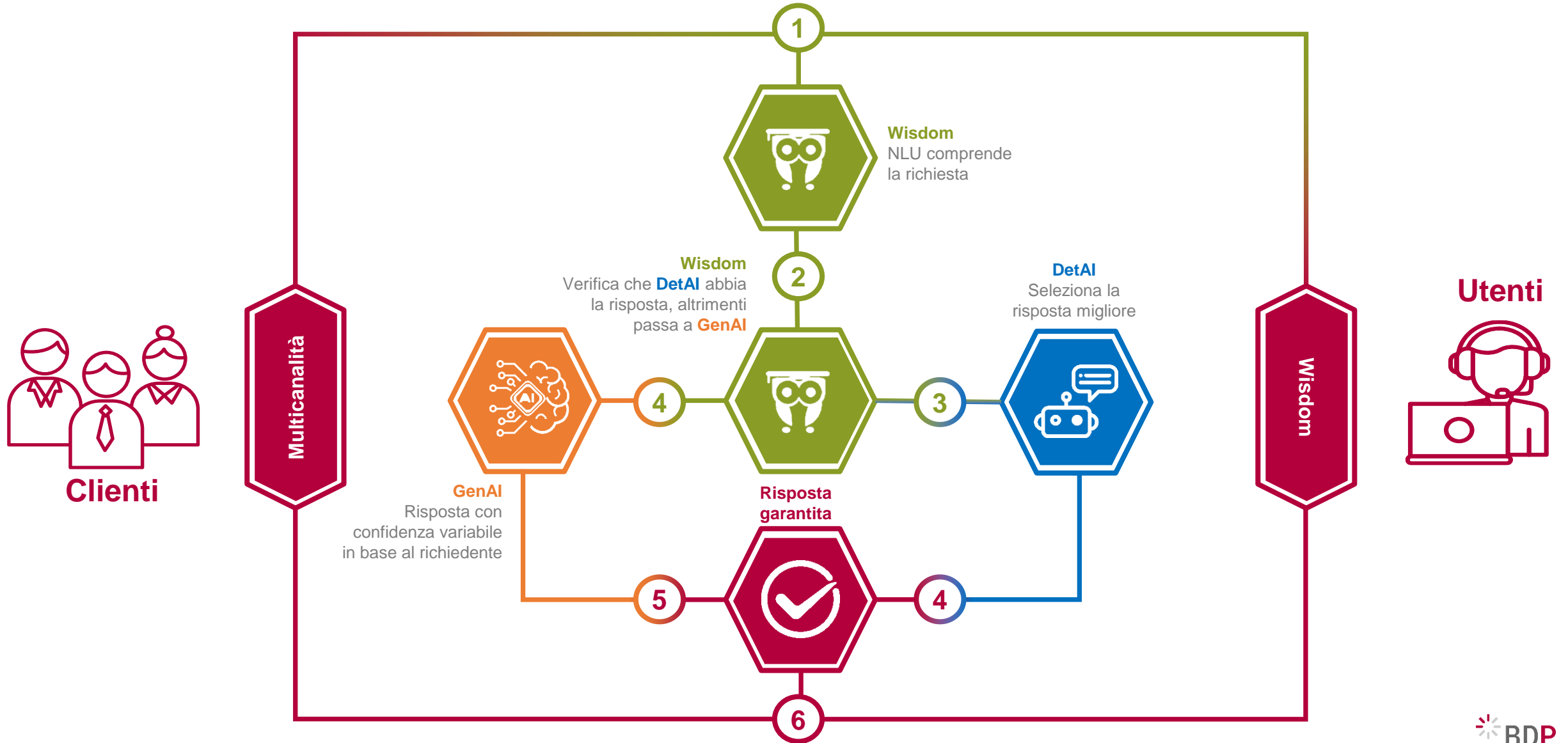
Vogliamo preservare l'identità aziendale e assicurare l'accuratezza delle informazioni fornite.



