

# AZTECA

---

# AI CONVERSATIONAL AGENT



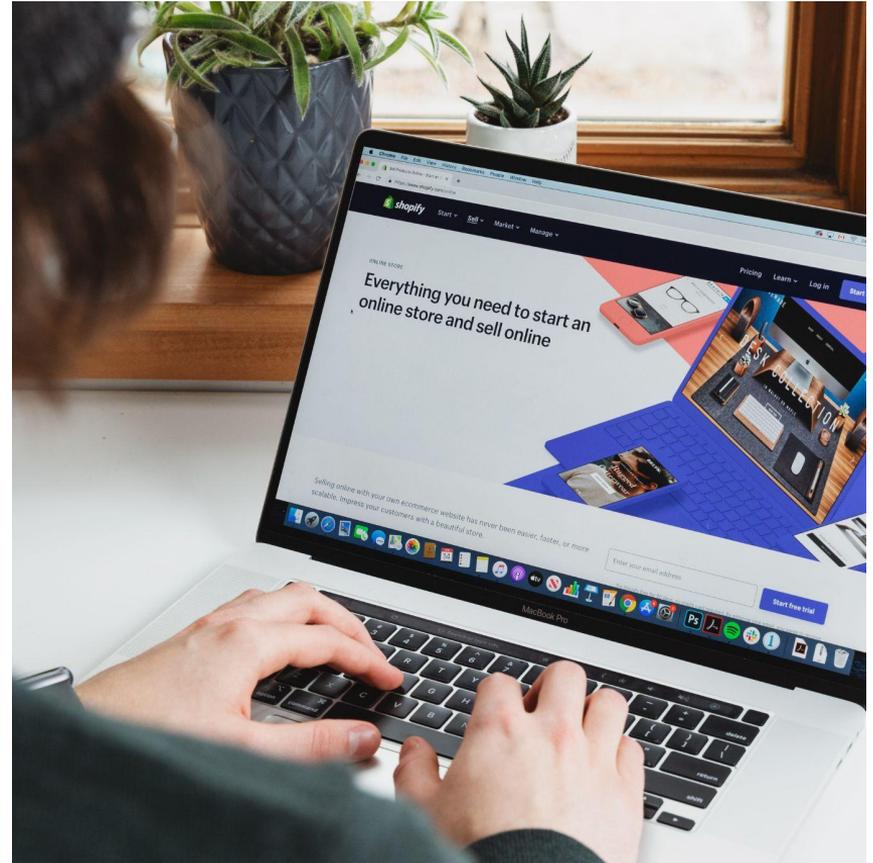
# Il problema

Tipologia di progetto, obiettivi e descrizione della problematica o del bisogno del cliente

**Mancanza di personalizzazione** nel processo di acquisto online tradizionale, piuttosto evidente negli acquisti di generi di prima necessità. Mancanza di **expertise** nell'acquisto di materiali di consumo.

L'attuale processo noioso non giustifica l'**investimento di tempo** da parte degli utenti, l'acquisto è principalmente fatto su **prezzo** o **brand**

Necessità di soluzioni innovative che non solo **migliorino la personalizzazione**, ma includono anche una funzione di coinvolgimento attivo dell'utente in un'esperienza di shopping più efficiente.



