



# CONVERSAZIONI SENZA CONFINI

CLIENTI, AI E AGENTI IN PERFETTA SINERGIA



Company of



**MAPS GROUP**  
SHARING KNOWLEDGE

# PROFILO

## ANNO DI NASCITA

Gennaio 2002



## SEDE LEGALE E OPERATIVA

Reggio Emilia



## CORE BUSINESS

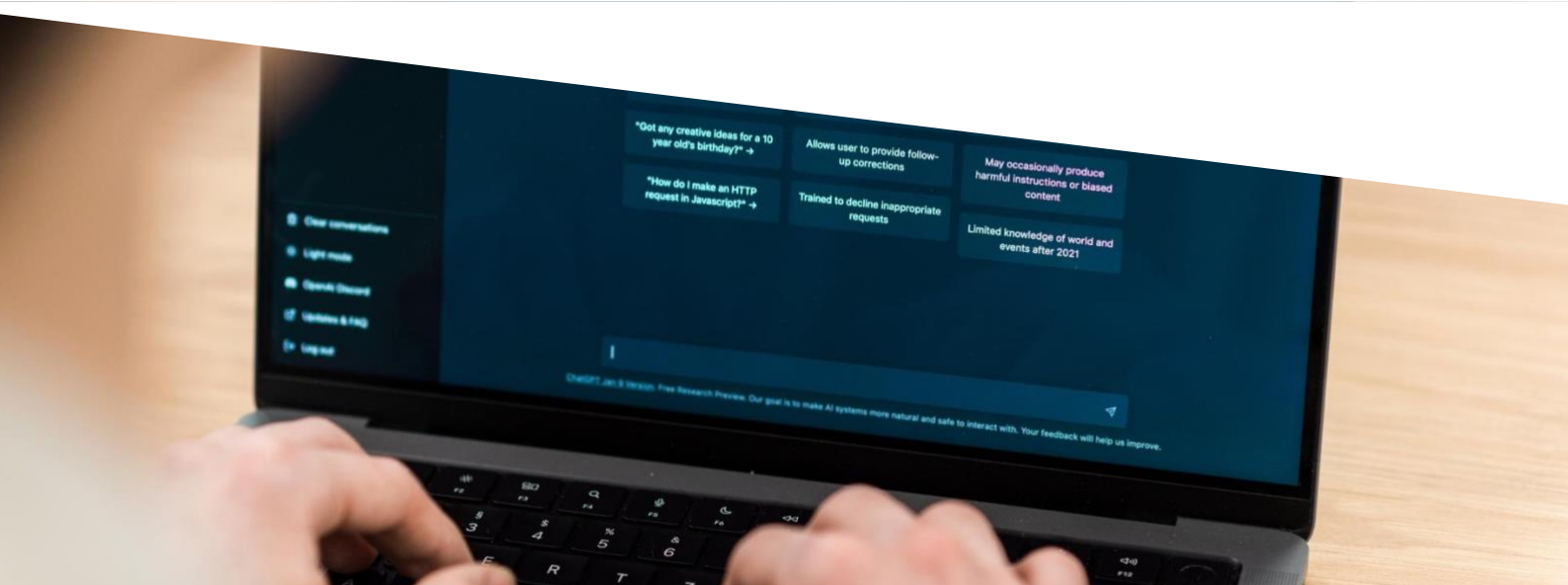
Al Customer Care multicanale con agenti umani, assistenti virtuali e servizi di addestramento Bot Trainer



## MISSION

La nostra mission è rivoluzionare la comunicazione tra clienti e aziende attraverso soluzioni all'avanguardia di intelligenza artificiale.

Creiamo sistemi di contact center, voicebot e chatbot progettati per offrire un'esperienza utente senza precedenti, migliorando l'efficienza operativa e la soddisfazione del cliente.



# EVOLUZIONE NATURALE DEL CUSTOMER CARE IN CHIAVE AI



"**Contatta**" è la piattaforma avanzata per il customer care omnicanale, potenziata dall'AI. Unisce l'efficienza degli assistenti virtuali all'expertise degli agenti umani per un'esperienza fluida e personalizzata. Grazie a **chatbot e voicebot** basati su **NL e LLM**, supera i tradizionali IVR con interazioni guidate e contestualizzate.

Supporta i **principali canali di messaggistica** (Live Chat, Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram) e offre **ACD omnicanale, integrazioni con CRM e app di terze parti, monitoraggio** in tempo reale e **report** dettagliati per ottimizzare le performance.

