

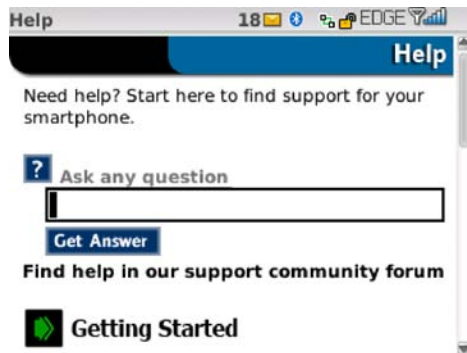
COGITO® Answers

Ricerche in linguaggio naturale per la gestione della conoscenza e il self-help

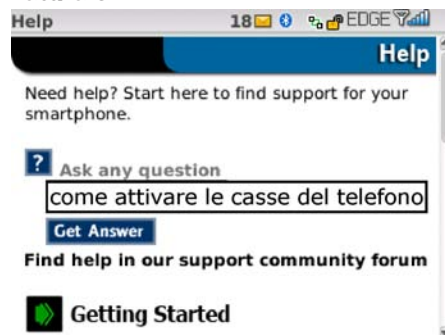
COGITO® Answers è un rivoluzionario software semantico che rende più efficiente la gestione della conoscenza aziendale e migliora l'assistenza ai clienti, sfruttando le potenzialità della comunicazione multi-canale: self-help 24 ore al giorno via mail, web e cellulare.

Grazie alla tecnologia semantica e alla capacità di gestire il linguaggio naturale, Cogito Answers migliora la *user experience*. I tuoi clienti possono ricevere assistenza scegliendo il canale di comunicazione che preferiscono, digitando le proprie richieste on-line oppure semplicemente inviando via mail o sms i propri messaggi. In tempo reale, il sistema elabora la domanda, individua nella base di conoscenza aziendale (manuali, istruzioni per l'uso, vari documenti legati all'assistenza ai clienti) la risposta più pertinente e la propone subito all'utente.

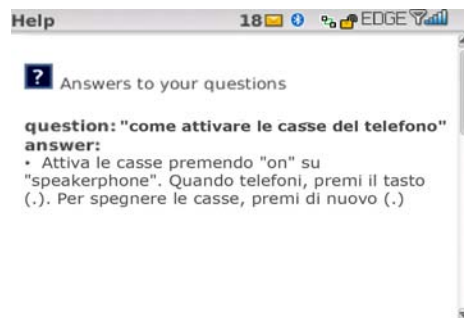
Il cliente visita la sezione dedicata al self-help



Esprime una domanda in linguaggio naturale



Riceve in pochi secondi la risposta più pertinente



Cogito Answers consente ai tuoi clienti di esprimersi liberamente, di risolvere i propri problemi nel modo che preferito, usando il linguaggio di tutti i giorni: ovunque, in qualsiasi momento... via Web, mail, smartphone.

Benefici

COGITO® Answers è...

- **Comodo:** sempre disponibile, accessibile via Internet, mail, mobile 24/7
- **Preciso e accurato:** fornisce sempre l'informazione giusta perché attinge direttamente alla base di conoscenza, sempre aggiornata
- **Veloce:** offre subito la risposta facendo risparmiare tempo ai tuoi clienti che hanno così la libertà di esplorare le tue novità e le tue nuove offerte
- **Facile da usare:** non richiede nessun tipo di addestramento: basta scrivere ciò che si pensa
- **Personalizzato:** consente di targettizzare le risposte in base ai problemi e alle richieste clienti

COGITO®

Per fidelizzare la propria clientela qualsiasi azienda ha a disposizione solo una sola possibilità: fornire un ottimo servizio di assistenza. Cogito Answers è la soluzione giusta perché consente di soddisfare nel modo migliore le richieste degli utenti, fornendo un'immediata risposta ai loro problemi.

