

# Progetto AIDA

**Human Co-Pilot**

18-10-2024

Concorso ai premi Club  
CMMC per la categoria

**Partnership**

---

# Le aziende partner



## Inovasj

Specialisti nella distribuzione e nell'implementazione di **Tecnologie** per il mondo dei **Servizi BPO**

## Aryanna

Esperti in **Advanced Knowledge Management** per aiutare le aziende a ottimizzare e far fruttare la conoscenza

---

# Lo scenario

L'Intelligenza Artificiale (AI) Generativa sta emergendo come un potente strumento a supporto degli agenti di customer service, per migliorare e personalizzare le interazioni con i clienti.

La partnership tra Aryanna e Inovasj nasce per unire il mondo dell'Advanced Knowledge Management e quello dell'AI generativa e creare un assistente virtuale in grado di supportare concretamente gli operatori del Customer Care nelle loro attività quotidiane.

---

# **Il progetto**

## **AIDA The Human Agent Co-Pilot**

---

# L'idea

Rendere la Knowledge Base proattiva per supportare gli operatori del contact center in **tempo reale** durante le conversazioni con i clienti.

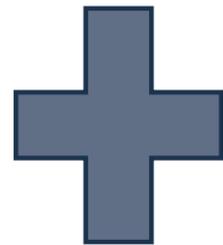
1. **Knowledge Base atomizzata**, partendo dalla conoscenza del cliente e delle sue esigenze specifiche
2. **Tecnologia basata sull'intelligenza artificiale generativa e sul machine learning**, che parli con la Knowledge Base atomizzata

# Integrazione di competenze

**AIDA**

**UVC – Universal  
Voice Connector**

**By INOVASJ**



**Advanced Knowledge  
Management**

**By ARYANNA**

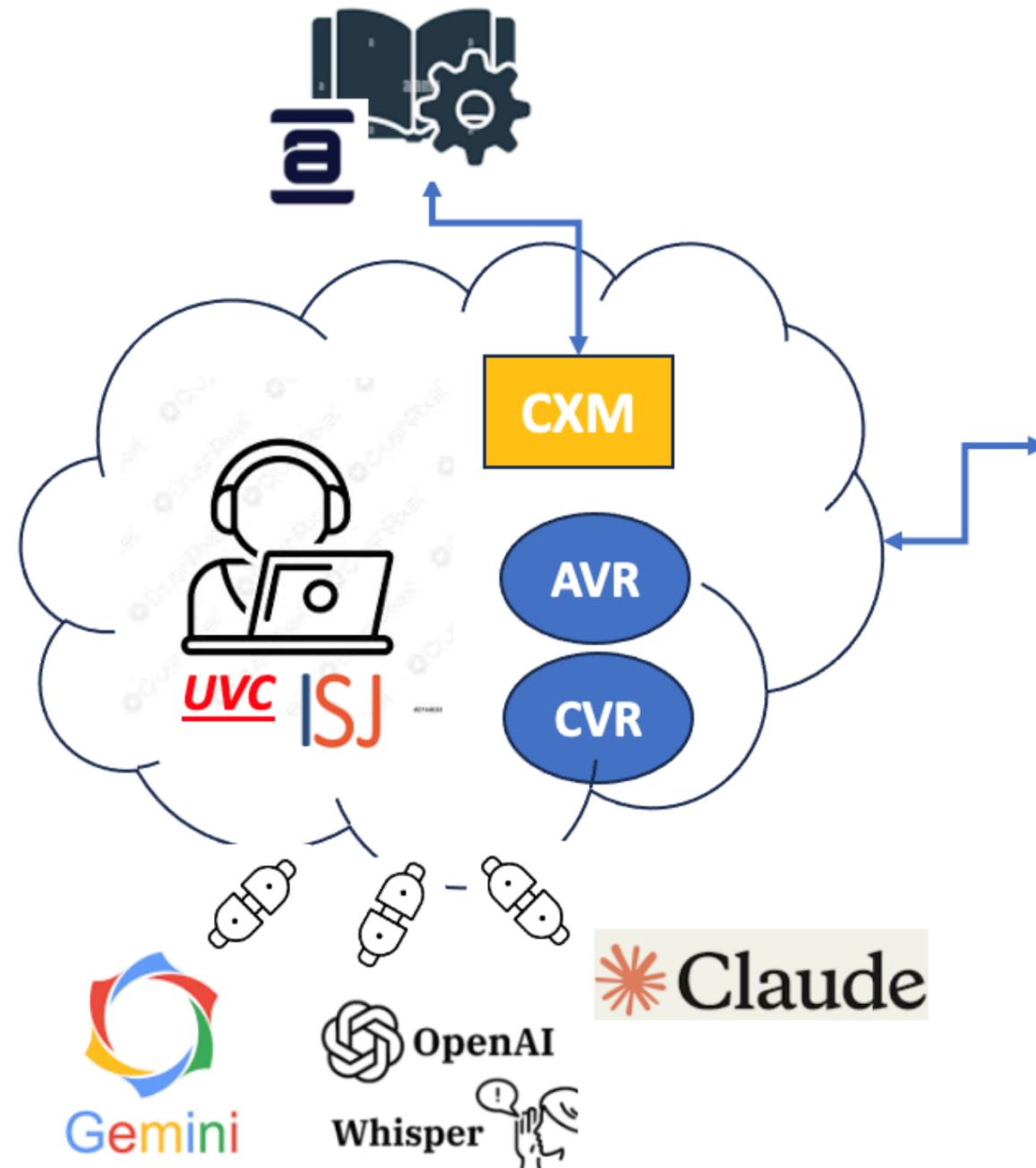
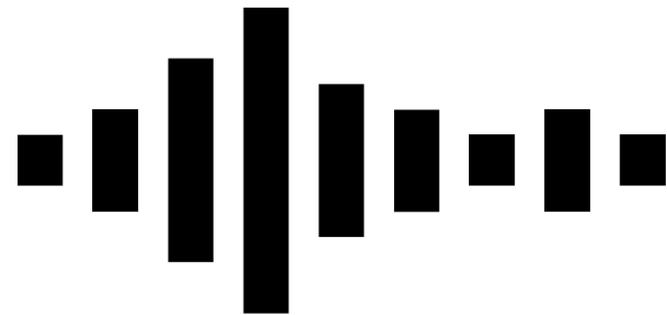
---

