AskMe**Chat**

AI chatbot system for customer care

Messaggistica con intelligenza artificiale generativa

- Cos’è AskMe**Chat**?
- Perché scegliere AskMe**Chat**?
- Ambiti di Utilizzo
- Funzionalità
- Intelligenza Artificiale
- Chi ci ha scelto

v1.3 - 05/03/25

AskMe**Chat**

Cos'è AskMe**Chat?**

Vuoi rivoluzionare la comunicazione aziendale ed offrire un servizio clienti straordinario? Ti presentiamo AskMe**Chat**, il tuo alleato per una messaggistica intelligente, integrata ed accessibile.

AskMe**Chat** è il sistema completo di messaggistica che integra tecnologie di Intelligenza Artificiale Nativa e modelli linguistici generativi (LLM). Queste caratteristiche ti consentono di ottimizzare la risposta alle domande dei clienti, migliorare la comunicazione interna ed esterna ed automatizzare i processi aziendali. Con una piattaforma intuitiva e all'avanguardia, AskMe**Chat** trasforma la tua organizzazione in un punto di riferimento per l'eccellenza nella customer care.

Con AskMe**Chat**, puoi gestire sessioni di chat con operatori umani, ma utilizzare anche un ChatBot, pronto a rispondere alle domande dei clienti in modo rapido e accurato. Offrendo quindi un canale di comunicazione ottimizzato per il customer care, con assistenza immediata e personalizzata ai tuoi clienti.
Non solo, grazie all'Intelligenza Artificiale Nativa, AskMe**Chat** **automatizza le richieste di supporto**, per ottimizzare risorse ed energie.

Assistenza immediata per i tuoi clienti

Hai spesso richieste di assistenza per problemi simili e vorresti ottimizzare le risposte e quindi il supporto?

Con AskMe**Chat**, puoi sfruttare l'Intelligenza Artificiale per **ottimizzare le attività ripetitive**. Il sistema, infatti, impara dai problemi comuni e fornisce subito risposte accurate. Puoi anche personalizzare le risposte in base alle esigenze dei tuoi clienti.

Vuoi introdurre un servizio di customer care che combini l'intelligenza artificiale e l'assistenza fornita dai tuoi dipendenti? È possibile?

Assolutamente!
AskMe**Chat** ti consente di integrare l'intelligenza artificiale con l'assistenza fornita dai tuoi dipendenti. Il ChatBot può gestire le richieste comuni in modo automatico, mentre i tuoi dipendenti possono intervenire per le situazioni più complesse o che richiedono un'interazione umana. Questa combinazione offre un servizio di customer care efficiente e personalizzato.

