

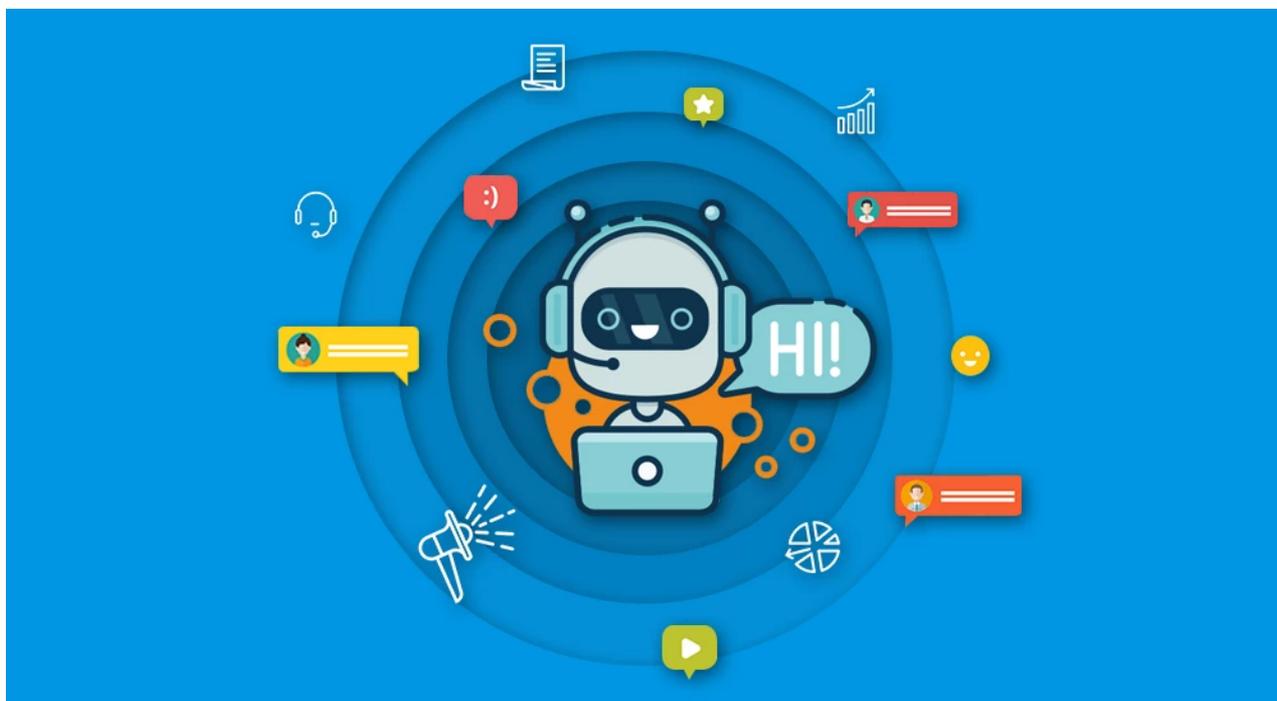
Chat Bot

**UNA GUIDA COMPLETA, CHE COSA SONO, COME
FUNZIONANO E QUALE SARÀ IL LORO FUTURO**



Chatbot una Guida Completa, che cosa sono, come funzionano e come creare il tuo

intelligenzaartificialeitalia.net/post/che-cosa-sono-i-chatbot-come-funzionano-i-chatbot-come-creare-il-tuo-primo-chat-bot



Da qualche anno, sono **arrivati** sul mercato nuovi strumenti progettati per semplificare l'interazione tra uomo e computer: **Chatbot o Assistenti virtuali** . Nel settore bancario, i chatbot e gli assistenti virtuali sono alcuni degli strumenti più recenti del settore progettati per semplificare l'interazione tra uomo e computer.

Che cos'è un chatbot?

Un chatbot è un software di intelligenza artificiale (AI) in grado di simulare una conversazione (o una chat) con un utente mediante il linguaggio naturale utilizzando come interfaccia applicazioni di messaggistica, siti Web, app mobili o tramite smartwatch.

Perché i chatbot sono importanti?

Un chatbot è spesso descritto come una delle espressioni più avanzate e promettenti di interazione tra uomo e macchina. Tuttavia, da un punto di vista tecnologico, un chatbot rappresenta solo la naturale evoluzione di un sistema di Question Answering che sfrutta il

Natural Language Processing (NLP). Formulere risposte alle domande in linguaggio naturale è uno degli esempi più tipici di elaborazione del linguaggio naturale applicato nelle applicazioni finali di varie aziende.



Come funzionano i Chatbot

I chatbot funzionano analizzando e identificando l'intento della richiesta dell'utente di estrarre entità rilevanti, che è il compito più importante di un chatbot. Una volta eseguita l'analisi, all'utente viene fornita una risposta appropriata.

I chatbot funzionano adottando tre metodi di classificazione.