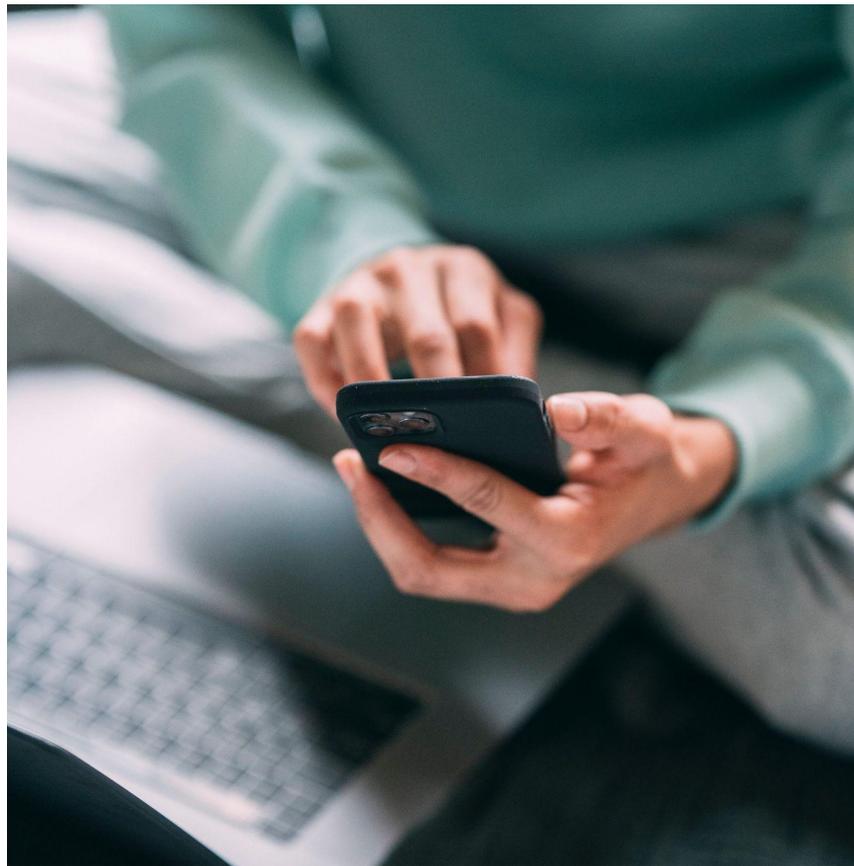
## La soluzione

Applicazione indipendente progettata per **trasformare l'esperienza** attraverso l'integrazione di un assistente basato sull'Intelligenza Artificiale e la conoscenza aziendale.

Rivoluziona l'esperienza dell'utente comprendendo le **esigenze individuali, gli interessi e la storia degli acquisti**.

Attraverso le intuizioni fornite dall'IA, offrirà **suggerimenti personalizzati**, migliorando e adattando l'esperienza di acquisto per gli utenti.

**Da reactive a proactive!**



# Vantaggi per gli utenti

Principali benefici ottenuti dal cliente



## Supporto personalizzato

Ogni esperienza è **personalizzata** in base alle tue preferenze e necessità individuali, migliorando il processo di **scoperta dei prodotti** e **riducendo il tempo** trascorso su articoli non pertinenti.



## Risparmi di tempo

Ricevi supporto in modo **efficiente con raccomandazioni rapide e personalizzate**, risparmiando tempo prezioso per ciò che conta veramente nella tua vita.



## Ottimizzazione delle decisioni

Dotato di una **conoscenza completa** dei prodotti e servizi e di suggerimenti, gli utenti possono prendere decisioni d'acquisto con maggiore **consapevolezza**, aumentando la loro soddisfazione nell'esperienza.

# Vantaggi per gli utenti

Principali benefici ottenuti dal cliente



## Upsell/Cross-sell

L'esperienza personalizzata permette di avere una **maggiore conoscenza del cliente** evolvendo il concetto del volantino



## Fidelizzazione

La comodità porta **l'utente a rifornirsi dal brand** evitando di andare su altri brand, continuando ad acquistare dallo stesso fornitore.



## Drive to store

A cliente fidelizzato viene invogliato a raggiungere lo store per concludere l'acquisto e **acquistare servizi aggiuntivi offerti dal negozio**.

# Tecnologia e architettura

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie, architettura, ecc.)



# Knowledge Management

## Definizione

Un servizio che attraverso l'analisi, la gestione e il trattamento della conoscenza multi-modale fornisce un ambiente protetto su misura per ogni azienda in cui generare contenuti precisi e di qualità espandendo la conoscenza di partenza.

Per il servizio di Knowledge management, la relazione tra RAG e LLM è cruciale per generare risposte efficaci. La RAG ottimizza la produzione di LLM utilizzando informazioni mirate, permettendo di ottenere risposte più precise e aggiornate, specialmente in ambiti specifici come organizzazioni e settori. Questo sistema garantisce risposte più appropriate ai prompt, basandosi su dati attuali.