# Value Proposition di AIDA

1. **Aumento esponenziale della qualità e della pertinenza delle informazioni fornite al cliente, per una migliore efficacia del servizio**
2. **Approccio non invasivo, per un'esperienza piacevole e senza intrusioni per il cliente**
3. **Velocità di gestione migliorata, per una risposta rapida alle esigenze del cliente e un'ottimizzazione del tempo impiegato**

# Come funziona AIDA - Preview

Dal  
conversato



Alla soluzione  
proposta

**Aida**  
V0.3.9

"Procedura di Aggiornamento POS"  
[POS - Errore SW POS](#)  
[Aggiornamento software POS](#)  
[POS - Verifica data ultima connessione](#)

---

### Procedura di Aggiornamento POS

1. Premi il tasto "F4".
2. Premi il tasto "5"
3. Premi il tasto verde.
4. Inserisci la password
5. Premi il tasto verde.
6. Seleziona "Update SW" o "Aggiornamento" con le frecce.
7. Premi il tasto verde.

Il POS si collegherà e trasmetterà i dati, poi si riavvierà. Se si blocca, premi il tasto verde. Se non succede nulla, sostituisci il POS.

Dopo il riavvio:

1. Stampa i parametri (F4 + 9 + 4).
2. Verifica che la versione sia se non lo è, sostituisci il POS.
3. Fai uno scarico del POS (F4 + 4 + tasto verde); se lo scarico dà errore, modifica l'Host.

👍 🗨️ ❤️ 🗑️

---

# Feature

- **Real Time su 2 canali**

Ascolta in realtime le chiamate utilizzando due canali distinti per la voce, adattabile a qualsiasi piattaforma telefonica

- **Massima Sicurezza**

Installabile senza alcun impatto sui CLIENT e senza credenziali ADMIN. Utilizzo di TOKEN univoco su tenant

- **Sentiment Analysis**

AIDA analizza in tempo reale le interazioni per valutare le emozioni dei clienti e supportare gli agenti a gestire situazioni complesse con maggiore efficacia, anche in combinazione con automation e suggestion

---

# Feature

- **Analisi Performance**

AIDA è in grado di analizzare le metriche di **performance** e il **feedback** dei clienti

- **Connettori AI**

Integrabile con i maggiori motori di AI presenti sul mercato

- **Assistenza in Tempo Reale**

AIDA funge da **co-pilota** in tempo reale, fornendo le **informazioni** necessarie al momento giusto e **suggerendo soluzioni** basate su interazioni passate e permettendo agli agenti di accedere a **molteplici database** o sistemi

---

# I vantaggi

- Maggiore **efficienza e rapidità** nel trovare le informazioni
- Migliore **customer satisfaction** grazie a un servizio più preciso
- **Riduzione del numero di chiamate** e di escalation e/o recall



**Grazie per  
l'attenzione**

---