Chat bot a Corrispondenza

I bot utilizzano le corrispondenze di pattern per raggruppare il testo e producono una risposta appropriata da parte dei client. **Artificial Intelligence Markup Language (AIML)** è un modello strutturato standard di questi modelli. Un bot è in grado di ottenere la risposta giusta nel pattern correlato. I bot reagiscono a qualsiasi cosa relativa ai modelli correlati.

```

<aiml version="1.0"encoding="UTF-8">
  <category>
    <pattern> WHO INVENTED EMAIL</pattern>
    <template>according to google Ray Tomlinson invented email.</template>
  </category>

  <category>
    <pattern> DO YOU KNOW WHO * IS</pattern>
    <template>
      <srail>WHO IS <stat/></srail>
    </template>
  </category>
</aiml>

```

```

<aiml version="1.0"encoding="UTF-8">
  <category>
    <pattern> WHO INVENTED EMAIL</pattern>
    <template>according to google Ray Tomlinson invented email.</template>
  </category>

  <category>
    <pattern> DO YOU KNOW WHO * IS</pattern>
    <template>
      <srail>WHO IS <stat/></srail>
    </template>
  </category>
</aiml>

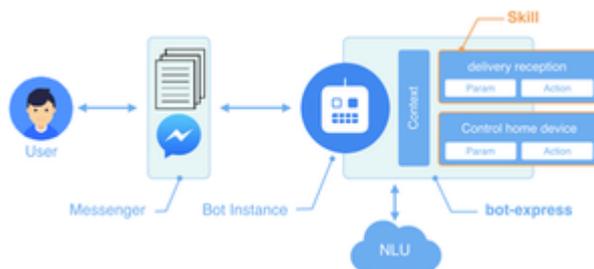
```

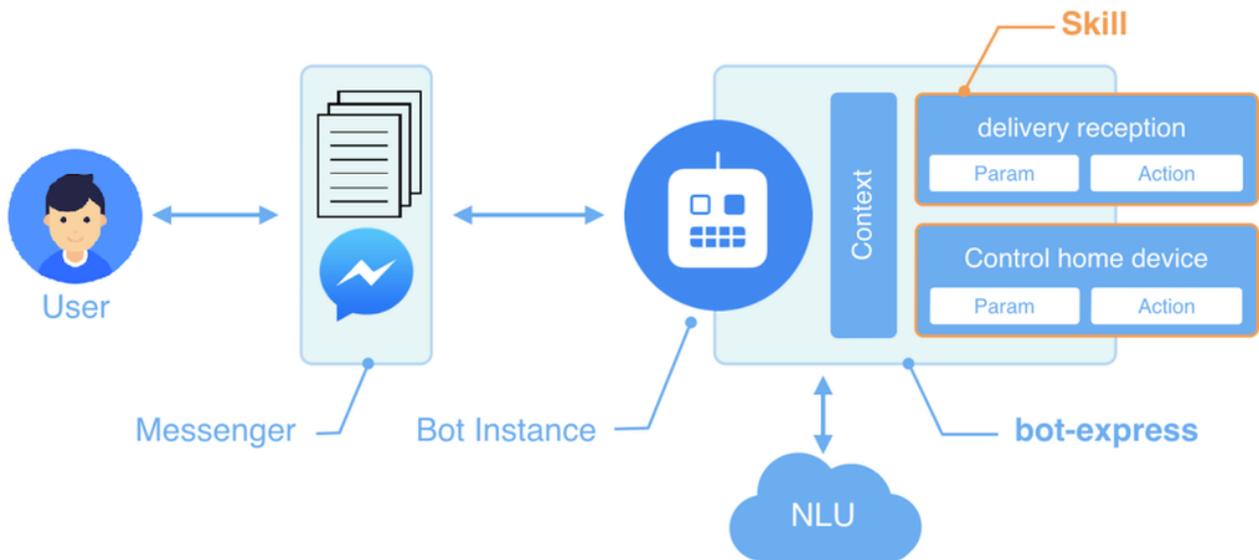
Chat bot a Corrispondenza

Chat bot a Comprensione del linguaggio naturale (NLU)

La comprensione del linguaggio naturale (NLU) è la capacità del chatbot di comprendere un essere umano. È il processo di conversione del testo in dati strutturati che una macchina può comprendere. NLU segue tre concetti specifici :