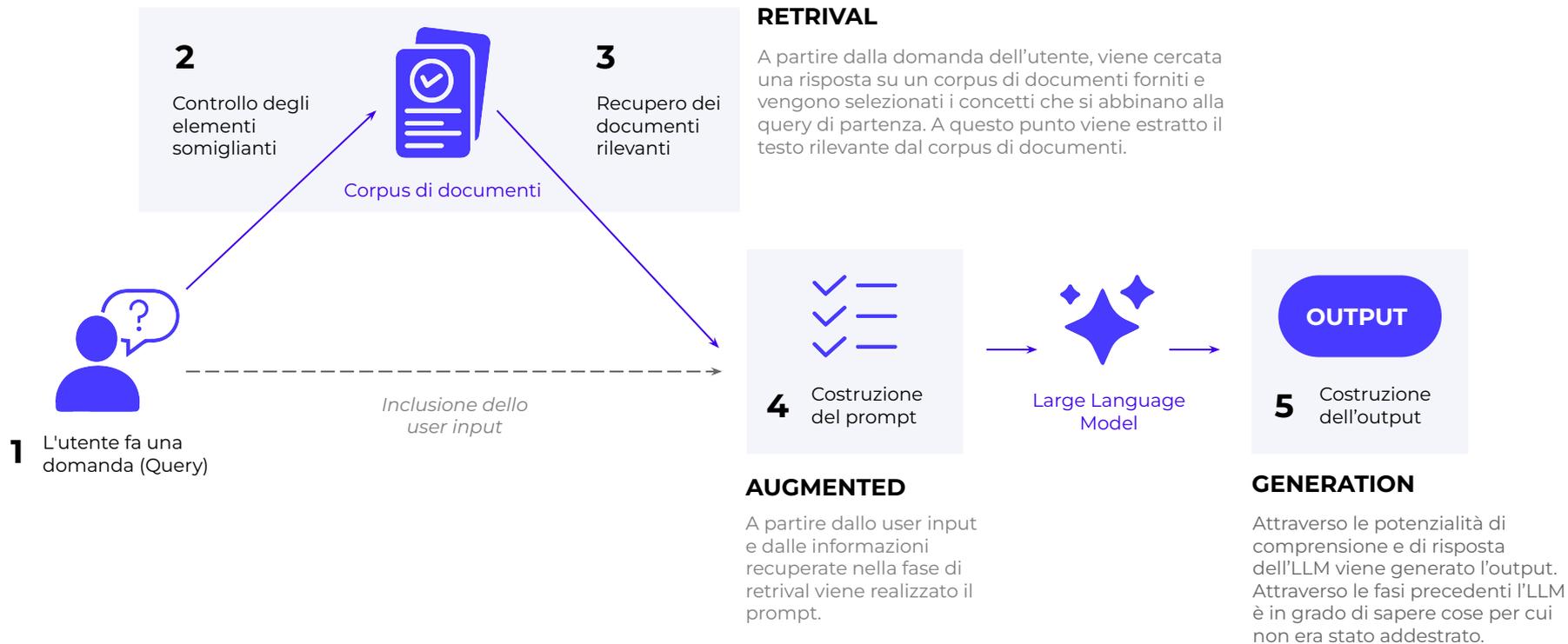
### RAG

È una tecnica che permette di accedere alle informazioni di base in maniera accurata e contestualmente corretta, integrando ricerca ed estrazione di informazioni su una vasta base di dati.

### Large Language Model

Il sistema di AI generativa può fornire risposte più appropriate ai prompt, e basare tali risposte su dati estremamente attuali.  
La RAG ottimizza la produzione di un LLM con informazioni mirate senza modificare il modello alla sua base.

