

Userbot, il servizio di chatbot che usa l'intelligenza artificiale



USERBOT

Le intelligenze artificiali, e le loro applicazioni pratiche stanno compiendo passi da gigante. Un esempio è dato da Alexa che tramite comandi vocali riesce a "controllare" la casa ma si stanno sviluppando anche tecnologie più sofisticate in grado di dialogare con gli umani.

Qualsiasi azienda, finora, per rispondere alle richieste dei clienti doveva utilizzare personale formato sulle specifiche dell'azienda, e quindi sostenere importanti costi, sia per gli stipendi che per la formazione. Ora tutto ciò non è più necessario. Grazie all'intelligenza artificiale è stato possibile creare un bot automatico in grado di comprendere le richieste dei clienti e rispondergli.

Ne è un esempio Userbot, azienda creata da un team di italiani che ha raccolto 700.000 euro nella campagna di crowdfunding e che ha ricevuto alcuni fra i maggiori riconoscimenti del settore tra cui, [Horizon 2020](#).

Userbot permette di automatizzare una parte del supporto alla clientela, almeno per quanto riguarda le richieste di chiarimento più semplici. Immaginiamo ad esempio di aver ordinato su un sito di delivery e voler conoscere lo stato dell'ordine. Se fino a ieri la società di delivery doveva appoggiarsi ad una persona, per svolgere questo compito ora un bot automatico è in grado di rispondere con efficacia e a costi molto inferiori.

Fornendo il numero identificativo dell'ordine infatti il bot riesce a capire se l'ordine è spedito o meno e a fornire al cliente il codice di tracking della spedizione al fine di permettergli successive verifiche. Il bot sarà sempre pronto a rispondere alle domande frequenti e girerà la domanda all'operatore solo quando si presenterà un nuovo problema.

Il Bot, inoltre, imparerà dalle risposte fornite dagli operatori "in carne ed ossa"; arricchendo così le proprie capacità di risposta.

Userbot è quindi un servizio di chatbot che utilizza Deep Learning e Intelligenza Artificiale per analizzare i messaggi: è in grado di riconoscere il tipo di problema, capire lo stato d'animo degli utenti e assegnare automaticamente una priorità. Il prodotto Userbot non è comunque soltanto un'interfaccia di chat, ma una piattaforma

all-in-one per la creazione, gestione, supervisione e supporto di intelligenze artificiali Conversazionali in ambito business.

Attualmente

la parte di intelligenza artificiale del prodotto include un modello del

linguaggio e tre tipologie di reti, che vengono utilizzate dai Data Scientist a

seconda del dataset che viene fornito dal cliente. Queste tipologie di reti

sono usate per la classificazione degli intenti dell'utente che pone domande.

Oltre a questo aspetto, sono in fase di sviluppo sistemi per il clustering

automatico degli intenti, sistemi per l'online learning tramite feedback basato

sul sentiment dell'utente che sta chattando.