entità, contesto e aspettative

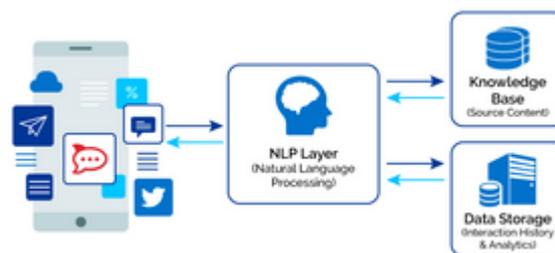


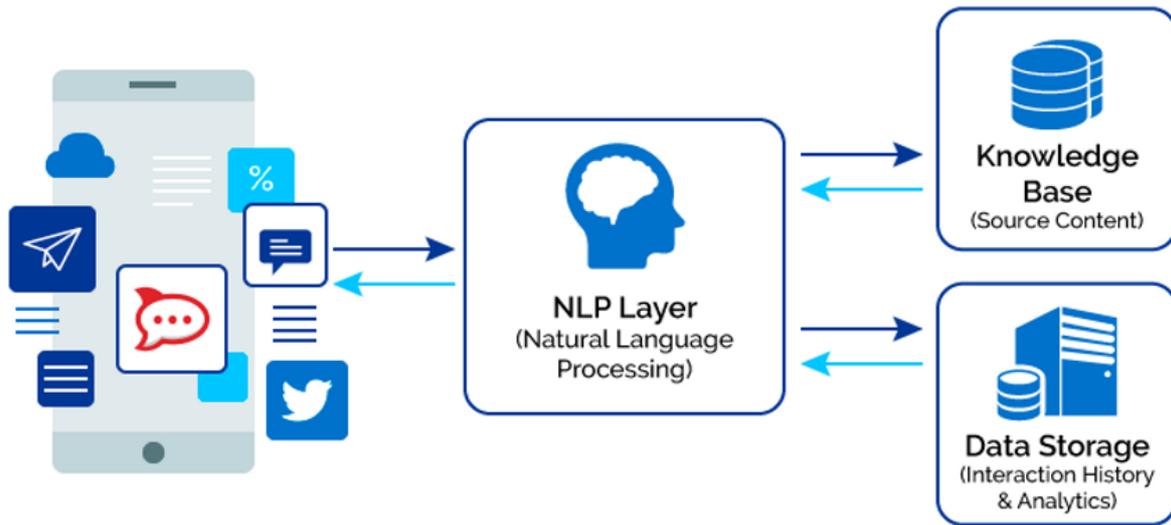


Chat bot a Comprensione del linguaggio naturale (NLU)

Chat bot a Elaborazione del linguaggio naturale (PNL)

I bot di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) sono progettati per convertire il testo o gli input vocali dell'utente in dati strutturati. I dati vengono ulteriormente utilizzati per scegliere una risposta pertinente. NLP include i passaggi importanti come tokenization, analisi chatbot sentiment , il riconoscimento dell'entità, e la dipendenza analisi.





Chat bot a Elaborazione del linguaggio naturale (PNL)

Principali Tipi di chatbot

I chatbot elaborano i dati per fornire risposte rapide a tutti i tipi di richieste degli utenti con regole predefinite e chatbot basati sull'intelligenza artificiale. Esistono due tipi di chatbot.

Chatbot basati su regole

I chatbot basati su regole, detti anche bot decision-tree, utilizzano una serie di regole definite. Queste regole sono la base per i tipi di problemi con cui il chatbot ha familiarità e per i quali può fornire soluzioni.

Alcuni punti da ricordare sui chatbot basati su regole:

- Questi bot seguono regole predeterminate. Quindi diventa facile usare il bot per scenari più semplici.
- Le interazioni con i chatbot basati su regole sono altamente strutturate e sono più applicabili alle funzioni di assistenza clienti.
- I bot basati su regole sono ideali per rispondere a domande comuni come domande sull'orario di lavoro, sullo stato della consegna o sui dettagli di tracciamento.

Chatbot con intelligenza artificiale conversazionale

I chatbot conversazionali combinano la potenza dell'apprendimento automatico e della PNL per comprendere il contesto e l'intento di una domanda prima di formulare una risposta. Sono guidati da script di chatbot e generano le proprie risposte a domande più

complicate utilizzando risposte in linguaggio naturale. Più usi e addestri questi bot, più apprendono e meglio operano con l'utente. Le capacità di comunicazione conversazionale della tecnologia chatbot consentono loro di fornire ciò che i clienti stanno cercando.

Differenze tra chatbot basati su regole e chatbot conversazionali :

- I chatbot conversazionali possono comprendere il contesto e l'intento di conversazioni complesse e cercare di fornire risposte più pertinenti.
- I chatbot conversazionali applicano l'intelligenza predittiva e l'analisi del sentiment per comprendere da vicino le emozioni dei clienti.
- I chatbot di conversazionali imparano dal comportamento degli utenti e forniscono conversazioni più personalizzate.

Perché i chatbot sono importanti per la tua azienda?

L'80% dei marketer prevede di iniziare a utilizzare un chatbot in un modo o nell'altro.

È un motivo significativo per cui i marchi stanno investendo nel miglioramento dell'esperienza del cliente.

I chatbot basati sull'intelligenza artificiale aumentano l'efficienza operativa e riducono i costi alle aziende, offrendo allo stesso tempo comodità per i clienti. Le aziende possono automatizzare le domande frequenti e ridurre la necessità di interazione umana.

Di seguito sono riportati i motivi principali per cui sempre più aziende stanno adottando la strategia chatbot e in che modo sono una formula vincente per acquisire e fidelizzare i clienti.

Quali Vantaggi porta ad un'Azienda l'utilizzo dei Chatbot :

- **Riduci i tempi di attesa dei clienti** : il 21% dei consumatori **considera i chatbot il modo più semplice per contattare un'azienda** . I bot sono un modo più intelligente per garantire che i clienti ricevano la risposta immediata che stanno cercando senza farli aspettare in coda.
- **Disponibilità 24x7** : i bot sono sempre disponibili per coinvolgere i clienti con risposte immediate alle domande più comuni da loro poste. Il principale vantaggio potenziale dell'utilizzo dei chatbot è il servizio clienti 24 ore su 24.