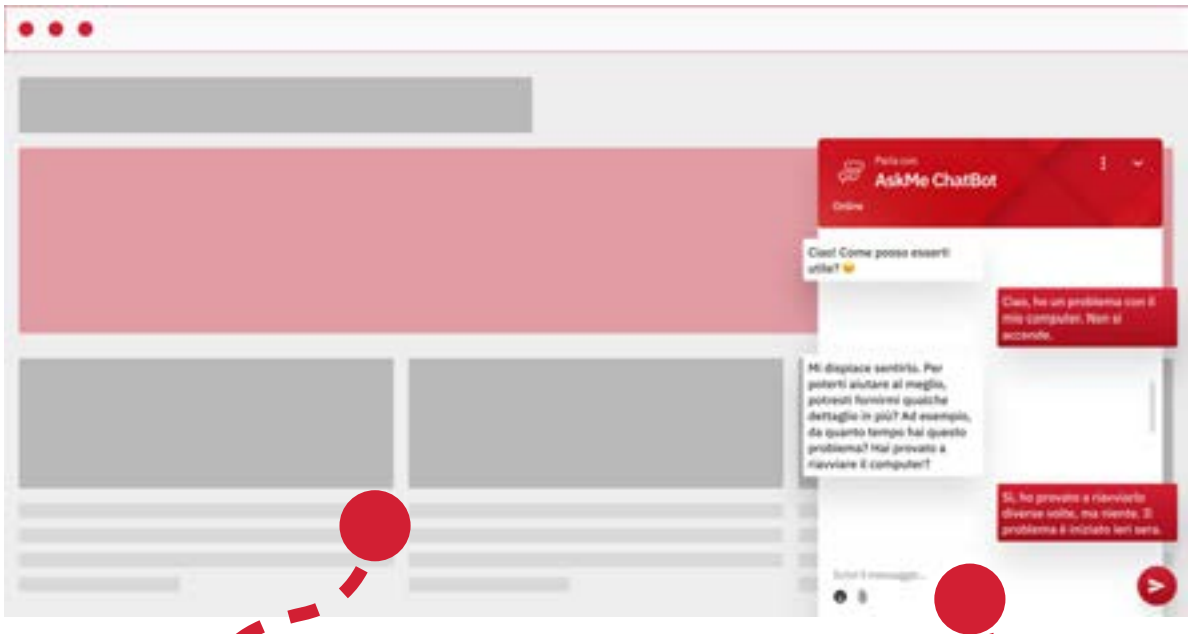
Risponde a ogni richiesta

24/7

+15%

nella soddisfazione degli utenti

Vuoi migliorare le performance aziendali del tuo team o reparto?
Con AskMe**Chat** hai un assistente virtuale che non si limita a rispondere alle domande, ma si integra nei tuoi processi aziendali, offrendo risposte accurate e contestuali. Gestisce richieste di assistenza, guida i clienti verso la soluzione ideale e identifica **opportunità di upsell e cross-sell**, aumentando le vendite e la customer satisfaction. Trasforma ogni interazione con gli utenti in un'opportunità per migliorare la fiducia dei tuoi clienti, rafforzare la brand loyalty far il tuo business.



Il tuo sito web, intranet, applicativo web...

Il nostro sistema di chat con bot e operatori umani!

Perchè scegliere AskMeChat?

- **Comunicazione più efficiente**
  AskMe**Chat** semplifica la comunicazione aziendale, permettendo di **rispondere ai clienti in tempo reale** e di collaborare internamente in modo rapido ed efficace. Gestisci ogni richiesta con facilità e precisione per garantire un servizio puntuale e di alta qualità.

- **Automatizza i tuoi processi**
  Grazie all'Intelligenza Artificiale Nativa e all'integrazione dei modelli linguistici generativi (LLM), AskMe**Chat** può **automatizzare numerosi processi** come la **gestione delle richieste**, l'**elaborazione degli ordini** e la **pianificazione delle riunioni**, facendoti risparmiare tempo e riducendo gli errori umani.

- **Migliora la tua assistenza clienti**
  Con la possibilità di rispondere in modo contestuale e specifico, AskMe**Chat** innalza l'efficacia delle interazioni con i clienti, offrendo **risposte mirate e rilevanti**. Migliora la customer experience con un **servizio puntuale e personalizzato**, per fidelizzare la tua clientela.

- **Personalizza le risposte a modo tuo**
  La possibilità di definire un flusso che integra **risposte procedurali e risposte basate su LLM** permette ad AskMe**Chat** di fornire un'assistenza su misura per le esigenze di ogni cliente, combinando l'efficienza dell'automazione con l'adattabilità dell'intelligenza artificiale.

- **Utilizzalo in qualsiasi momento, da qualsiasi dispositivo**
  AskMe**Chat** è **disponibile tramite web e app mobile**, offrendo flessibilità operativa ai tuoi dipendenti, che possono comunicare e collaborare anche in viaggio o da remoto, senza compromessi sull'efficienza. AskMe**Chat** è disponibile come plug-in sviluppato in Javascript che **può essere inserito in ogni interfaccia web.** AskMe**Chat** è inoltre già pronto all'uso da mobile.

- **Analisi e reportistica avanzata**
  Monitora le prestazioni e l'efficienza della tua comunicazione aziendale con strumenti di reportistica dettagliati. Ottieni una **visione completa delle tendenze, delle interazioni e delle metriche chiave** per ottimizzare i tuoi processi.

- **Rispondi ai tuoi utenti dove si trovano**
  AskMe**Chat** **si integra con piattaforme di messaggistica esterne come WhatsApp e Telegram**, consentendo ai clienti di contattare la tua azienda sui canali che preferiscono, mentre gli operatori possono gestire le comunicazioni da un'unica interfaccia. Aumenta la comodità per i clienti e la praticità per i tuoi operatori.

- **Offri assistenza ai tuoi utenti, non solo in italiano**
  AskMe**Chat** è progettato per generare **risposte anche in altre lingue**. Con AskMe**Chat** la tua organizzazione può servire in modo efficace anche gli utenti internazionali, con risposte rapide e accurate nella loro lingua di preferenza.

In massima sicurezza

Il chatbot è stato sviluppato mettendo **al centro la sicurezza degli utenti**: AskMe**Chat** può essere configurato per garantire l'adeguatezza delle interazioni e limitare potenziali rischi di reputazione.
Vuoi una prova in più? Il prodotto ha ricevuto la **certificazione QC2 sul portale dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale** (ACN).

