



**BBS**

tecnologia  
di buon senso



**BBS Voice BOT®**

# BBS Voice BOT®

**BBS Voice BOT®** e' un **sistema multicanale** basato su **algoritmi di intelligenza artificiale** in grado di fornire risposte su richiesta di informazioni, risoluzioni di problemi, procedure, ricevute attraverso una pluralita' di canali di contatto.

La richiesta di informazioni puo' avvenire attraverso una tradizionale telefonata da fisso o mobile, via chat, canali **WhatsApp, SMS e-mail e Telegram**; BBS VOICE BOT risponde con lo stesso mezzo scelto dall'utente fornendo tutte le risposte alle richieste pervenute previste dal sistema.

Grazie al modulo id AI , il sistema in fase di attivazione viene personalizzato per fornire fin da subito un servizio chiaro puntuale e pienamente soddisfacente per gli utenti, in grado di apprendere sempre piu' via via che viene utilizzato.

Nel caso in cui la domanda dell'utente non fosse riconosciuta, il sistema e' in grado di coinvolgere un operatore umano a disposizione del cliente per fornire la risposta all'utente in ogni occasione. Gestisce il canale di ritorno per tenere aggiornato l'utente sulla risoluzione del problema segnalato.

Il sistema **VoiceBot** è:

- Sempre operativo h24, 7 giorni su 7
- Integrato con cruscotto di gestione delle soluzioni per controllo immediato del servizio
- Fruibile tramite telefono, mobile (SMS, email, WhatsApp, etc.), web e tramite totem
- Dimensionato per gestire un numero illimitato di contatti in contemporanea

## Customer service tradizionale

Non sempre disponibile H24;

Non sempre disponibile 7 giorni su 7;

Lunghi tempi di attesa per gli utenti;

Lunga formazione/aggiornamento degli operatori;

Non sempre fruibile su chat, WhatsApp, Telegram e E-mail

Costi molto elevati

## BBS VoiceBot®

Servizio disponibile H24

7 giorni su 7

Zero tempi di attesa per l'utente

Fruibile sia su smartphone, chat, WhatsApp, Telegram e E-mail

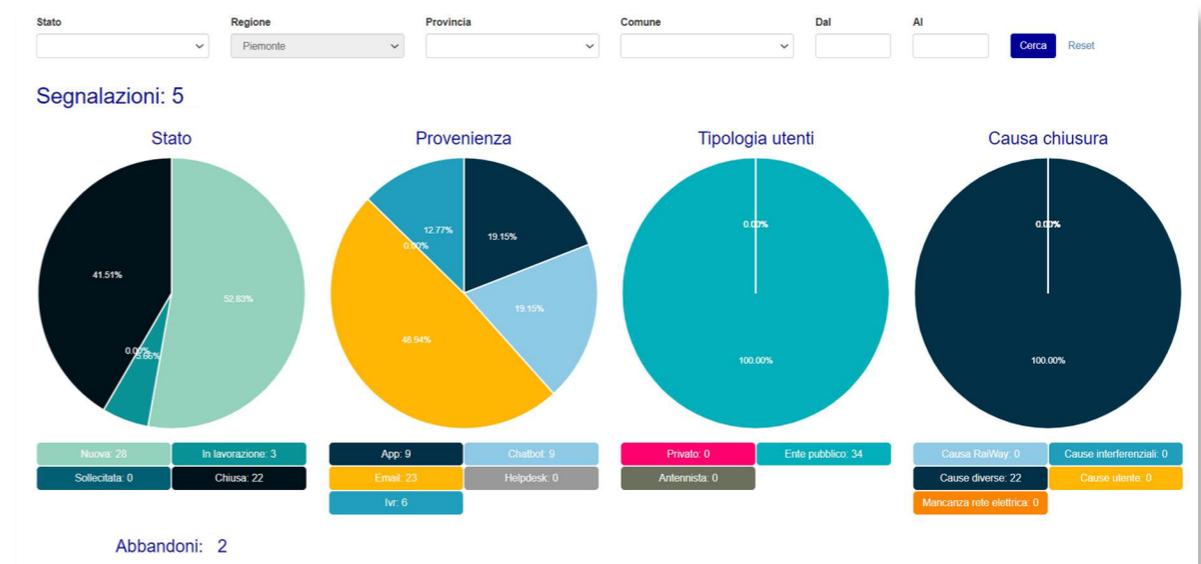
Personalizzazione rapida di intenti e domande