- **Migliore coinvolgimento dei clienti** : i bot conversazionali possono coinvolgere i clienti 24 ore su 24 avviando una conversazione proattiva e offrendo consigli personalizzati che migliorano l'esperienza del cliente.
- **Risparmia sui costi del servizio clienti** : i chatbot aiuteranno le aziende a risparmiare più di 8 miliardi € all'anno. I bot possono essere facilmente ridimensionati, il che consente di risparmiare sui costi dell'assistenza clienti per l'assunzione di più risorse, sui costi dell'infrastruttura, ecc.
- **Automatizza la qualificazione e le vendite dei lead** : puoi automatizzare il tuo funnel di vendita con i chatbot per prequalificare i lead e indirizzarli al team giusto per un ulteriore nutrimento. Essere in grado di coinvolgere i clienti istantaneamente aumenta il numero di lead e i tassi di conversione.

Come costruire un chatbot?

I chatbot o gli assistenti virtuali aiutano ad automatizzare le principali funzioni aziendali come vendite, supporto e marketing. Ecco le sei fasi principali che ti aiuteranno a creare il tuo primo chatbot per fornire supporto conversazionale ai tuoi clienti.

- **Definisci i tuoi obiettivi aziendali** : devi delineare le funzioni aziendali che devono essere automatizzate. Cosa farà esattamente il tuo chatbot?
- **Scegli il canale giusto** per interagire con i tuoi clienti : identifica i canali che i tuoi clienti preferiscono per comunicare con te attraverso il tuo sito web, app mobile, Facebook Messenger, Telegram o altre piattaforme di messaggistica.
- **Addestra il tuo bot** per dare la risposta giusta : puoi addestrare il tuo bot con domande frequenti complete a seconda delle tue esigenze aziendali. Ciò aiuterà il bot a fornire risposte pertinenti ai tuoi clienti o visitatori.
- **Dai al tuo chatbot una voce e una personalità** : puoi migliorare la personalità del tuo bot dando un nome e un'immagine che integrino il messaggio del tuo marchio.
- **Crea un approccio equilibrato** : la maggior parte dei chatbot potrebbe non essere così efficace e i clienti a un certo punto cercano supporto via chat. Puoi definire in quale fase particolare i tuoi clienti possono avere la possibilità di connettersi con l'agente umano.
- **Test, avvio e iterazione** : dopo aver definito il flusso del bot, è possibile verificare se soddisfa correttamente o meno il caso d'uso. Una volta avviato il bot, devi misurare le prestazioni del bot ed eseguire le iterazioni richieste di volta in volta.

Puoi scegliere uno dei due modi per creare chatbot. Sono i seguenti:

#1. Usa una piattaforma chatbot

Le piattaforme di chatbot sono un vantaggio per le aziende che vogliono costruire il proprio chatbot senza troppi sforzi e tempo. Ecco i criteri per selezionare una piattaforma bot.

- **Facile da usare** : una piattaforma per chatbot già pronta per l'uso comprende il modello predefinito e semplifica la creazione del bot secondo le tue esigenze e la sua distribuzione su più canali.
- **Nessuna codifica** : con zero codifica, puoi creare un chatbot con uno sviluppo minimo con meno sforzo e tempo e per un migliore coinvolgimento dei clienti.
- **Analytics** : l'analisi dei bot aiuta a misurare la soddisfazione del cliente, quali sono le ricerche riuscite e quelle fallite per le risposte dei bot. Misurando queste metriche, puoi identificare le query chiave richieste dai tuoi clienti e addestrare il tuo bot di conseguenza.
- **Chat dal vivo** : puoi cercare una piattaforma bot che supporti sia la chat dal vivo che il chatbot. I bot possono gestire le query più semplici e quelle complesse possono essere trasferite per il supporto umano.

#2. Costruisci da zero il tuo chatbot

È consigliabile creare un bot completamente da zero se i requisiti aziendali sono unici o molto complessi. In tali scenari, è molto probabile che le piattaforme bot pronte per l'uso non siano in grado di eliminare la soluzione specifica di cui la tua azienda ha bisogno.

Linee guida da seguire: identifica i tuoi requisiti aziendali e costruisci il bot per il tuo caso d'uso chiave. Utilizza la piattaforma giusta che copre il bot e la chat dal vivo come un toolkit completo, in modo che il tuo team possa comprendere meglio il percorso del cliente e avere un controllo migliore sulle conversazioni dei clienti.

[Iscriviti al nostro sito, presto arriverà il tutorial...](#)

Esempi di casi d'uso di chatbot

I chatbot fungono da catalizzatore per migliorare le prestazioni quando vengono distribuiti in diverse funzioni aziendali e settori. Ecco i casi d'uso chiave di come i clienti ottengono il massimo dai chatbot conversazionali.

Utilizzare chatbot per l'Assistenza clienti

I rapporti di Business Insider affermano che il **67% dei consumatori in tutto il mondo ha utilizzato un chatbot per l'assistenza clienti** . Il servizio clienti è una delle funzioni aziendali chiave in cui i chatbot hanno un grande impatto. Con i chatbot AI, le aziende possono risparmiare sui costi dell'assistenza clienti e migliorare le metriche chiave della produttività che migliorano l'esperienza del servizio clienti .

Alcuni casi d'uso chiave del servizio clienti sono i seguenti:

- **Supporto del sito Web** : i clienti di oggi si aspettano una risposta in tempo reale. Le aziende stanno adottando la tecnologia chatbot per offrire un tempestivo coinvolgimento dei clienti.
- **Helpdesk IT** : i chatbot possono aiutare il tuo helpdesk IT ad aumentare la produttività del tuo team e aumentare l'efficienza.
- **Supporto in-app** : avere un bot per gestire le domande frequenti all'interno delle applicazioni migliora il coinvolgimento degli utenti. Consente alle aziende di inviare notifiche per mantenere aggiornati i clienti.

