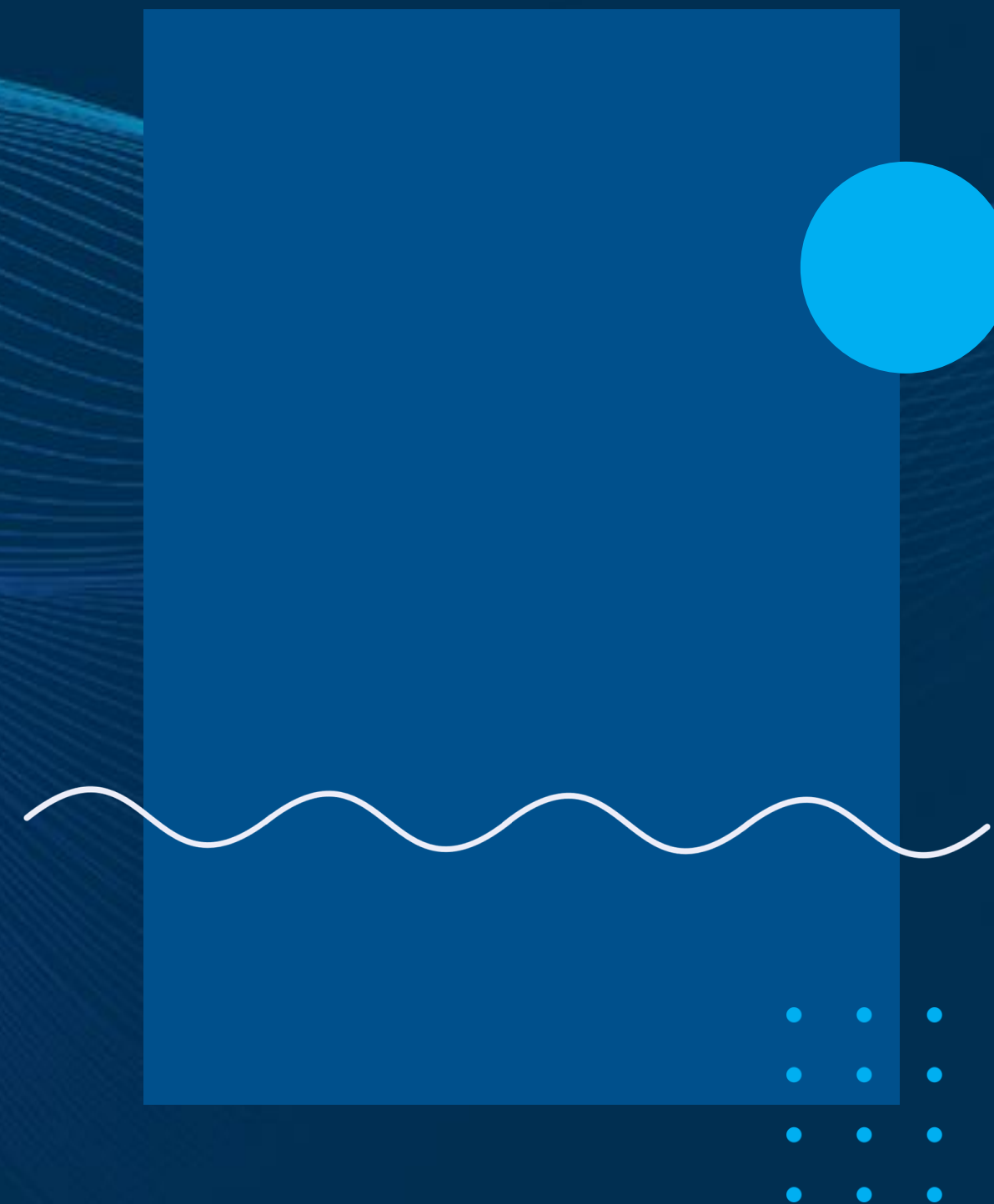


Suite Dotvocal

DOTVOCAL INNOVATION S.R.L.
SOCIETA' BENEFIT

PIAZZA PINELLI 1/7
16124 GENOVA, ITALIA

+39 010 80 78 748



Negli ultimi 15 anni la **rivoluzione digitale ha riscritto le regole di tutti i settori per:**