Costi molto contenuti

# BACKEND

## Schermata di controllo

Il sistema **BBS VoiceBot®** prevede una soluzione integrata, in grado di gestire le richieste degli utenti archiviandole in un sistema di gestione per gli operatori in grado di notificare ai tecnici interessati le richieste pervenute indipendentemente dal canale utilizzato. Fornisce un **cruscotto aggiornato in real-time** sull'andamento del servizio in termini di domande ricevute gestite e risposte fornite suddivise per canale di ricezione.

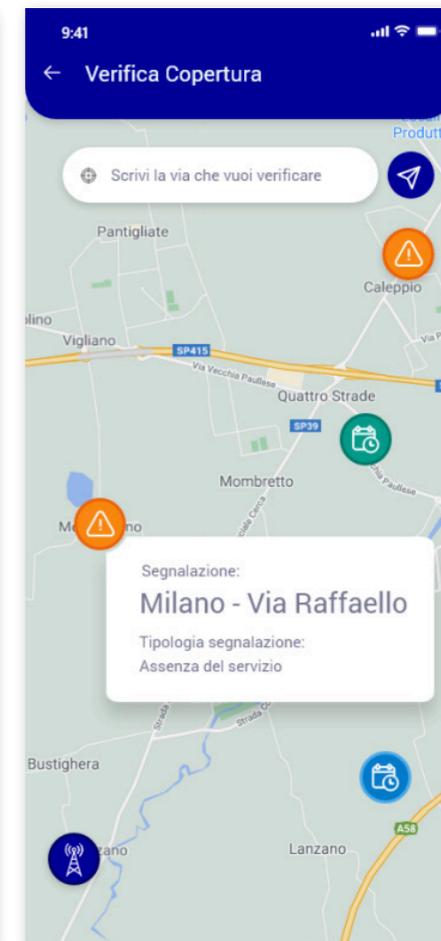
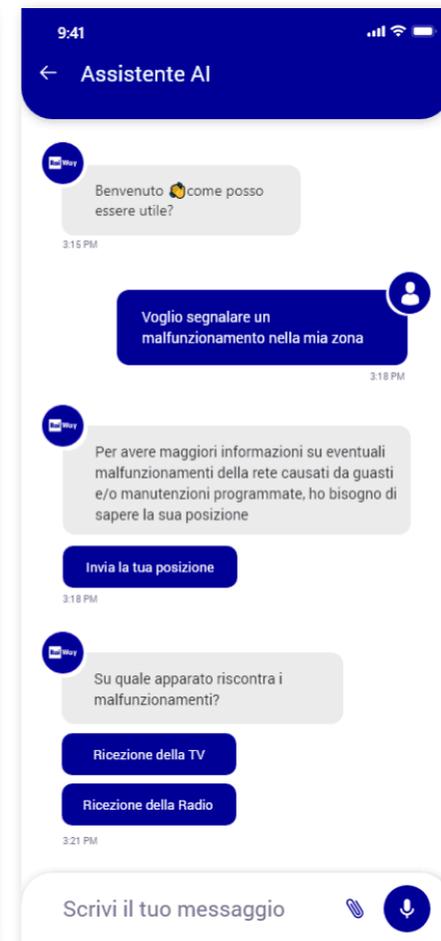


# Case History



In occasione del cambio di frequenze televisive previsto per fine anno, **Rai Way** ha deciso di aderire alla proposta di **BBS Voice Bot®**, realizzato in collaborazione con l'università di Brescia, Facoltà di ingegneria e dipartimento di **Intelligenza Artificiale**.

**BBS Voice Bot®** fornirà quindi a **tutti i cittadini italiani** le informazioni di cui avranno bisogno riguardo il refarming delle frequenze televisive, fornendo assistenza e informazioni disponibili **24 ore su 24, 7 giorni su 7 senza tempi di attesa**.





**BBS**

tecnologia  
di buon senso



**BBS Voice BOT®**