# Knowledge Management

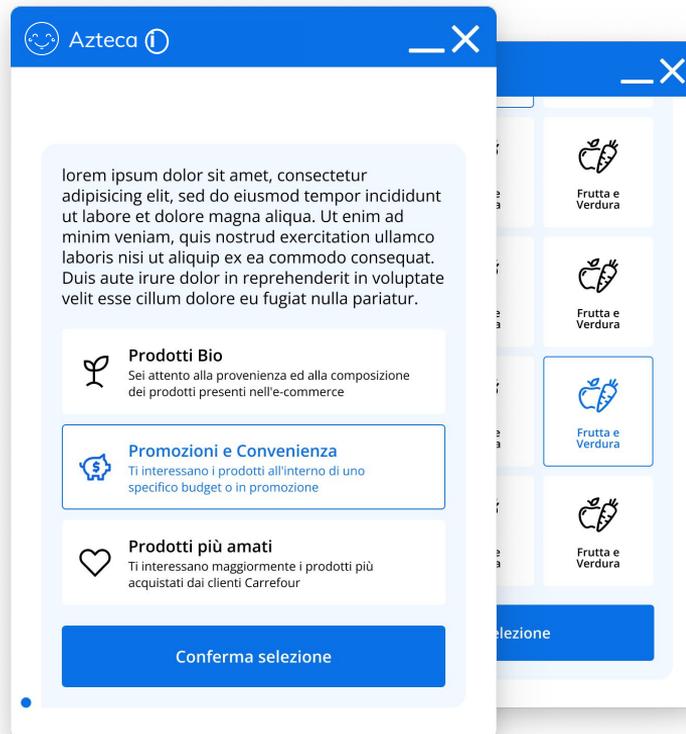


# Struttura della soluzione

Dettaglio del progetto implementato (complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.)

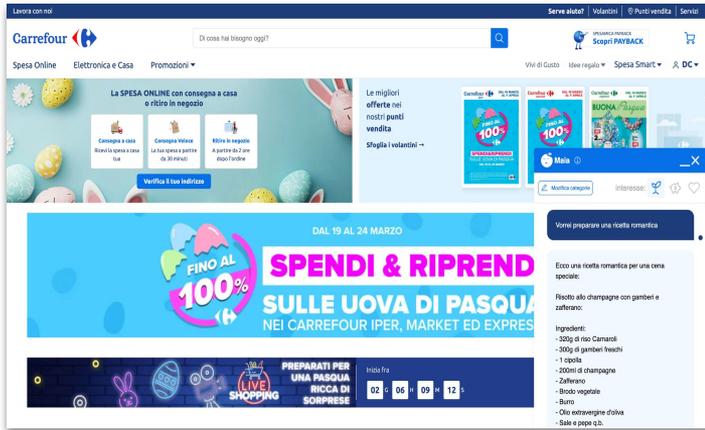
## ONBOARDING UTENTI

- Un assistente conversazionale all'acquisto può essere un **potente strumento** per migliorare l'esperienza di acquisto online
- Per renderlo ancora più efficace, il nostro assistente deve **conoscere** le **preferenze** e le **esigenze** dell'utente
- Un onboarding ben strutturato è il modo migliore per ottenere queste informazioni

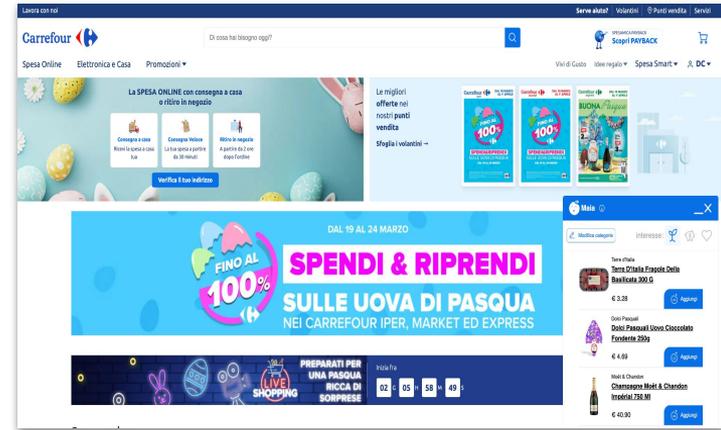


# Il nostro assistente all'opera

- Il nostro assistente - integrato nel vostro sito web - risponde prontamente a richieste generiche per un suggerimento
- Nell'esempio chiediamo **“qualcosa per una cenetta romantica”** e riceviamo un'idea - in base alle preferenze **“vegetariane”** - tutti gli ingredienti e la ricetta completa