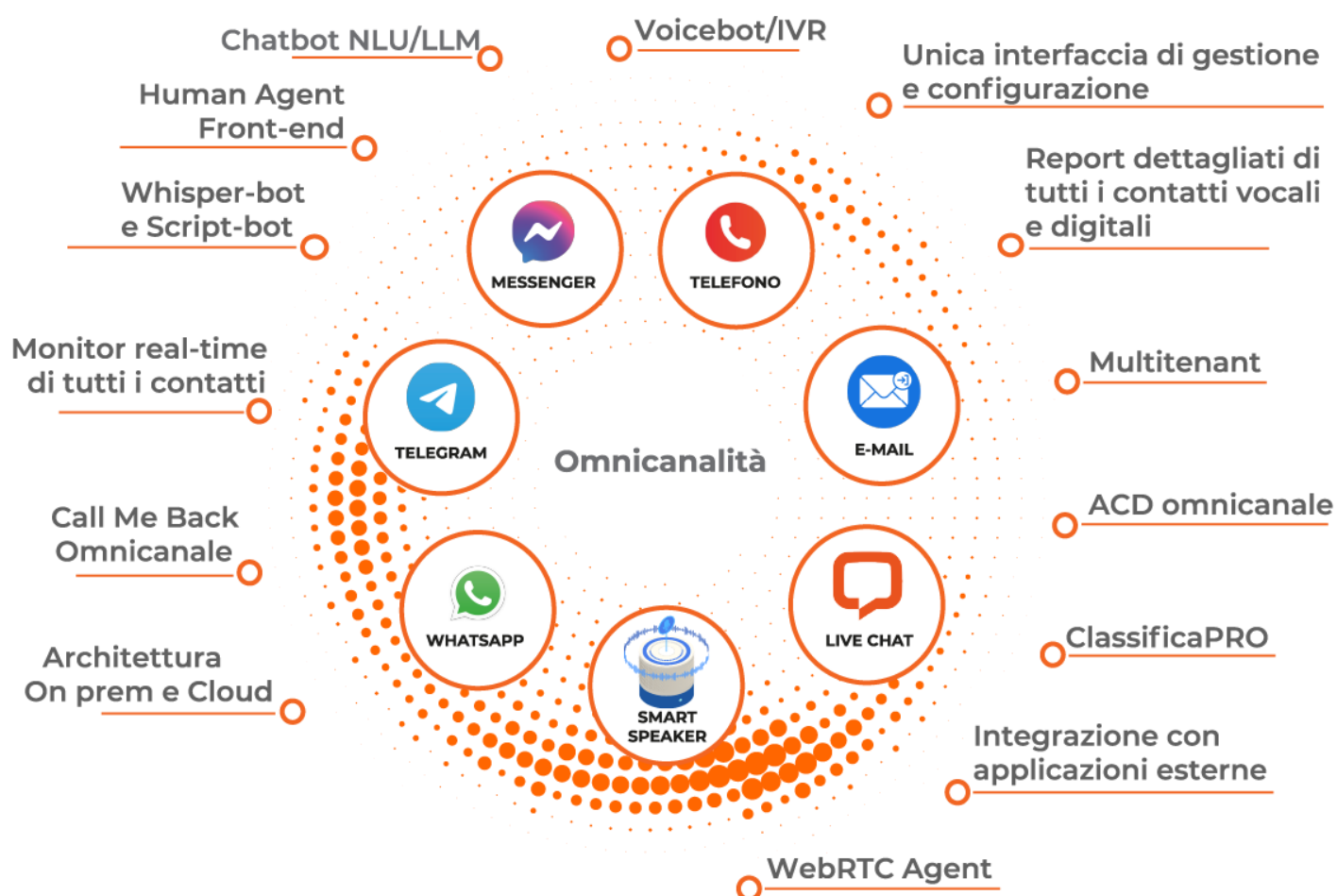
# OTTIMIZZIAMO LA CUSTOMER JOURNEY PER UNA ESPERIENZA EFFICACE ED EFFICIENTE

**Assistenti virtuali, interazioni automatiche e una comunicazione coesa** tra i diversi canali sono essenziali per creare percorsi unici ed integrati per ogni settore di riferimento.




# RISCRIVI LE REGOLE DEL CUSTOMER CARE

**Tecnologie omnicanale** e soluzioni basate sull'**intelligenza artificiale**, progettate per plasmare esperienze clienti ottimali.



# OLTRE L'IVR...VOICEBOT...PER CONVERSAZIONI SMART E ASSISTENZA AUTOMATIZZATA

 Il **Voicebot** è un assistente virtuale vocale che **accoglie** le chiamate, **filtra** le richieste e le **indirizza** rapidamente, riducendo i tempi di attesa e ottimizzando il lavoro degli agenti.

## FUNZIONALITÀ CHIAVE

- ▶ Comprende le richieste e fornisce risposte automatizzate e personalizzate.
- ▶ Si integra facilmente con CRM, piattaforme di ticketing e altre soluzioni aziendali.
- ▶ In caso di richieste complesse può trasferire l'interazione all'agente, garantendo continuità di servizio.