Ambiti di utilizzo

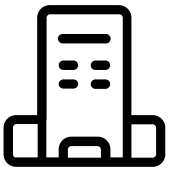
AskMe**Chat** può essere utilizzato in diversi ambiti aziendali, tra cui:

Comunicazione interna

Per facilitare la collaborazione tra i dipendenti, la condivisione di informazioni e la gestione dei progetti.

Assistenza clienti

Per fornire supporto ai clienti in modo rapido ed efficiente, rispondendo alle loro richieste attraverso la piattaforma di messaggistica.



Vendite e Marketing

Per interagire con i clienti, gestire le campagne di marketing e ottenere feedback immediati.

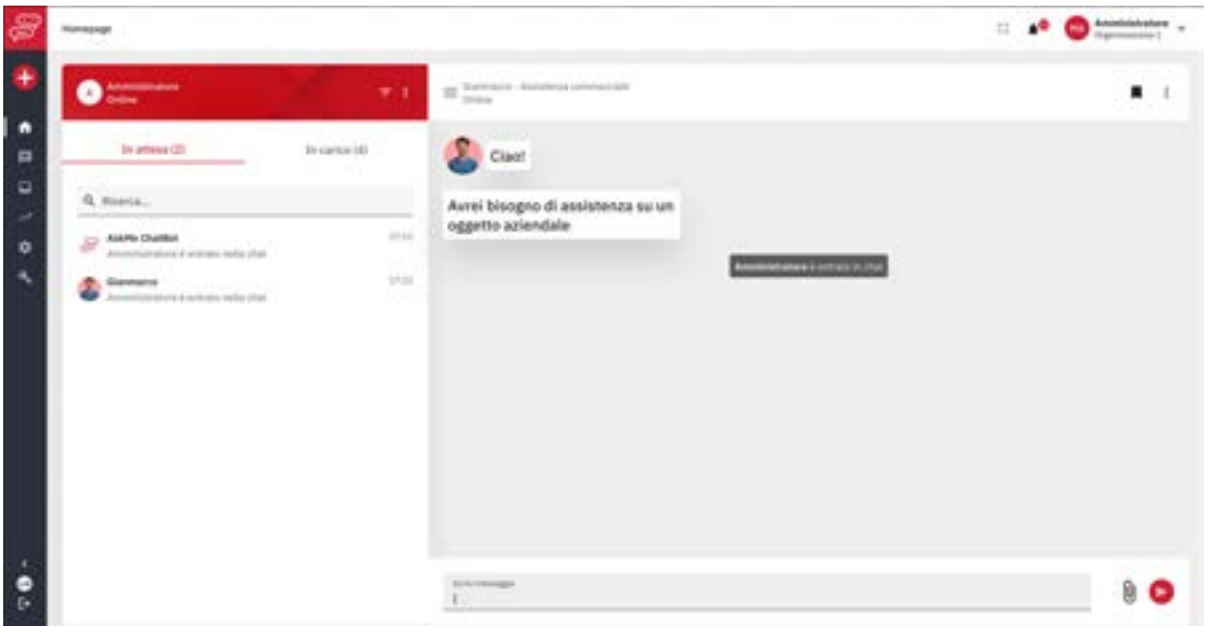
Integrazione con Telegram e WhatsApp

AskMe**Chat** può essere integrato in modo immediato con **Telegram** e **WhatsApp**, consentendo ai tuoi dipendenti di utilizzare la piattaforma di messaggistica che preferiscono. Questa sinergia offre una maggiore flessibilità e comodità nella gestione delle comunicazioni aziendali.

Funzionalità

Offri un contatto immediato ai tuoi utenti

Con AskMe**Chat**, offri un canale di dialogo diretto fra i tuoi utenti e i tuoi operatori, garantendo **risposte in tempo reale** e un'assistenza davvero personalizzata. È la soluzione ideale per gestire richieste complesse o mantenere un contatto umano quando serve, elevando la qualità del servizio e rafforzando la fiducia verso la tua organizzazione.



Risposte contestuali con LLM generativi
Con l'integrazione dei modelli linguistici generativi (LLM), AskMe**Chat** può **rispondere automaticamente alle domande** frequenti, adattandosi al contesto del cliente per offrire risposte precise e rilevanti. Ottimizza così la customer experience con un'interazione naturale e precisa, migliorando la soddisfazione del cliente.