RISPOSTA GENERATIVA



SUGGERIMENTO DAL CATALOGO

## Come configurarlo

- Per cominciare, abbiamo solo bisogno di poche informazioni:
  - Il **link** del tuo sito web
  - La **lingua** che desideri utilizzare per l'assistente
  - Una breve **descrizione** del tuo business
  - Un elenco dei tuoi **prodotti**
- Occorre poi configurare l'azione di acquisto desiderata (e.g. "aggiungi al carrello")
- E con sole 3 righe di codice

```
<maia-chat></maia-chat>
```

```
<maia-admin></maia-admin>
```

```
<script type="module" src="/src/main.ts"></script>
```

saremo pronti a integrare il nostro web component nel tuo sito web

CONTATTACI

### Prova il nostro Assistente Virtuale

Ci servono solo poche informazioni per poter iniziare a lavorare con te.

Sito Web

Lingua

 Italiano

Definisci il tuo business

Descrivi brevemente di cosa ti occupi e cosa vorresti dal nostro assistente

Inserisci i tuoi prodotti

 [Premi per aggiungere](#) or trascina qui  
.csv, .xsl

Configura la tua azione

Redirect alla pagina prodotto

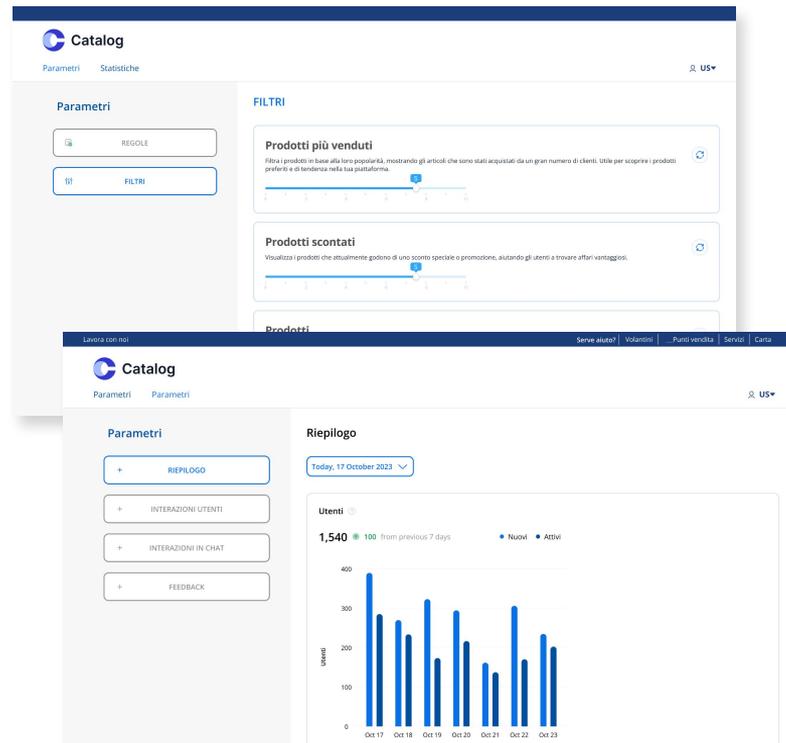
[Contattaci →](#)

# Come gestirlo

- Dopo il **caricamento iniziale dei prodotti**, potrai **gestire autonomamente** il tuo assistente virtuale utilizzando:
  - **pesi** e
  - **filtri**

per dare maggiore risalto i prodotti più venduti o le promozioni in corso+

- Avrai inoltre accesso a una **dashboard di statistiche** per monitorare l'utilizzo e le performance del sistema



# Pricing: “PAY AS YOU GO”

- Il pricing plan pensato per voi è PAY AS YOU GO e prevede un costo di:
  - € 0.25 a sessione - indipendentemente dal numero di messaggi - fino a 5,000/mese  
ove si chiede che il bot sia sempre aperto sul sito
- La proposta include
  - automatic data upload
  - 2 integrazioni (catalogo e stock)
  - fino a 10,000 referenze
  - full reporting
  - unlimited sessions
- Tempi di realizzo
  - 2-4 settimane

