

**N**on è un caso che abbia ricevuto il premio Le Fonti Awards 2018 Ceo dell'anno in Innovazione, Leadership e soluzioni innovative per la Customer Experience. Valeria Sandei è amministratore delegato di Almwave, società del Gruppo Almviva, uno dei principali player italiani a vocazione internazionale nel settore Big Data e Customer Experience con sedi operative in Italia (Roma, Milano, Firenze, Trento), Brasile (San Paolo, Belo Horizonte) e Stati Uniti (San Francisco). Dal 2008 Almwave sviluppa soluzioni tecnologiche people centered che permettono di rendere l'interazione aziende-consumatori più semplice, fluida ed efficace. «La missione di Almwave è realizzare soluzioni innovative, facili da usare, che mettono al centro la persona, applicando tecnologie di intelligenza artificiale», spiega Valeria Sandei.

#### Qual è l'idea guida di Almwave nell'evoluzione della Customer Experience?

«Dalla sua costituzione, la società ha focalizzato attenzione e investimenti sulla realizzazione di tecnologie proprietarie di Ia e multicanalità, articolate in una piattaforma, Iride, che oggi conta 12 moduli integrati, operativi in 30 lingue. Iride offre soluzioni sia per la gestione umana dei contatti sia per la gestione automatizzata tra cui un Front-End unico, integrato e multicanale che assiste l'operatore per una Customer Experience evoluta e risolutiva. La capacità innovativa di Almwave consente, inoltre, di raggiungere una visione strategica completa dell'esperienza dei clienti, generando, per ogni direzione aziendale, informazioni di qualità calibrate sulle esigenze di ciascuno, riportando i dati e i flussi di lavoro in modo coerente al più semplice degli strumenti umani, la parola, come chiave di interpretazione del Customer Intent».

#### Quali sfide e frontiere individua per il Customer Relationship Management sia sul fronte privato che della Pubblica amministrazione?

«Oggi la sfida, strategica ancor prima che tecnologica, vede l'intelligenza artificiale come un potente acceleratore della trasformazione digitale di aziende e di enti pubblici, in ottica data driven. Questa trasformazione in grado di introdurre nuove leve di qualità ed efficienza può propagarsi all'intero mondo socio-economico. La visione di Almwave è, dunque, basata sulla combinazione di tecno-

# L'intelligenza artificiale per la Customer Experience

L'Ia applicata all'elaborazione del linguaggio naturale, sia scritto che parlato, offre nuove opportunità. A illustrarle è Valeria Sandei, ceo Almwave, tra i principali player italiani nelle tecnologie di speech e text recognition



logie di ultima generazione, di competenze di business, di processo e di Data Science che consentono di estrarre valore misurabile in un ecosistema sempre più vasto e complesso, ricco di dati e dunque in grado di offrire nuove opportunità».

#### Quali sono gli ambiti di applicazione privilegiati dell'Ia nell'uso del linguaggio naturale, che costituisce il vostro core business?

«Importante campo dell'intelligenza artificiale in cui il Gruppo Almviva si propone da tempo come protagonista con Almwave è quello dell'elaborazione del linguaggio naturale (Nlp), sia scritto che parlato. Da oltre un decennio, Almwave si occupa di tecnologie di analisi del testo e, grazie alla controllata PerVoice, ha allargato le sue competenze al settore del riconoscimento vocale e della trascrizione. L'elaborazione del linguaggio naturale si sta diffondendo sempre più come chiave di accesso ai servizi, sia nel mondo consumer sia nel mondo enterprise, utile a migliorare le performance, ottimizzare i processi e come supporto alle decisioni. I sistemi di analisi del linguaggio naturale, infatti, pos-

#### supportare nuovi modelli di interazione con i clienti?

«Pensiamo alla gestione dei dialoghi, ovvero alla capacità di offrire assistenza virtuale, automatica o semiautomatica, tanto in modalità vocale che scritta. A questo scopo è necessario il riconoscimento del parlato e delle intenzioni, la comprensione del significato delle interazioni, la gestione e la generazione dei contenuti per l'evoluzione del dialogo e della sua finalizzazione, in un flusso dinamico di scambio delle informazioni, come avviene ad esempio nelle chat per fornire risposte e supporto all'utente. Senza l'intelligenza artificiale, questo flusso automatizzato non sarebbe possibile».



Valeria Sandei, ceo Almwave

sono essere modellati e addestrati a comprendere i contenuti dei documenti e delle conversazioni, ma anche a capire il tono della voce, la velocità del parlato, nonché alcune caratteristiche del parlante. Queste capacità permettono di applicare l'Ia a diversi delicati ambiti, come la trascrizione medica o giudiziaria, settori in cui il margine di errore deve essere minimo o nullo, garantendo all'uomo di operare sulle attività a maggior valore con ruolo di supervisione e controllo».

**In che modo l'intelligenza artificiale può**



#### Quali prevede saranno le opportunità di utilizzo dell'Ia, al di là delle attività di Almwave, e la sua importanza strategica nell'ambito della digital transformation?

«L'intelligenza artificiale è un potente acceleratore della trasformazione digitale. L'importanza strategica è notevole, in ogni campo, ma affinché sia un efficace generatore di valore occorre accompagnare la declinazione dei progetti tecnologici con un consistente piano dei benefici verticali e con una evoluzione delle competenze interne in grado di trarre valore dall'uso delle tecnologie».

• **Francesca Druidi**



## L'INDUSTRIA ENTRA NELL'ERA DELL'IA

**A**lmwave e OverIT hanno annunciato lo scorso gennaio la firma di un accordo di partnership che prevede l'integrazione delle tecnologie focalizzate sull'uso del comando vocale e sull'analisi predittiva nella gestione degli interventi di manutenzione. Le funzionalità della soluzione Geocall Wfm di OverIT sono state arricchite dalla piattaforma proprietaria Iride e dalle soluzioni di Speech Recognition Almwave. Geocall Wfm di OverIT è un prodotto di Field Service Management finalizzato a gestire le attività sul campo, monitorare il lavoro degli operatori in tempo reale e organizzare processi, modalità e tempi degli interventi. Finora, gli addetti impegnati nelle attività inserivano manualmente le informazioni sui device mobili, spesso appesantiti da guanti e strumenti di lavoro. Grazie alle tecnologie Almwave, possono sfruttare i benefici del comando vocale per dare informazioni al sistema attraverso la sola voce, operando quindi in modalità "hands-free". Questo consente loro di ritrovare facilmente i contenuti corretti per svolgere le attività, nonché classificare semplicemente e puntualmente ogni intervento avvenuto in modo tempestivo e completo.