

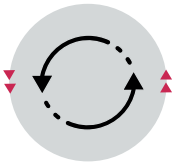
## È cambiato il modo di comunicare

M4Assist è la Digital Customer Care Platform di Assist che **costruisce interazioni digitali innovative ed efficaci tra azienda e clienti, fornendo assistenza sui loro canali preferiti**. M4assist permette ai clienti finali di interagire con le aziende attraverso Messenger (Wechat, FB Messenger, Whatsapp e altri), Email e SMS, grazie a un motore multilingua di Natural Language Processing (NLP) completamente personalizzabile per ogni tipo di settore e di cliente. La tecnologia alla base di M4Assist combina Machine Learning e approcci più deterministici che garantiscono un'elevatissima accuratezza unita a velocità di implementazione. M4Assist è una soluzione ibrida, perché **la tecnologia viene supportata dall'intervento umano**, per assicurare quasi il 100% di correttezza delle risposte.



Il servizio viene creato su misura per venire incontro alle esigenze di business di ogni cliente. Gli utenti possono utilizzare **linguaggio naturale** per esprimere le proprie richieste e oltre l'85% di queste viene risolto rapidamente senza necessità dell'intervento umano. Se la domanda è al di fuori della portata del motore, questa viene automaticamente passata a un agente dedicato che risponde adeguatamente.

## UN MODELLO DI SERVIZIO **flessibile e scalabile**



### **End-to-end**

Gestiamo il servizio end-to-end fornendo tecnologia, assistenza professionale necessaria a disegnare i processi e addestrare il motore, personale operativo per gestire i contatti quando il motore non è in grado di assicurare il 100% di affidabilità.



### **Cloud-based**

La soluzione tecnologica e il servizio vengono forniti attraverso un'architettura basata su Cloud. Senza installare in-house componenti hardware o software, è invece indispensabile integrare la piattaforma con il CRM in uso e con i legacy necessari ad assicurare la gestione profilata delle transazioni.



### **Pay-per-use**

L'attivazione del servizio da parte del cliente non richiede nessun tipo di investimento in tecnologie. Il servizio è fornito con modello pay-per-use unito ad un modello di pricing basato sul rapporto volume/livelli di servizio.

## UN DIALOGO NATURALE E IMMEDIATO **tra aziende e clienti**

Il cliente invia un messaggio, tramite instant messenger, email, SMS, e riceve risposta personalizzata. La nostra **tecnologia di Natural Language Processing (NLP)** permette di ridurre in modo significativo i costi di servizio e consente alle aziende di allineare la loro comunicazione alle caratteristiche dei propri clienti.



## per andare incontro alle esigenze specifiche dei clienti

### Text care

#### Chiamate trasformate in Messaggi: automazione ed efficienza

Un servizio digitale di customer care in grado di ricevere e interpretare domande e richieste inviate dai clienti, attraverso canali a lui noti (instant messaging, email, web chat, SMS) e utilizzando messaggi in linguaggio naturale. Il cliente invia le proprie richieste di assistenza, informazioni o transazioni in linguaggio naturale, come farebbe scrivendo ad un amico. M4Assist prende in carico la richiesta e gestisce la risposta o la transazione.

#### Integrazione con il CRM

L'intera cronologia dei contatti viene automaticamente aggiornata sulla base dei sistemi di CRM già in uso.

#### Risposte Automatiche

Le domande dei clienti vengono interpretate, categorizzate e gestite automaticamente grazie alla tecnologia proprietaria Assist basata sull'utilizzo del linguaggio naturale.

#### Canali personalizzati

Quando possibile, la richiesta viene automaticamente indirizzata attraverso il canale preferito dal cliente.

#### Intelligent escalation

Nel caso non sia possibile rispondere in via automatica, la domanda posta dal cliente viene gestita da un operatore specializzato nella comunicazione testuale.

### Follow Up

#### Un sistema efficace per mantenere sempre il contatto con il cliente

Follow Up permette all'azienda di continuare la conversazione con i propri clienti dopo che questi sono entrati in contatto con il contact center. In seguito a una chiamata, il cliente può chiedere aiuto e ricevere un messaggio, ad esempio con informazioni aggiuntive rispetto a quanto appena discusso, o con indicazioni sui prossimi step necessari per risolvere un problema. Follow Up è anche lo strumento ideale per fornire informazioni immediate ai clienti in caso di situazioni critiche (es. disservizio temporaneo) per prevenire picchi di chiamate al contact center, oppure per comunicare offerte speciali e promozioni e dirigerle poi verso il team di vendita più adatto. L'impatto sulle performance è significativo: Follow Up continua a incrementare il NPS e a ridurre il volume dei call back (chiamate ripetute).



Il cliente invia il messaggio (Instant Message, SMS, Email) in linguaggio naturale



Il motore AI analizza e cataloga le richieste



Il sistema dà una risposta automatica al cliente o, se necessario, gira la richiesta a un operatore

## Campaign Management

### Costruire e gestire campagne Outbound interattive

M4Assist ha un modulo per costruire campagne di comunicazione interattive e automatizzate, grazie al motore di Natural Language Processing. L'azienda può impostare in modo semplice la sua campagna e lanciarla attraverso i canali SMS, email, messenger. I clienti possono rispondere subito al messaggio ricevuto e il loro feedback è elaborato automaticamente dal motore NLP. Il modulo offre un elevato livello di personalizzazione che consente di anticipare e soddisfare le esigenze tipiche dei diversi mercati:

- Raccolta consensi
- Collection
- Messaggi promozionali su prodotti ed eventi

## Survey Manager

### Raccogliere feedback puntuali dai clienti

È un modulo M4Assist per raccogliere i feedback dei clienti in modo puntuale e attraverso i canali su cui è più semplice raggiungerli. Una volta ricevuti i questionari elaborati dai clienti, il motore di NLP elabora automaticamente sia le domande chiuse e gli indici, sia le valutazioni scritte in linguaggio naturale con dettagli specifici sui prodotti, l'assistenza ricevuta o altri aspetti dell'esperienza con il brand che interessa esaminare.



## Bot di Messenger

La piattaforma messenger di Facebook permette alle aziende di costruire applicazioni basate sulla messaggistica e caratterizzate da interfacce "conversazionali" personalizzate. Il motore di Artificial Intelligence Facebook consente di costruire agenti intelligenti (Bot), strumenti in grado di interagire con i clienti e rispondere alle loro richieste.