- » **facilitare l'accesso alle informazioni e la loro condivisione**
- » **ridurre i costi operativi e semplificare i processi**
- » **personalizzare l'offerta di servizi**
- » **potenziare la visibilità del brand**
- » **migliorare il rapporto con i Clienti**

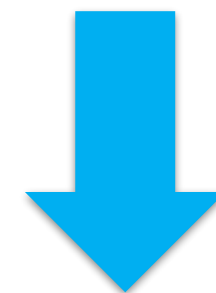
**con l'obiettivo di creare...
una **Nuova Esperienza****



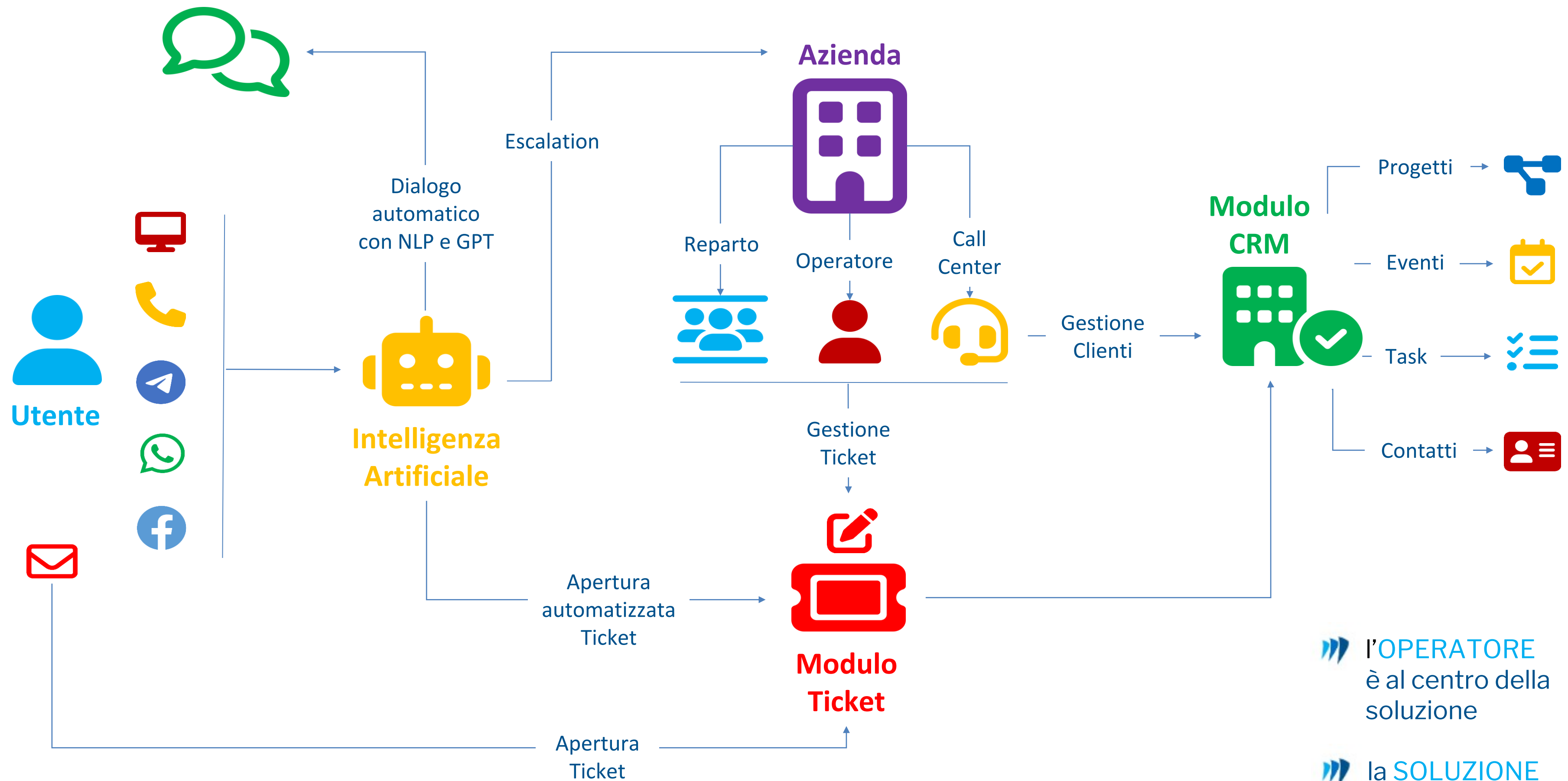


**Manteniamo il vostro business
al passo con il futuro!**

Grazie alla nostra Suite:



- » offriamo un'ESPERIENZA DI COMUNICAZIONE INNOVATIVA
- » i vostri collaboratori beneficiano di STRUMENTI EFFICACI per potenziare la loro produttività