Il chatbot bancario HDFC Eva per il servizio clienti è un ottimo esempio

Il settore finanziario e il chatbot creano un'ottima partnership. Ne beneficiano sia le banche che i loro clienti. Eva è il primo chatbot bancario conversazionale abilitato all'intelligenza artificiale dell'India. Eva utilizza il più recente Natural Language Processing (NLP) per comprendere le richieste degli utenti e fornisce informazioni rilevanti in tempi di attesa pari a zero.

Utilizzare chatbot per creare Saldi

La lead generation è la funzione più importante di ogni azienda. Con i chatbot, puoi prequalificare i tuoi lead e automatizzare il tuo funnel di vendita. Puoi farlo inviando i lead direttamente al tuo CRM o trasferirli ai rappresentanti di vendita per assisterli ulteriormente.

I principali casi d'uso dei bot di vendita sono:

- **Segmenta il tuo pubblico** : i bot ti consentono di identificare gli interessi sui prodotti di visitatori e clienti. In base a ciò puoi segmentare il tuo pubblico di destinazione.
- **Lead pre-qualificazione** : i bot, programmati con un questionario di vendita predefinito, convertono i visitatori del tuo sito Web in potenziali clienti. Quindi vengono indirizzati al livello successivo del funnel di vendita.

- **Prenotazioni:** i robot aiutano a pianificare gli appuntamenti per l'ospitalità o l'assistenza sanitaria e anche a effettuare prenotazioni per servizi personali.

Esempio di bot di lead generation – VainuBot

La compilazione dei moduli è una parte vitale della generazione di lead che può essere automatizzata con i chatbot. Quando unisci chatbot e lead generation, la tua azienda può accogliere un buon numero di lead.

Vainu, un noto servizio di analisi dei dati ha creato VainuBot per i lead di prequalifica.

Utilizzare chatbot per il Marketing

I bot possono imparare dall'interazione dell'utente e condividere informazioni rilevanti sul tuo marchio, prodotti e servizi. In sostanza, è in grado di effettuare upselling e cross-selling in modo personalizzato, colloquiale e coinvolgente. Il 57% delle aziende concorda sul fatto che i chatbot forniscano un ROI elevato con il minimo sforzo.

I casi d'uso di marketing per un migliore coinvolgimento del cliente sono:

- **Consigli sui prodotti** : con i bot, puoi consigliare prodotti o offerte combinate in base al percorso del cliente.
- **Avvia una conversazione proattiva** : il bot può avviare una conversazione proattiva mentre il cliente è bloccato all'interno del prodotto e guidarlo nella giusta direzione.
- **Notifiche personalizzate** : puoi conoscere il comportamento dei tuoi clienti e migliorare le tue conversazioni personalizzandole.

Un ottimo esempio di chatbot di marketing: Spotify

Il bot di Facebook Messenger di Spotify semplifica la ricerca, l'ascolto e la condivisione di musica per i suoi clienti. Una volta iniziato, riceverai consigli sulle playlist in base al tuo umore, a ciò che stai facendo o al genere musicale che desideri.