# Pricing: “ENTERPRISE”

- Il pricing plan pensato per voi è ENTERPRISE:
  - € 20,000 setup fee per istanza
  - € 0.25 a sessione - indipendentemente dal numero di messaggi - fino a 10,000/mese  
ove si chiede che il bot sia sempre aperto sul sito
- La proposta include
  - automatic data upload
  - 2 integrazioni (catalogo e stock)
  - fino a 10,000 referenze
  - full reporting
  - unlimited sessions
- Tempi di realizzo
  - 4-6 settimane

# CASO CARREFOUR

## Customer Experience

**Dettaglio del progetto implementato** (complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.)

Maia, un chatbot basato sull'IA Generativa, aiuta gli utenti di Carrefour nell'acquisto suggerendo prodotti in base al loro profilo e alle abitudini di consumo.

### Target:

Piattaforme e-commerce che cercano di migliorare l'esperienza di acquisto degli utenti e aumentare le vendite.

### Problema:

Interazione non efficace degli utenti con la piattaforma e-commerce e assenza di supporto dedicato all'acquisto. Necessità di promozione di prodotti specifici per aumentare le vendite e quindi profitti.

### Soluzione:

Il modello **AI generativa garantisce un approccio conversazionale** con l'utente adattandosi alle informazioni contenute nel profilo personale. Un **sistema di raccomandazione** altamente personalizzato permette di raggiungere i seguenti risultati.

L'AI Generativa viene utilizzata per supportare gli utenti durante l'acquisto sulla piattaforma e-commerce di Carrefour.

**Maia** consiglia prodotti basati sull'analisi del profilo dell'utente e sulle sue abitudini di consumo, migliorando l'assistenza all'acquisto e di conseguenza incentivando gli acquisti dei prodotti suggeriti.

### Risultati attesi:

- Aumento della qualità del servizio di assistenza all'acquisto
- +30% delle registrazioni in piattaforma
- +19% di acquisto da parte degli utenti dei prodotti suggeriti

# CASO AIKU

## Customer Care

**Dettaglio del progetto implementato** (complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.)

Grazie a un'esperienza conversazionale permette ai clienti di trovare sempre la risposta alle proprie domande relative all'azienda.

### Target:

Aziende che necessitano di migliorare l'accessibilità delle informazioni per i loro clienti, riducendo al contempo la pressione sul supporto tecnico.

### Problema:

FAQ inefficaci portano i clienti a cercare risposte tramite supporto tecnico. Le aziende non sanno come rendere le informazioni facilmente accessibili.

### Soluzione:

AIKU LX offre un'**esperienza conversazionale** che permette ai clienti di trovare sempre la risposta che cercano, grazie a Large Language Models allenati e personalizzati con i dati dell'azienda.

L'addestramento della **Knowledge Base aziendale con AIKU LX** è rapido e accessibile e non necessita competenze di coding: basta semplicemente caricare i propri dati attraverso pagine web o l'importazione diretta di file. Inoltre, l'integrazione dei modelli AIKU CX, con una sofisticata Sentiment Extraction a 5 livelli insieme all'Intent Extraction, permettono di ottenere una comprensione profonda di ogni conversazione.

### Risultati attesi:

- + 40% di richieste gestite in autonomia
- Maggiore accessibilità delle informazioni
- Aumento della qualità del servizio

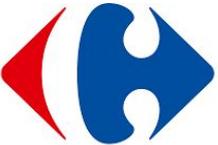
# Prossime evoluzioni



## Chi ci ha scelto

☆ euronics

Orteat

  
Carrefour

centrostyle®  
around PEOPLE

 elmec

 TIGROS

/RT  
KNIT  
STUDIOS

## Premi e citazioni



**SMAU**  
Premio  
Innovazione



**Premio Angi**  
Oscar  
dell'innovazione

**TIM AI Challenge**

**TIM Open  
Innovation**  
Tim AI Challenge

# Thank you!

## **Contatti**

Mirko Puliafito

[mirko.puliafito@digitiamo.com](mailto:mirko.puliafito@digitiamo.com)