



KMS Lighthouse

The Way to Know



Reps AI by KMS Lighthouse

La tecnologia Reps AI trasforma le relazioni con i clienti rendendole, efficienti, accurate e customer oriented grazie al sistema di NLP (Natural Language Processing) proprietario.

Costruita sulla comprensione profonda dell'intento di ricerca, Reps AI analizza le conversazioni provenienti dai clienti (e-mail, chat, social) e offre un processo di automazione a 3 livelli per poterle gestire: tagging, instradamento dell'intento di ricerca e assistenza omnichannel in tempo reale. L'adozione di Reps AI consente all'azienda di risparmiare enormi quantità di tempo (e di denaro) automatizzando le operazioni più semplici e consentendo di concentrare le risorse del Customer Care sulla gestione delle attività più complesse. Grazie all'analisi di qualunque tipo di testo e all'interpretazione dell'escalation della

conversazione, Reps AI riesce a individuare l'intento sottostante in ogni dialogo. In questo modo diventa facile capire il livello di urgenza della richiesta del cliente: ad esempio clienti bloccati in qualche passaggio cruciale all'interno di un processo complesso, clienti con problemi amministrativi o bloccati durante l'utilizzo di un prodotto o servizio.

La tecnologia indirizza le conversazioni provenienti dai chatbot, dai messaggi social o dalle e-mail direttamente all'operatore più adatto e gli fornisce le informazioni necessarie per la comprensione completa della situazione. In questo modo l'operatore può risolvere prima e meglio la problematica del cliente.



Taglia il costo del servizio di oltre il 30% con il nostro Real Time Assistant

Il nostro Real Time Assistant fa emergere le informazioni necessarie per risolvere un problema e suggerisce le azioni da compiere. Tutto basato sul contesto della chat e/o dell'e-mail del cliente.



Fai crescere l'automazione dei servizi del tuo Customer Care del 20% ogni trimestre implementando il nostro Free Text Detector

Con l'analisi free text Repls AI può rilevare all'interno di ogni conversazione (e-mail, chat, social) gli estremi per poter costruire nuovi percorsi di automazione o per migliorare quelli esistenti. In altre parole, Repls AI consente di realizzare dei processi di automazione per snellire e ridurre il lavoro manuale di ogni operatore. Collaboriamo con piattaforme quali Zendesk, Chatter, LivePerson e molte altre per realizzare la migliore soluzione di automazione basata sul nostro algoritmo di Artificial Intelligence.

Alcuni tra i marchi più importanti del mondo si sono già affidati a noi

La nostra tecnologia è utilizzata da moltissime organizzazioni in tutto il mondo: dalla sanità alle assicurazioni, dal retail al food & beverage, dal turismo ai servizi finanziari fino alla logistica e ai servizi pubblici.



Diamo seguito alle conversazioni con azioni concrete

Quante volte capita di analizzare una conversazione per capire che il cliente chiede l'intervento di una determinata funzione aziendale? Ad esempio, richiede copia dell'ultima fattura o sollecita un pagamento. Combinando le capacità NLP di Repls AI con API aziendali piuttosto che di terze parti, non sarà più necessario far intervenire un operatore per chiudere il task. Basterà collegare l'interpretazione della conversazione ad un'azione specifica per risolvere il problema in modo 100% automatico.



Genesys Activity Directory Documents Performance Reports

CHAT PAST CHATS DETAILS

Potete controllare il mio estratto conto?
Credo ci sia qualcosa di sbagliato sulle spese che mi sono
state imputate il mese scorso.

È già la seconda volta che ve lo
faccio presente.
Daniela **Insoddisfatta**

Buongiorno Daniela,
mi spiace di non aver risolto al primo tentativo.
Se mi dai le ultime 4 cifre del conto faccio subito un controllo.

IA Suggestisce: **Chiedi le ultime 4
cifre del conto** Mi spiace di

Customer name: Daniela Rossi
Email: Danny@gmail.com
Flight number: EZY665

Insoddisfatta

**aumentare l'empatia
e migliorare il Net
Promoter Score**

**In tempo reale
fornisce la
risposta corretta**