## BENEFICI PER LA TUA AZIENDA

- ▶ Efficienza operativa
- ▶ Risposte rapide e disponibili h24 7/7
- ▶ Gestione di grandi volumi di interazioni simultanee

### 3 ESEMPI DI APPLICAZIONI

- Assistenza clienti
- Supporto tecnico
- Gestione prenotazioni







## RAG & PLAY: POTENZIA LA TUA CONVERSAZIONE

**ATTENUA LE ALLUCINAZIONI E DEFINISCI IL CONFINE!**

La **RAG (Retrieval-Augmented-Generation)** è una tecnica di apprendimento **automatico** che consente ai modelli di intelligenza artificiale di adattarsi **rapidamente** a **nuovi compiti** o domini di conoscenza, senza dover essere riaddestrati da zero.

L'implementazione della RAG all'interno della nostra piattaforma di Customer Interactions Omnicanale "**Contatta**" permette di **ridurre i tempi** associati all'addestramento e/o riaddestramento cosicché i nostri assistenti virtuali possano **apprendere rapidamente** nuove informazioni e adattarsi a nuovi contesti di conversazione, garantendo un servizio clienti sempre aggiornato e pertinente.

# SINGERGIA VINCENTE TRA UMANO E VIRTUALE

L'unione tra chatbot e operatori umani è il **cuore** di un customer care moderno, efficiente e reattivo.

Le chatbot gestiscono le richieste degli utenti con **velocità** e **precisione**, ma il loro ruolo non si ferma qui: diventano veri e propri **assistenti digitali** per gli operatori, **suggerendo** risposte e **guidando** la conversazione in tempo reale. A loro volta, gli operatori possono contribuire all'**evoluzione** della chatbot, arricchendone l'**addestramento** con il proprio know how.



## SCRIPT BOT

L'AI assiste gli agenti umani durante le chiamate, fornendo **script predefiniti**, **domande** dinamiche e **risposte** pertinenti. L'agente interroga e consulta la chatbot in **tempo reale** per garantire risposte precise e tempestive agli utenti.



## WHISPER BOT

L'AI analizza le chat in **tempo reale** e suggerisce all'operatore risposte pertinenti, che ha il compito di **valutare** queste opzioni e scegliere quella più adatta prima dell'invio all'utente.



## HANDOVER

L'interazione fluida tra assistenti virtuali e agenti assicura **un'esperienza uniforme** e di alta qualità su **tutti i canali di contatto**. Gli agenti accedono immediatamente alle informazioni raccolte dall'AI, evitando ripetizioni e offrendo un supporto personalizzato ed efficace.



# DAL DATO ALL'INSIGHT

## CLASSIFICAZIONE INTELLIGENTE DEI CONTATTI E ANALISI DEL SENTIMENT

La **classificazione** avanzata delle conversazioni tramite AI **organizza** i dati in categorie e **analizza** ogni interazione per determinare il **sentiment** dell'utente (positivo, negativo o neutro) e valutare l'esito cioè verificare se la risposta ha effettivamente risolto il problema dell'utente. I dati ottenuti possono essere usati per **addestrare** l'assistente virtuale tramite **RAG**.

## INTEGRAZIONI STRATEGICHE PER UN CONTACT CENTER EFFICIENTE

Un contact center di qualità dipende dalla capacità degli operatori di **accedere facilmente** alle **informazioni** necessarie per rispondere **rapidamente** e con **precisione**. Grazie all'**integrazione** di CRM e piattaforme di terze parti, tramite semplici Webservice, possiamo **ottimizzare** l'intero **processo**, migliorando la gestione delle informazioni, la **soddisfazione del cliente** e **l'efficienza operativa**.





## CLOUD O ON PREMISES?

### LA TECNOLOGIA SU MISURA PER IL TUO BUSINESS

Ellysse offre soluzioni innovative e altamente versatili, permettendo al cliente di scegliere liberamente tra **Public Cloud**, **Private Cloud** e **On-Premises**, senza compromettere funzionalità, controllo e produttività, e adattandosi alle specifiche esigenze di ogni business.

# INTEROPERABILITÀ GARANTITA

CON UNA VASTA GAMMA DI CENTRALINI TELEFONICI

Abbiamo certificato le nostre soluzioni di voicebot e contact center sulle **tecnologie di centralino voip** più diffuse tra cui **Alcatel, Cisco, Nethesis, Kalliope Pbx...**

## INTEGRIAMO I TOP PLAYER DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Per realizzare servizi di customer care, contact center, chatbot e voicebot efficienti, ci avvaliamo delle **migliori tecnologie di AI** disponibili sul mercato come **OpenAI, LLama, Anthropic, Vertex AI...**





*Company of*



**MAPS GROUP**  
SHARING KNOWLEDGE

**ellysse.it**

**Ellysse S.r.l.**

Società soggetta a direzione e coordinamento Maps S.p.A.  
Via Danubio 19, 42124 Reggio Emilia (RE) - Tel. +39 0522 232699  
ellysse@ellysse.it - PEC: ellysse@pec.it - ellysse.it  
C.F. e P.IVA 01981770355