Knowledge Base – Processo di OnBoarding



Knowledge Base – Scenario Informativo



BDP iFlow

Automazione dei flussi

iFlow è un modulo di Wasabi in grado di disegnare e governare i flussi di conversazione. Consente di creare flussi per **raggiungere gli obiettivi fissati dal business**. Ogni flow è un processo che ha il compito di identificare l'esigenza del cliente e raccogliere le informazioni necessarie per esaudirla.

Implementazione e ottimizzazione dei costi

I flussi sono totalmente configurabili da interfaccia, il cliente può personalizzare il bot autonomamente secondo le proprie esigenze

Multicanale

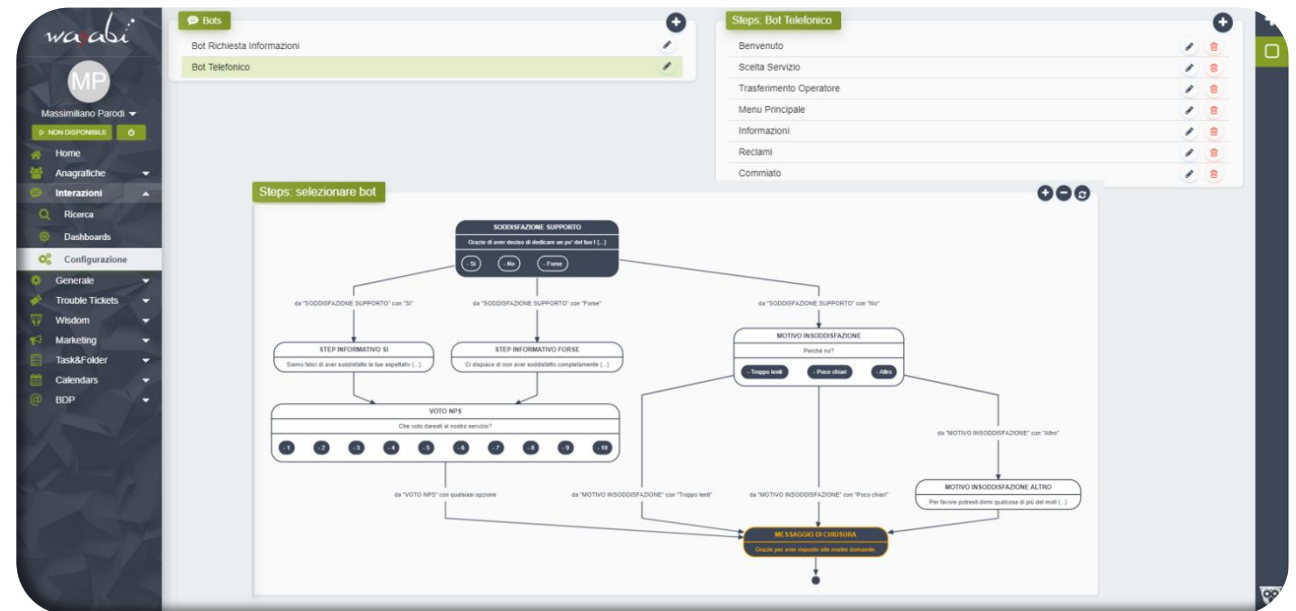
Lo stesso flusso può essere impiegato su diversi media e piattaforme (ad esempio WhatsApp)

