

# Smart service virtual assistants

AI-powered next generation  
Customer Experience

In un mercato in evoluzione e sempre più competitivo, è essenziale offrire una Customer Experience **coinvolgente** e **rilevante**. Modelli linguistici e assistenti virtuali basati sull'IA generativa consentono di adattare rapidamente i servizi alle esigenze, migliorando la gestione delle relazioni e la qualità del customer care.

Sfruttare l'IA generativa conversazionale con assistenti virtuali e funzionalità di avatar significa mettere i dati al centro della strategia di customer service, migliorando l'interazione e la soddisfazione del cliente.

## Key Trends:

**\$4,31**TN

Il potenziale valore del mercato globale dell'Intelligenza Artificiale Generativa entro il 2030.

**\$1,25**MLD

Il valore del mercato dell'adozione di strumenti di IA generativa conversazionale entro il 2025.

**46%**

Aziende nel mondo che hanno già implementato o pianificato l'adozione di assistenti virtuali nel 2023.

FONTI: I dati raffigurati sono una nostra elaborazione di dati provenienti da varie fonti (ad esempio, STATISTA)

L'IA conversazionale è in grado di **riconoscere** tutti i tipi di input (vocali, testuali e visuali) e **imitare** le interazioni umane, rispondendo in diverse lingue. Migliora l'esperienza del cliente fornendo supporto immediato 24/7, aumentando la **soddisfazione** e l'**engagement**. **Semplifica** i flussi di lavoro del servizio clienti rispondendo alle domande più frequenti, lasciando agli operatori le attività più complesse.

## The Value of Technology's Impact

### AI-Driven Value

L'IA generativa **sfrutta modelli avanzati di apprendimento automatico** e algoritmi per imparare dai dati esistenti e generare nuovi contenuti come immagini, video, musica e testo. Una delle architetture di modellazione più diffuse è quella dei **Transformers**, modelli sottoposti a un lungo addestramento con enormi quantità di dati per comprendere schemi, strutture e caratteristiche. Una volta addestrati, sono in grado di generare nuovi contenuti che rispecchiano le caratteristiche dei dati originali, ma diversificandoli, con creatività.

### Cyber Awareness

Adottando tecnologie di IA generativa conversazionale, è necessario porre attenzione non soltanto allo scenario e ai requisiti del caso d'uso, ma anche alla sicurezza e alla protezione dei dati utilizzati. L'impiego di un Large Language Model (LLM) proprietario consente di sfruttare la potenza dell'IA generativa all'interno di una **piattaforma privata** che garantisce ampio scalabilità e livelli elevati di **privacy** e **sicurezza** poiché non esposta a rischi di hacking o di violazione dei dati. Assicura **pieno controllo** su utilizzo, accessi, aggiornamenti e anche sui dati che la alimentano.

### Composable business models

Integrando vari **componenti analitici** si possono ottenere insight istantanei che prima richiedevano tempo, risorse e competenze diverse: ad esempio, combinando un assistente virtuale con tecniche avanzate di estrazione dati. Le soluzioni di IA conversazionale acquisiscono **capacità multimodali**, permettendo l'analisi di testi, immagini e conversazioni. L'uso di LLM proprietario facilita la comunicazione tra applicazioni IA su piattaforme componibili, offrendo una visione unificata dei dati aziendali indipendentemente dalla loro organizzazione nei sistemi legacy.

## Our Toolbox



## Our Impact