Principali funzionalità di COGITO® Answers

■ Web & Wireless

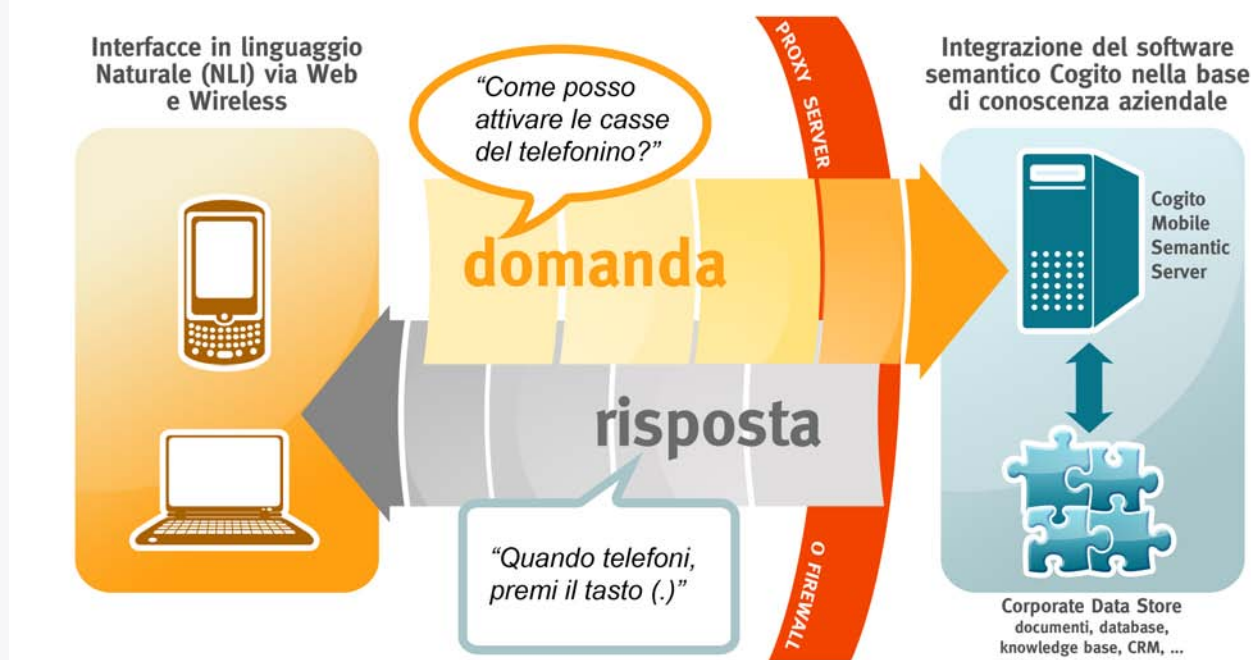
Accessibile on-line o attraverso tutti i dispositivi wireless (smartphone, laptop, cellulari), il software semantico Cogito Answers offre all'utente finale tutti i vantaggi e l'emozione di ricevere subito assistenza, in modo nuovo ed efficiente. Per gli utenti è sufficiente chiedere come farebbero con un amico e ottengono subito le risposte che cercano, selezionate dal sistema nella base di conoscenza.

■ E-mail

Cogito Answers gestisce in modo automatico enormi volumi di e-mail, sfruttando le potenzialità uniche della tecnologia semantica: analizza le richieste degli utenti, comprende il significato dei testi scritti in linguaggio naturale, individua nella base di conoscenza le risposte giuste e le invia direttamente all'utente oppure smista i messaggi assegnandoli all'operatore più qualificato del Contact Center.

■ Natural Language Processing

I clienti possono scrivere le proprie richieste nel linguaggio di tutti i giorni (linguaggio naturale) e, dopo pochi istanti, accedere direttamente ai contenuti on-line oppure ricevere la risposta via mail, SMS o chiamata vocale (Text to Speech).



Cogito Answers si basa su due componenti:

- 1- Un'interfaccia che abilita all'uso e alla gestione del Linguaggio Naturale (NLI)
- 2 - Un Back End server per l'integrazione e la gestione dei contenuti non strutturati

Expert System

Expert System è leader nello sviluppo di software semantici per la comprensione e l'analisi delle informazioni. Tutti i suoi prodotti, basati sulla tecnologia Cogito, fanno leva sulla vasta e profonda esperienza maturata dall'azienda nello sviluppo di soluzioni business nei principali settori di mercato (Manufacturing, Telco, Energy, Mobile, Finance, Media etc.) e a supporto delle attività di Knowledge Management, Customer Care, Corporate Intelligence e Homeland Security.

Fra i principali clienti: Gruppo Eni, Pirelli, Finmeccanica, ANSA, Telecom Italia, Microsoft, BNP Paribas, Ministero della Difesa e dell'Interno.

L'azienda, fondata a Modena nel 1989 e con sedi anche a Roma, Napoli, Trento, Monaco e Londra, nel 2008 ha aperto una filiale negli Stati Uniti.

www.expertsystem.it
info@expertsystem.it

**EXPERT
SYSTEM**
SEMANTIC INTELLIGENCE