Personalizza il tuo percorso di risposta
La piattaforma consente di **creare flussi di conversazione personalizzati** che integrano risposte procedurali predefinite con risposte personalizzate generate con LLM. Questo approccio consente di rispondere automaticamente alle richieste più comuni e di adattare il percorso di assistenza secondo le esigenze del cliente, offrendo un'interazione altamente mirata e flessibile.

Interagisci con i tuoi utenti tramite i loro canali preferiti
AskMe**Chat** si collega perfettamente a **WhatsApp** e **Telegram**, offrendo ai clienti la possibilità di contattarti tramite i canali che usano quotidianamente. Gli operatori possono gestire tutte le comunicazioni da un'unica interfaccia, semplificando il lavoro e aumentando la reattività aziendale.

Collabora in tempo reale con la Chat One-to-One
AskMe**Chat** supporta anche la comunicazione diretta tra colleghi, rendendo **più facile la collaborazione interna** e la gestione dei progetti. I dipendenti possono comunicare tramite messaggi di testo in tempo reale, condividendo informazioni e risolvendo problematiche in modo rapido ed efficace, anche da remoto.

- **Intelligenza Artificiale Nativa per l'automazione dei processi**
  AskMe**Chat** sfrutta l'intelligenza artificiale per **automatizzare i processi più comuni**, come la gestione delle richieste e la risposta a domande frequenti, riducendo la necessità di intervento umano e ottimizzando le risorse aziendali.

- **Migliora le risposte con l'addestramento supervisionato**
  Con l'opzione di addestramento supervisionato, puoi **simulare domande e definire le risposte preferite** del chatbot. Il sistema apprende nel tempo, migliorando la qualità delle risposte e adattandosi alle necessità specifiche della tua azienda.

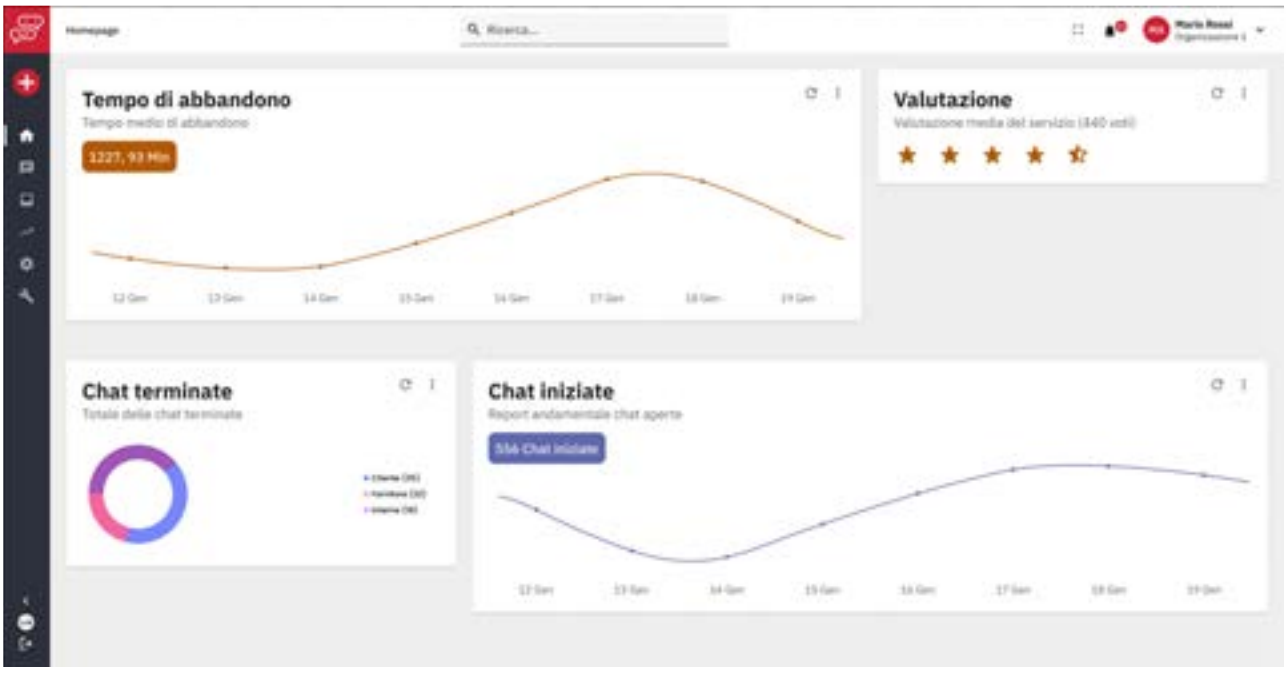
- **Sicurezza e protezione dei dati**
  La sicurezza è una priorità per AskMe**Chat**, che garantisce la protezione e la riservatezza dei dati sensibili attraverso **avanzate funzionalità di sicurezza**, rispettando i più elevati standard per la tutela delle informazioni.

