

VO.I.C.E. First

VO.I.C.E. First = VOice Intelligence for the Customer Experience



"Progetto cofinanziato dall'Unione Europea Fondo Europeo di Sviluppo Regionale POR Puglia 2014/2020 Asse I Obiettivo specifico 1a Azione 1.1 / a valere su Fondo di Sviluppo e Coesione".

voice first

 Teleperformance



Progetto di Ricerca e Sviluppo che prevede la realizzazione di un prototipo di soluzione SW integrata di Intelligenza Artificiale composta dai seguenti moduli:

- Speech Recognition & Analysis
- Social Media Brand Monitoring
- Dashboard integrata con interazioni e analisi multicanale e predizione della Next Best Action
- Chatbot & Virtual Agent

Benefici attesi

Attraverso il presente Programma di Investimenti, In&Out Spa a socio unico - Teleperformance, si pone l'obiettivo di migliorare il servizio di Customer Care riposizionando strategicamente il proprio sito operativo pugliese trasformandolo da call center telefonico in un innovativo Contact Center omnicanale e hub di servizi digitali e analitici. Tutto ciò consentirà di rafforzare l'Azienda in termini di costante miglioramento delle prestazioni e dell'efficienza del servizio offerto; orientamento alle esigenze del cliente ed alle tendenze del mercato; incremento delle competenze digitali ed analitiche delle risorse umane; maggiore salvaguardia occupazionale in un mercato in continua evoluzione.

Interesse tecnico-scientifico

In&Out Spa a socio unico - Teleperformance, intende realizzare un prototipo di soluzione software integrata che le consentirà di ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in relazione a un brand, a un prodotto o a un servizio, definendo tramite algoritmi di intelligenza artificiale la next best action, e migliorando di conseguenza le attività di Customer Care e le performance di vendita. Il progetto si pone in piena coerenza con i piani strategici dell'impresa. La soluzione software che si intende realizzare, oltre ad aumentare il numero di servizi offerti, consentirà significativi miglioramenti organizzativi grazie ad una migliore distribuzione delle risorse umane interne impegnate, indirizzandole verso ruoli di supporto specialistico e consulenziale. L'impresa, inoltre, ritiene che la realizzazione del Progetto di R&S, consentirà di incrementare l'approccio problem solving e, la collaborazione con i consulenti, consentirà un raggiungimento più rapido degli obiettivi.



Obiettivi Realizzativi

OR0 Definizione della soluzione software integrata

L'architettura SW integrata che si intende utilizzare per la piattaforma oggetto di questo progetto sarà orientata a microservizi, ciascuno dei quali viene eseguito da un proprio processo e comunica con un meccanismo snello, spesso una HTTP API, nel pieno rispetto degli standard di sicurezza e scalabilità.

OR1 Speech Analysis & Voice Data Collection

Tale Obiettivo Realizzativo prevede lo sviluppo di un'applicazione di speech analytics che, attraverso tecnologie di Speech Recognition e Deep Learning, traduce le interazioni voce del contact center in dati testuali ed in informazioni utili, in grado di prevedere il comportamento dei consumatori, di automatizzare i processi di supporto al cliente, di fornire insight di marketing.

OR2 Social Media Brand Monitoring & Web Data Collection

L'Obiettivo Realizzativo svilupperà un tool di Social Media Brand Monitoring basato su algoritmi di Intelligenza Artificiale ed articolato in ricerca, monitoraggio, focus, analisi e reporting del sentiment dei clienti rispetto a uno specifico brand, prodotto o servizio.

OR3 Soluzione innovativa di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web

In questo Obiettivo Realizzativo si svilupperà un modulo che consentirà di incrociare i dati derivati dall'applicazione della Text Analysis alle trascrizioni delle conversazioni, con le opinioni espresse online nei social network per ottenere in real time una visione completa del comportamento dei consumatori in relazione ad un brand, prodotto o servizio e di predire, tramite un algoritmo di intelligenza artificiale, la next best action.

OR4 Agenti Virtuali Conversazionali e Chat

Verranno utilizzati algoritmi di Machine Learning e di Intelligenza Artificiale per realizzare Agenti Virtuali in grado di comprendere il linguaggio naturale e dare supporto in real time agli operatori impegnati nella gestione dell'interazione telefonica e via chat con i clienti finali. In particolare, gli agenti virtuali sfrutteranno la conoscenza estratta dal lavoro di trascrizione e analisi di cui all'OR1 e articoli estratti da un Knowledge Database (Question Answer pairs) pertinenti al problema trattato.

OR5 Valorizzazione e diffusione dei risultati

Fulcro di questo Obiettivo Realizzativo è Il “Piano di comunicazione e diffusione dei risultati di Progetto” che ha come obiettivo la valorizzazione e disseminazione dei risultati raggiunti relativamente alle attività di R&S e prevederà la stesura di contenuti idonei alla diffusione in ambito accademico, industriale e sociale. È altresì prevista la partecipazione a convegni ed eventi del settore di carattere regionale, nazionale ed europeo.

