

Supporto tempestivo, miglioramento dell'esperienza utente, valorizzazione delle risorse aziendali e ottimizzazione dei processi di assistenza: è arrivato BOTS'UP! – il sistema di conversazione intelligente che pensa fuori dagli schemi.

“*Think outside the Bot*”. Questo il concept che ha spinto **Timeware**, solida realtà milanese leader nel settore ICT & Digital Transformation e **Optimist**, innovativa azienda dal forte orientamento tecnologico-creativo, a siglare nel 2021 una **partnership strategica** che le vedrà impegnate nello sviluppo di soluzioni di **Conversational AI** per l'automazione del Service Management.

Dal sodalizio nasce **BOT'SUP!**, una nuova soluzione di intelligenza artificiale per la realizzazione di agenti virtuali conversazionali che basano la loro interazione sulla comprensione del linguaggio naturale, consentendo il dialogo fra gli utenti, i processi e il mondo dell'IoT in maniera semplice e intuitiva, via chat, applicazioni di collaboration e telefono.

Supporto proattivo e tempestivo, risoluzione automatica dei problemi ricorrenti, controllo costante, in tempo reale dei sistemi e dei servizi, maggior valorizzazione del fattore umano: questi in sintesi i benefici di **BOTS'UP**.

“L'integrazione tra ITSM e intelligenza artificiale rafforza il valore della trasformazione digitale, realizzando un modello completo di Enterprise Service Management. L'obiettivo è quello di facilitare l'accesso degli utenti ai sistemi aziendali, perfezionando l'automazione dei processi e guadagnando una maggior qualità del servizio e dell'esperienza utente” – afferma **Alessandro Salberini**, General Manager di **Timeware** – *“Optimist ha sviluppato una piattaforma enterprise per realizzare servizi conversazionali intelligenti, quindi dispone della tecnologia. Timeware ha forti competenze nella digitalizzazione dei processi ITSM, in particolare attraverso le soluzioni **IVANTI**, e questo consente di semplificare l'accesso ai servizi di assistenza, in multicanalità, 7/7 e h24, automatizzando procedure ripetitive anche complesse. La partnership è quindi strategica: quando la tecnologia trova un ambito di applicazione concreto, allora diventa davvero abilitante. Caso emblematico è quello del service desk: con **BOT'SUP!** vediamo nell'immediato un'importante ottimizzazione dei costi. Riducendo il numero di persone da dedicare alle attività più ripetitive e impiegandole all'acquisizione di know how di più alto livello, è chiaro che avremo, da un lato, una riduzione dei costi di training e, dall'altro, un servizio al cliente di maggior valore”* - conclude Salberini.

*“Il pay off di **BOT'SUP!** racchiude in sé la nostra mission: **Think Outside the Bot**”* – afferma **Giovanni DeCarli**, CEO di **Optimist** – *“Crediamo che la tecnologia debba semplificare la vita e quindi tutti i nostri progetti sono orientati a questo. Sviluppiamo applicazioni che ci fanno conversare con la tecnologia e i processi usando strumenti semplici come chat e telefono. **Ci piace fare progetti utili, non semplici chatbot.** Dobbiamo andare oltre al concetto limitato di “chatbot” e pensare a sistemi conversazionali intelligenti, in grado di agire concretamente e proattivamente su un problema reale. La partnership con Timeware ci permette di applicare una tecnologia su modelli ITSM solidi inquadrati in contesti specifici e ciò significa tradurre al meglio le esigenze delle organizzazioni, realizzando sistemi efficaci ed efficienti. Per esempio, in un service desk, **BOT'SUP!** può garantire l'estensione del servizio sia a livello di copertura temporale h24, sia a livello di capacity di risposta, non più strettamente dipendente dalla risorsa umana: il servizio diventa davvero “aumentato”. Così, **BOT'SUP!** introduce un ulteriore livello di automazione e innovazione potenziando quanto già esiste”*.