- **Widget facilmente personalizzabile e integrabile**
  Il **widget** di AskMe**Chat** è semplice da installare, anche come plugin WordPress, e completamente personalizzabile. Puoi adattarlo all'estetica del tuo sito e **personalizzarne ogni aspetto**, dalle notifiche ai colori, per un'esperienza utente coerente con l'immagine del brand.

- **Analizza le prestazioni con statistiche dettagliate**
  La piattaforma permette di raccogliere **dati preziosi**, come la cronologia delle interazioni, la posizione del cliente e lo storico dei messaggi. Analizza tendenze, identifica aree di miglioramento e ottimizza il customer care con statistiche avanzate.

Monitora e gestisci le tue attività

AskMe**Chat** include una **dashboard chiara e intuitiva** che offre una panoramica completa delle performance, accessibile dai tuoi operatori in ogni momento. Monitora le conversazioni, analizza le metriche chiave e ottimizza i flussi di lavoro aziendali.



Espandi l'Assistenza con le conversazioni telefoniche AI

Sfrutta la potenza dell'intelligenza artificiale integrata in AskMe**Chat** tramite una semplice telefonata. Gli utenti finali possono interagire con un **chatbot vocale**, ottenendo un canale in più attraverso cui ricevere subito una risposta e completare le proprie attività in modo intuitivo. Questa innovativa feature garantisce un'esperienza personalizzata e fluida, portando l'interazione con l'AI sempre più vicina alle esigenze dell'utente.

Supporto il tuo team con un agente AI

Potenzia l'esperienza dell'operatore con una chat dedicata: in tempo reale un **agente AI**, addestrato su documenti aziendali e le knowledge base interne, supporta l'operatore nelle sue attività.

Questo strumento consente di recuperare informazioni utili in rapidità e di **suggerire risposte accurate** e gentili, per offrire un'assistenza ottimale al cliente.
La conversazione con l'AI resta completamente nascosta, permettendo all'operatore di beneficiare di suggerimenti intelligenti senza interferire con l'interazione diretta con il cliente

Integrazione intelligente con AskMeDesk

AskMe**Chat** comunica per te con clienti, dipendenti o cittadini, mentre AskMe**Desk** ti permette di gestire richieste e servizi. L'integrazione tra le due soluzioni AskMe ti permette di raccogliere con semplicità le richieste dei tuoi utenti e di incanalarle subito nei tuoi processi di supporto. Quando AskMe**Chat** non può risolvere il problema dell'utente rifacendosi alla sua knowledge base, crea automaticamente una richiesta su AskMe**Desk**, avviando un flusso di lavoro asincrono e tracciabile.

AskMe**Desk**

Integralo nei tuoi flussi di lavoro

AskMe**Chat** si integra con i tuoi strumenti di lavoro, per facilitare le interazioni con il cliente e ridurre gli sprechi di tempo nel passaggio tra applicativi.

In particolare, AskMe**Chat** può essere collegato sia ai principali strumenti aziendali che ai più diffusi canali di comunicazione:

- **WhatsApp**
- **Telegram**
- **CMS come WordPress**

Telegram

WhatsApp

WordPress

L’AI migliora le interazioni con i tuoi utenti

Al cuore dei prodotti AskMe.it si trovano i servizi di **Intelligenza Artificiale**, che sfruttano l’enorme potenziale delle AI di ultima generazione, dei cosidetti Large Language Models (LLM), per potenziare le capacità delle soluzioni.

Grazie alle capacità di comprensione ed elaborazione del linguaggio naturale e all’integrazione con le **knowledge base** dell’organizzazione (documenti in firma, manuali, pdf, siti web, file di testo, excel), l’AI fornisce risposte precise e contestualizzate alle necessità degli utenti: garantisce accuratezza e appropriatezza senza mai penalizzare l’efficacia e la naturalezza dell’interazione.

Un’AI ottimizzata per la lingua italiana per sfruttare al meglio il **know-how aziendale** e offrire un **supporto intelligente** alle attività di utenti, operatori e clienti finali.