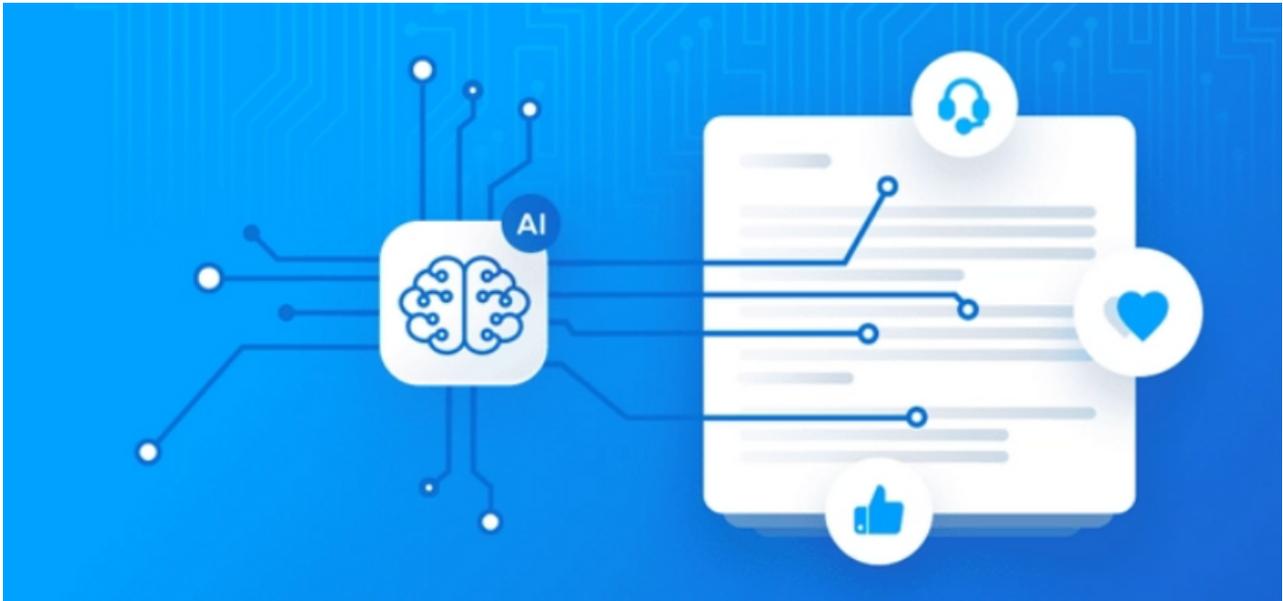
Il Futuro dei chatbot

Ora, poiché sai cos'è un chatbot e quanto sia importante la tecnologia dei bot per la tua azienda. Sarai sicuramente d'accordo sul fatto che i bot hanno cambiato drasticamente il modo in cui le aziende interagiscono con i propri clienti.

Le tecnologie chatbot diventeranno una parte vitale della strategia di coinvolgimento dei clienti in futuro. Nel prossimo futuro, i robot avanzeranno per migliorare le capacità umane e gli agenti umani per essere più innovativi nella gestione delle attività strategiche.

Cosa è Il Natural Language Processing o Elaborazione del linguaggio naturale Spiegazione ed Esempi

 intelligenzaartificialeitalia.net/post/cosa-è-il-natural-language-processing-o-elaborazione-del-linguaggio-naturale-spiegazione-ed-esempi



Cosa è Il Natural Language Processing o Elaborazione del linguaggio naturale Spiegazione ed Esempi

Le aziende utilizzano sempre più strumenti dotati di PNL per ottenere informazioni dai dati e automatizzare le attività di routine.

L'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) è una branca dell'intelligenza artificiale (AI) che consente alle macchine di comprendere il linguaggio umano. Il suo obiettivo è creare sistemi in grado di dare un senso al testo ed eseguire automaticamente attività come la traduzione, il controllo ortografico o la classificazione degli argomenti.

Ma cos'è esattamente l'elaborazione del linguaggio naturale? In cosa differisce da altri termini correlati, come AI e machine learning ?

1. Che cos'è l'elaborazione del linguaggio naturale (PNL)?
2. PNL, AI, Machine Learning: qual è la differenza?
3. Tecniche di PNL

Che cos'è l'elaborazione del linguaggio naturale?

L'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) consente ai computer di comprendere il linguaggio umano. Dietro le quinte, la PNL analizza la struttura grammaticale delle frasi e il significato individuale delle parole, quindi utilizza algoritmi per estrarre il significato e fornire risultati. In altre parole, dà un senso al linguaggio umano in modo che possa eseguire automaticamente compiti diversi.

Probabilmente, gli esempi più popolari di PNL in azione sono gli assistenti virtuali, come Google Assist, Siri e Alexa. La PNL comprende testi scritti e parlati come *"Ehi Siri, dov'è la stazione di servizio più vicina?"* e lo trasforma in numeri, rendendolo facile da capire per le macchine.

Un'altra nota applicazione della PNL sono i chatbot. Aiutano i team di supporto a risolvere i problemi comprendendo le richieste linguistiche comuni e rispondendo automaticamente.

Ci sono molte altre app di tutti i giorni che usi, in cui probabilmente hai incontrato la PNL senza nemmeno accorgertene. Consigli di testo quando si scrive un'e-mail, si offre di tradurre un post di Facebook scritto in una lingua diversa o si filtrano le e-mail promozionali indesiderate nella cartella dello spam.

In poche parole, l'obiettivo dell'elaborazione del linguaggio naturale è rendere il linguaggio umano - che è complesso, ambiguo ed estremamente vario - facile da capire per le macchine.

NLP, AI, Machine Learning: qual è la differenza?

L'elaborazione del linguaggio naturale (NLP), l'intelligenza artificiale (AI) e l'apprendimento automatico (ML) sono talvolta usati in modo intercambiabile, quindi potresti incrociare i fili quando cerchi di distinguere tra i tre.

La prima cosa da sapere è che la NLP e l'apprendimento automatico sono entrambi sottoinsiemi dell'intelligenza artificiale.

AI è un termine generico per macchine in grado di simulare l'intelligenza umana. L'intelligenza artificiale comprende sistemi che imitano le capacità cognitive, come l'apprendimento da esempi e la risoluzione di problemi. Questo copre una vasta gamma di applicazioni, dalle auto a guida autonoma ai sistemi predittivi.

L'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) si occupa del modo in cui i computer comprendono e traducono il linguaggio umano. Con la PNL, le macchine possono dare un senso al testo scritto o parlato ed eseguire attività come traduzione, estrazione di parole chiave, classificazione di argomenti e altro.

Ma per automatizzare questi processi e fornire risposte accurate, avrai bisogno dell'apprendimento automatico. L'apprendimento automatico è il processo di applicazione di algoritmi che insegnano alle macchine come apprendere e migliorare automaticamente dall'esperienza senza essere esplicitamente programmati.

I chatbot basati sull'intelligenza artificiale, ad esempio, utilizzano la PNL per interpretare ciò che gli utenti dicono e ciò che intendono fare e l'apprendimento automatico per fornire automaticamente risposte più accurate imparando dalle interazioni passate.

Tecniche di NLP

L'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) applica due tecniche per aiutare i computer a comprendere il testo: l'analisi sintattica e l'analisi semantica.