Gestione del Routing

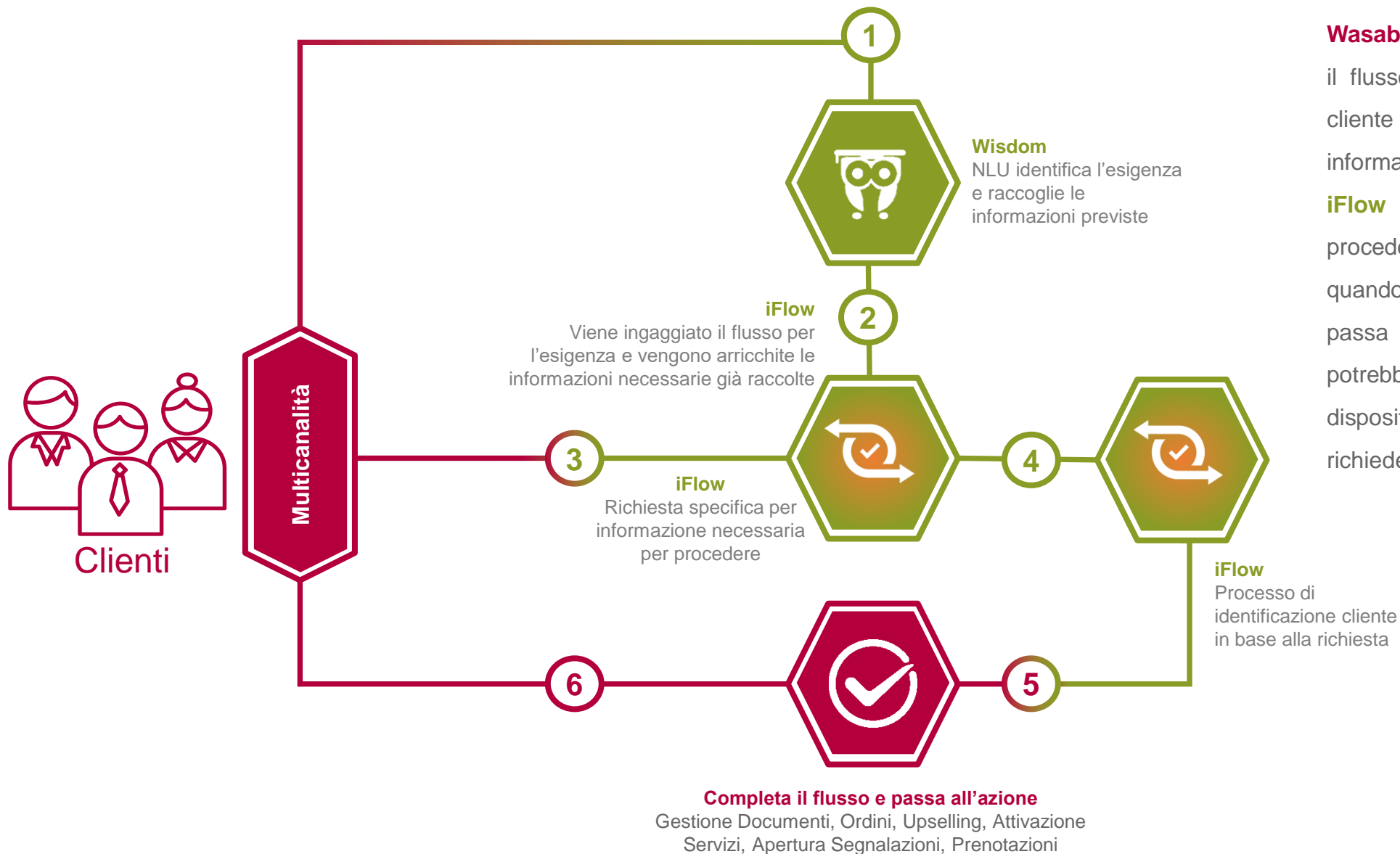
Instrada le richieste o le azioni degli utenti verso i giusti destinatari o processi

Statistiche

Fornisce dati e metriche sulle interazioni e le prestazioni del bot per l'analisi e l'ottimizzazione



Knowledge Base – Scenario Dispositivo



Wasabi, tramite la **GenAI**, identifica quale sia il flusso deputato a gestire la richiesta del cliente e lo ingaggia passandogli tutte le informazioni raccolte fino a quel momento. **iFlow** esegue il processo selezionato procedendo nella raccolta delle informazioni e quando ha completato la fase di raccolta passa all'azione definita, ad esempio potrebbe inviare documenti, effettuare attività dispositive, aggiornare sistemi esterni o richiedere un intervento umano.

Hai domande?



È IL MOMENTO GIUSTO PER FARLE!

Testimonianze

- Knowledge Management ed efficientamento dell'Assistenza Tecnica

Pierluigi Morganti

Group Director Operations & Service Management, Retelit

La Consulenza BDP, oggi



Grazie per l'attenzione!



mercoledì 12 giugno 2024 - tappa di Milano



Soluzione AI in concreto

in collaborazione con



Base Digitale Platform

Arrivederci a presto!