Come funziona

1. **Analizza la richiesta ricevuta**: l’AI elabora il testo dell’utente: lo analizza e ne identifica intenti e concetti chiave.

2. **Consulta la knowledge base a disposizione**: il sistema accede alle informazioni archiviate per estrapolare le informazioni pertinenti alla richiesta e fornire una risposta accurata.

3. **Genera una risposta con LLM**: i dati raccolti vengono elaborati utilizzando modelli linguistici di grandi dimensioni, per assemblare una risposta che risulti naturale e coerente con la richiesta.

4. **Invia la risposta all'operatore o all'utente**: l'output generato dall'AI può essere proposto subito all'utente o supervisionato e modificato da un operatore prima dell'invio.

Caratteristiche principali

- **Apprendimento da Knowledge Base** - L'AI utilizza i dati strutturati e non strutturati caricati nel sistema per costruire risposte affidabili.

- **Adattabilità e personalizzazione** - L'AI può essere affinata su delle regole specifiche all'organizzazione, così da generare risposte adatte al contesto.

- **Supervisione umana** - L'AI può essere supervisionata: gli operatori possono rivedere, modificare e validare le risposte generate dall'AI, prima dell'invio finale.

- **Evoluzione continua** - L'AI migliora nel tempo: grazie alla capacità di apprendimento continuo, ottimizza progressivamente la qualità delle sue risposte.

- **Monitoraggio accurato** - L'AI può essere monitorata tramite dashboard che ne descrivono attività e prestazioni.

L’AI x AskMeChat

L’Intelligenza Artificiale si integra dentro AskMe**Chat** per potenziare l’assistenza agli utenti: velocizzare il tempo di risposta e offrire una risposta adeguata in qualsiasi momento.

L’AI migliora le interazioni con gli utenti:

- **Risposte automatiche** h24, 7 giorni su 7, senza interruzioni.
- **Generazione automatica** della prima bozza di risposta a una domanda di un’utente
- **Standardizzazione delle comunicazioni aziendali**, grazie alla generazione e revisione automatica delle risposte proposte agli utenti.

AskMe**Chat** è un prodotto di...

Lascaux
DIGITAL EVOLUTION

Lascaux è una software house italiana, leader nello **sviluppo di soluzioni di eccellenza per la trasformazione digitale**.

Fondata ad Arezzo nel 2004, negli **oltre 20 anni di esperienza** ha guidato l'evoluzione digitale di centinaia di aziende in vari settori, tra cui Finance, Pubblica Amministrazione, Industria e Food & beverage.

Specializzata nell'ottimizzazione e automazione dei processi aziendali, Lascaux combina tecnologie all'avanguardia con una profonda comprensione delle esigenze delle imprese italiane. Da questa unione sono nati i **prodotti AskMe.it**: soluzioni innovative per migliorare l'efficienza operativa delle aziende, sempre in piena conformità alle norme in vigore.

L'impegno di Lascaux per l'eccellenza è dimostrato dall'aderenza ai **più alti standard di qualità** e dalle certificazioni di valore internazionale.

- Qualificazione sul portale dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.
- Certificazione ISO/IEC 27001 con estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018
- Certificazione EN ISO 9001
- Rispetto degli standard di accessibilità secondo le raccomandazioni WCAG 2.2.

Ci hanno già scelto...

Adottando AskMe**Chat**, ti unisci a numerose organizzazioni —imprese di medie e grandi dimensioni, enti pubblici, istituzioni di prestigio— che hanno già scelto la suite di prodotti AskMe.it.

Il chatbot made in Italy che soddisfa ogni cliente: **conversazioni intelligenti, risultati immediati**.

Scopri alcuni dei nostri clienti:

I nostri prodotti

AskMe**Chat** fa parte della suite **AskMe.it**, i prodotti progettati e sviluppati da Lascaux per fornire una visione integrata dei processi aziendali e favorire l'efficienza operativa, l'efficacia delle azioni, il contenimento dei costi.

AskMe**Sign:** la soluzione che permette di firmare e di inviare documenti alla firma eseguendo l'intero processo di approvazione documentale in modo completamente dematerializzato.

AskMe**Desk:** la piattaforma di Service Management che ti permette di progettare, governare e controllare i workflow in molteplici ambiti di business.

Protagonisti

dell'Evoluzione Digitale

per migliorare la tua vita, il tuo lavoro, la tua organizzazione.

Prenota una demo

Lascaux DIGITAL EVOLUTION

AskMe.it: www.askme.it

Lascaux: www.lascaux.it