



## Più valore alle interazioni con i clienti grazie all'intelligenza artificiale di Eudata ed Expert System

*Chatbot di nuova generazione, basati sul cognitive computing, per migliorare la relazione con i clienti e convertire l'occasionalità di un contatto in nuove opportunità*

**Modena, 21 marzo 2017**

[Eudata](#) ed [Expert System](#) uniscono le forze per affiancare le aziende a innovare la relazione con i clienti, sfruttando le potenzialità dell'intelligenza artificiale nelle attività di assistenza, supporto alle vendite e al marketing.

Grazie all'integrazione fra la tecnologia cognitiva Cogito e la suite omnichannel di Eudata, le aziende avranno l'opportunità di implementare rapidamente sistemi conversazionali (chatbot). Tali sistemi generano lo **spostamento dal modello dove le persone si adattano al computer a quello dove è il computer ad adattarsi alle aspettative delle persone**, con un duplice vantaggio: offrire agli utenti nuove modalità di accesso alle informazioni di interesse attraverso il dialogo automatico *human-like*, cioè esprimendosi liberamente come si farebbe via chat; incrementare l'efficienza operativa delle aziende, automatizzando attività ricorrenti che non richiedono capacità specifiche o competenze specializzate (recupero di informazioni standard, necessità di assistenza più comuni, richieste di preventivi, offerte comuni, ecc.).

*"Oggi assistiamo a un incremento esponenziale di interfacce conversazionali con cui gli utenti convivono e che si aspettano di usare nel dialogo con le aziende."* ha dichiarato **Sandro Parisi, CEO e founder di Eudata**. *"Questo si trasforma per i nostri clienti in volumi significativi di interazioni da gestire. Per migliorare l'esperienza cliente e non far lievitare i costi in modo incontrollato la soluzione più rapida è avvalersi di BOT. Eudata ed Expert System hanno voluto dare una risposta congiunta a questa esigenza del mercato, creando una soluzione dedicata alle grandi aziende con cui indirizzare rapidamente le esigenze, garantendo scalabilità, capacità di integrazione in contesti complessi e allineamento con le esigenze di business."*

*"L'attenzione che le aziende rivolgono ai sistemi di intelligenza artificiale per customer care, vendite e marketing sta aumentando significativamente"*, ha dichiarato **Alessandro Monico, Sales Director di Expert System**. *"La nostra offerta chatbot è rivolta a dare una risposta concreta proprio a questo trend, mettendo a disposizione i benefici delle funzionalità cognitive di Cogito attraverso la piattaforma di Eudata per garantire sempre più efficacia, semplicità e livelli di efficienza incrementali."*

I sistemi chatbot di Eudata ed Expert System possono essere resi disponibili su dispositivi fissi, mobili o kiosk, con la possibilità per gli utenti di stabilire il dialogo via sms, email, persistent chat, Facebook, Twitter, Facebook Messenger, Telegram, Skype for business, real time chat. In modo estremamente semplice è inoltre possibile coinvolgere operatori umani con un passaggio di consegne dal BOT contestualizzato e trasparente per l'utente.

**Eudata**, innovativo gruppo industriale fondato a Milano nel 2006, opera nel mondo del Customer Engagement con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia delle interazioni tra clienti ed imprese. La soluzione Eudata consente di interagire con utenti digitali attivi su qualsiasi canale, garantendo centralità delle informazioni, semplicità di ingaggio e efficienza. La soluzione garantisce la possibilità di coniugare sistemi di interazione tradizionali, quali contact center vocali e sistemi di CRM, con la propria soluzione omnicanale Eudata WCS e con il proprio sistema di intelligenza artificiale Convy A.I.



Eudata, anche grazie alla rete di partner internazionali, è oggi presente con le proprie soluzioni in Europa, Middle East, Far East e Africa. Nel solo mercato italiano Finance, aiuta 35 milioni di utenti a interagire con le proprie banche ed è presente in modo diffuso anche in altri segmenti, quali insurance, retail, utilities e telco. L'azienda compare in più di 20 pubblicazioni di Gartner, è stata nominata Cool Vendor 2014 e dal 2016 fa parte del Magic Quadrant del Customer Engagement con una honorable mention.

[www.eudata.com](http://www.eudata.com)

[www.convy.ai](http://www.convy.ai)

[www.unyco.net](http://www.unyco.net)

**Expert System**, quotata sul mercato AIM Italia di Borsa Italiana, è leader nel settore del Cognitive Computing e Text Analytics. Attraverso la tecnologia proprietaria Cogito, basata sull'analisi semantica, Expert System innova il modo con cui le aziende elaborano le informazioni, offrendo il proprio tool di intelligenza artificiale per comprendere il significato di grandi quantità di documenti, e ricavare conoscenza strategica dai big data per accrescere il proprio vantaggio competitivo e migliorare i processi decisionali. Fra i principali clienti del Gruppo, che ha sedi in Italia, Francia, Spagna, Germania, UK, USA e Canada: Shell, Chevron, Gruppo Eni, Telecom Italia, Intesa Sanpaolo, Il Sole 24 ORE, Ely Lilly, BAnQ, Biogen, Bloomberg BNA, Elsevier, Gannett, IMF, RSNA, Sanofi, SOQUIJ, The McGraw-Hill Companies, Thomson Reuters, Wiley, Wolters Kluwer, Networked Insights, Dipartimento dell'Agricoltura degli Stati Uniti e Dipartimento di Giustizia degli Stati Uniti.

[www.expertsystem.com/it](http://www.expertsystem.com/it)

<http://www.expertsystem.com/blog/>

[@Expert\\_System](#)

**Per maggiori informazioni:**

## Contatti

### Eudata

#### Public Relation:

stefano.sanvito@eudata.com

#### Sales reference

sales@eudata.com

### Expert System

Ufficio Stampa

Tel. +39 059 894011

### Investor & Media Relations

IR Top

Tel. +39 02 45473883/4

### Nomad

Integrae SIM S.p.A.

Tel: +39 02 87208720