Analisi sintattica

L'analisi sintattica – o parsing – analizza il testo utilizzando regole grammaticali di base per identificare la struttura della frase, come sono organizzate le parole e come le parole si relazionano tra loro.

Alcune delle sue principali attività secondarie includono:

- **La tokenizzazione** consiste nel suddividere un testo in parti più piccole chiamate *token* (che possono essere frasi o parole) per rendere il testo più facile da gestire.

- **La parte del tagging del discorso (tagging PoS)** etichetta i token come *verbo*, *avverbio*, *aggettivo*, *sostantivo*, ecc. Questo aiuta a dedurre il significato di una parola (ad esempio, la parola "libro" significa cose diverse se usata come verbo o sostantivo).
- **Lemmatizzazione e derivazione** consistono nel ridurre le parole **flesse** alla loro forma base per renderle più facili da analizzare.
- **La rimozione delle stop-word** rimuove le parole che ricorrono frequentemente che non aggiungono alcun valore semantico, come *io*, *loro*, *hanno*, *come*, *tuo*, ecc.

Analisi semantica

L'analisi semantica si concentra sulla cattura del significato del testo. Innanzitutto, studia il significato di ogni singola parola (semantica lessicale). Quindi, esamina la combinazione di parole e cosa significano nel contesto. Le principali attività secondarie dell'analisi semantica sono:

- **La disambiguazione del senso della parola** cerca di identificare in quale senso una parola viene usata in un dato contesto.
- **L'estrazione delle relazioni** cerca di capire come le entità (luoghi, persone, organizzazioni, ecc.) si relazionano tra loro in un testo.

5 casi d'uso della NLP nel mondo degli affari

Gli strumenti di PNL aiutano le aziende a capire come li percepiscono i loro clienti attraverso tutti i canali di comunicazione, che si tratti di e-mail, recensioni di prodotti, post sui social media, sondaggi e altro ancora.

Non solo gli strumenti di intelligenza artificiale possono essere utilizzati per comprendere le conversazioni online e il modo in cui i clienti parlano delle aziende, ma possono anche essere utilizzati per automatizzare attività ripetitive e dispendiose in termini di tempo, aumentare l'efficienza e consentire ai lavoratori di concentrarsi su attività più soddisfacenti.

Ecco alcune delle principali applicazioni della PNL nel mondo degli affari:

Analisi del sentimento

L'analisi del sentiment identifica le emozioni nel testo e classifica le opinioni come positive, negative o neutre. Puoi vedere come funziona incollando del testo in questo strumento di analisi del sentiment gratuito .

Analizzando i post sui social media, le recensioni dei prodotti o i sondaggi online, le aziende possono ottenere informazioni su come i clienti si sentono riguardo a marchi o prodotti. Ad esempio, potresti analizzare i tweet che menzionano il tuo marchio in tempo reale e rilevare immediatamente i commenti dei clienti arrabbiati.

Forse vuoi inviare un sondaggio per scoprire come si sentono i clienti riguardo al tuo livello di servizio clienti. Analizzando le risposte aperte ai sondaggi NPS , puoi determinare quali aspetti del tuo servizio clienti ricevono feedback positivi o negativi.

Traduzione da una lingua ad un'altra

La tecnologia di traduzione automatica ha visto grandi miglioramenti negli ultimi anni, con le traduzioni di Facebook che hanno raggiunto prestazioni sovrumane nel 2019.

Gli strumenti di traduzione consentono alle aziende di comunicare in diverse lingue, aiutandole a migliorare la loro comunicazione globale o ad entrare in nuovi mercati.

Puoi anche addestrare strumenti di traduzione per comprendere la terminologia specifica in un dato settore, come la finanza o la medicina. Quindi non devi preoccuparti di traduzioni imprecise che sono comuni con gli strumenti di traduzione generici.

Estrazione e Mining del testo

L'estrazione del testo consente di estrarre informazioni predefinite dal testo. Se hai a che fare con grandi quantità di dati, questo strumento ti aiuta a riconoscere ed estrarre parole chiave e caratteristiche rilevanti (come codici prodotto, colori e specifiche) ed entità denominate (come nomi di persone, luoghi, nomi di aziende, e-mail, ecc.).

