



GenAI Searchbar – Soluzione AI per automatizzare la gestione delle comunicazioni inbound multicanale

Ente sviluppatore: Dstech Srl

Sede: Genova

Ente di applicazione: Committente riservato



PROCESSO/I DI APPLICAZIONE

Marketing, Commerciale e Comunicazione



SETTORE/I DI APPLICAZIONE

Distribuzione, Energia, Utility, Commercio, Industria, Istituti di Credito



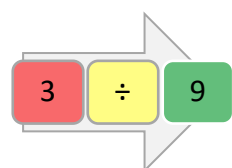
TECNOLOGIE ABILITANTI

Simulazione, Cloud/Piattaforme digitali, Big Data and Analytics, IA/Machine learning

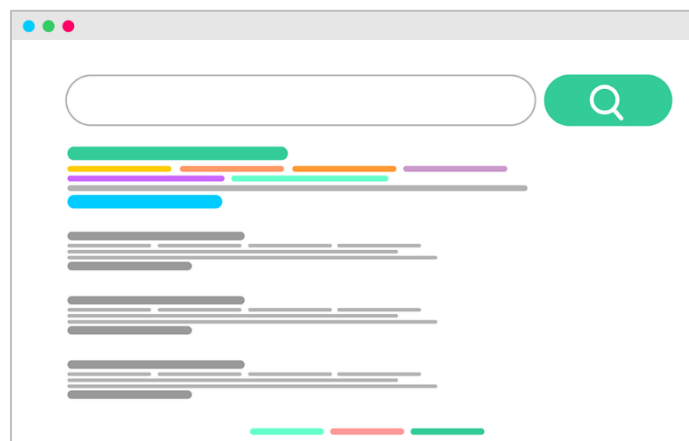


Parole chiave

INFORMATION SECURITY, GENAI, AI, ML, AI CONVERSAZIONALE, CUSTOMEREXPERIENCE, DESIGN THINKING, NLP



LIVELLO DI MATURITA' TECNOLOGICA (TRL) N°7



Obiettivi

Ottimizzare l'esperienza utente, aumentare la fruibilità delle informazioni e semplificare l'accesso ai contenuti strategici del sito web aziendale.

Soluzione

La soluzione proposta è un portale web dotato di una funzionalità di navigazione assistita da AI generativa. Attraverso una barra di ricerca intelligente è in grado di comprendere le richieste formulate in linguaggio naturale e fornire risposte pertinenti. Questa tecnologia permette agli utenti di dialogare con il sito web ponendo domande in linguaggio naturale, proprio come se stessero parlando con un operatore. Le risposte fornite sono precise e affidabili, perché basate su sistemi di intelligenza artificiale avanzata che si appoggiano a contenuti ufficiali e fonti interne dell'azienda.

La soluzione include inoltre analisi di benchmark e trend, la definizione di una strategia di customer experience e l'implementazione Agile del backlog funzionale.

Fasi di implementazione

- Raccolta dei requisiti tramite Design Thinking.
- Analisi di benchmark, trend di settore e target analysis.
- Definizione della customer experience e architettura dell'informazione.
- Sviluppo e prioritizzazione del product backlog in modalità Agile.
- Realizzazione dei flussi utente e prototipo interattivo.
- Validazione della searchbar intelligente.

Risultati ottenuti/attesi

- Miglioramento della qualità e pertinenza delle risposte fornite agli utenti.
- Riduzione delle interazioni con i customer service.
- Aumento del livello di soddisfazione degli utenti.
- Abilitazione a una modalità conversazionale nella fruizione dei contenuti.



LIGURIA