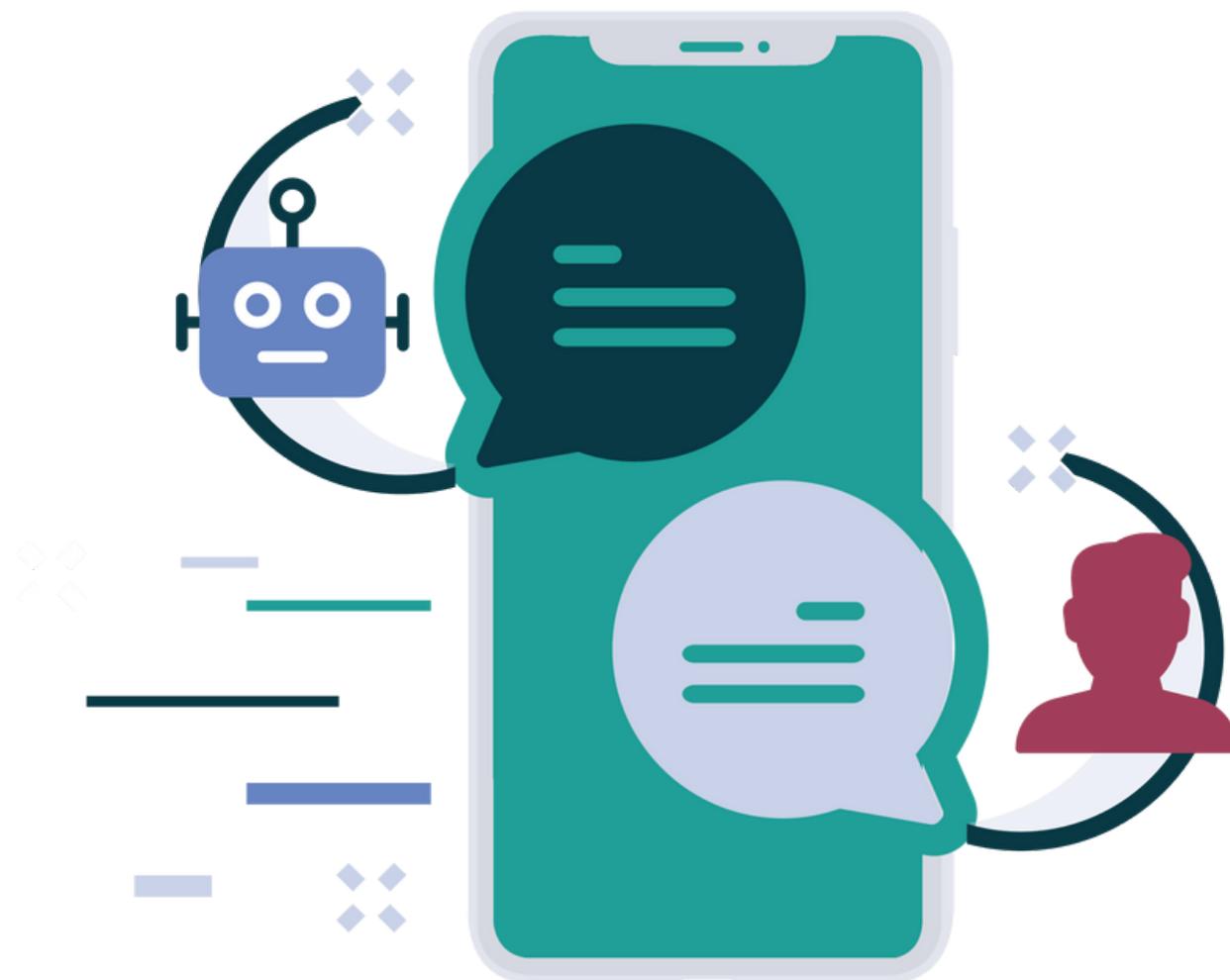
Le aziende possono utilizzare l'estrazione del testo per trovare automaticamente i termini chiave nei documenti legali, identificare le parole principali menzionate nei ticket di assistenza clienti o estrarre le specifiche del prodotto da un paragrafo di testo, tra molte altre applicazioni. Sembra interessante? Ecco uno strumento interessante che potresti provare

Chatbot

I chatbot sono sistemi di intelligenza artificiale progettati per interagire con gli umani tramite testo o voce.

L'uso dei chatbot per l'assistenza clienti è in aumento, grazie alla loro capacità di offrire assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (accelerando i tempi di risposta), gestire più query contemporaneamente e liberare gli agenti umani dal rispondere a domande ripetitive.

I chatbot imparano attivamente da ogni interazione e migliorano la comprensione dell'intento dell'utente, così puoi fare affidamento su di loro per eseguire attività ripetitive e semplici. Se incontrano una domanda del cliente a cui non sono in grado di rispondere, la trasmetteranno a un agente umano.



Cosa è Il Natural Language Processing o Elaborazione del linguaggio naturale Spiegazione ed Esempi

Classificazione degli argomenti

La classificazione degli argomenti consente di organizzare il testo non strutturato in categorie. Per le aziende, è un ottimo modo per ottenere informazioni dal feedback dei clienti. Immagina di voler analizzare centinaia di risposte aperte ai sondaggi NPS. Quante

risposte menzionano l'assistenza clienti? Quale percentuale di clienti parla di "Prezzi" ?
Con questo classificatore di argomenti per il feedback NPS , avrai tutti i tuoi dati taggati in pochi secondi.

Inoltre, puoi utilizzare la classificazione degli argomenti per automatizzare il processo di etichettatura dei ticket di supporto in arrivo e indirizzarli automaticamente alla persona giusta.

Conclusione

L'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) è la parte dell'intelligenza artificiale che studia come le macchine interagiscono con il linguaggio umano. La PNL lavora dietro le quinte per migliorare gli strumenti che utilizziamo ogni giorno, come chatbot, correttori ortografici o traduttori linguistici.

In combinazione con algoritmi di apprendimento automatico, la PNL crea sistemi che imparano a svolgere attività da soli e migliorano attraverso l'esperienza. Gli strumenti basati sulla PNL possono aiutarti a classificare i post sui social media in base al sentimento o estrarre entità nominate dalle e-mail aziendali, tra molte altre cose.

Grazie mille per la lettura 🙏