- » garantiamo una SOLUZIONE SU MISURA che si adatta alle esigenze del Vostro business
- » promuoviamo una CONTINUA INNOVAZIONE, mantenendo la vostra Azienda in linea con le ultime sviluppi tecnologici



» l'**OPERATORE** è al centro della soluzione

» la **SOLUZIONE** è concepita per essere modulare

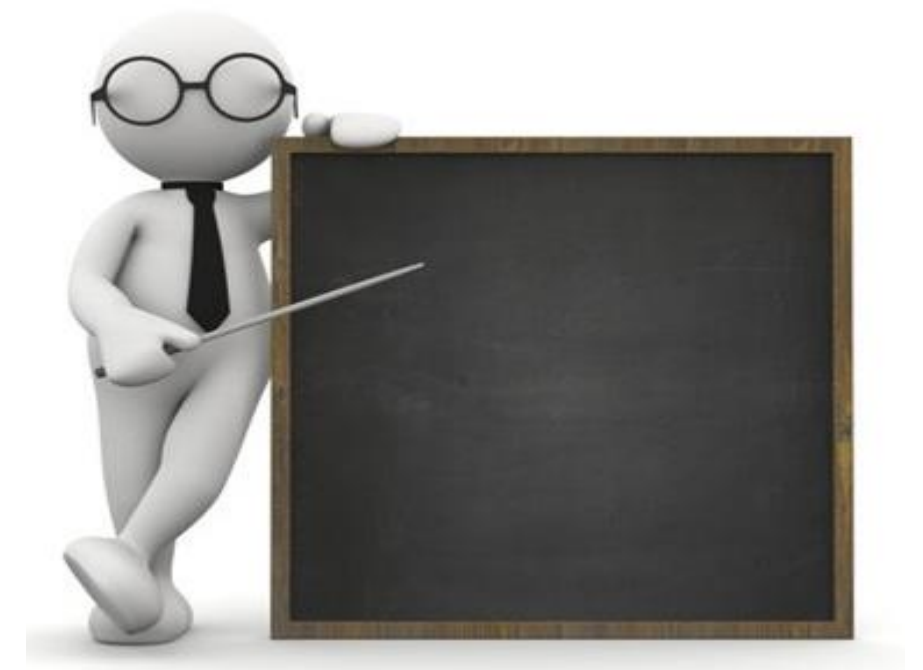
SUITE: PRINCIPALI FEATURES

Assistente Virtuale (AI)

- accoglie l'Utente
- risponde a domande sull'azienda
- gestisce flussi complessi di informazioni
- trasferisce la comunicazione a singoli collaboratori, a reparti aziendali o al call center interno
- gestisce calendari aziendali per UX diverse con possibili caselle vocali personali o di reparto

Modulo CRM

- Organizzazione e monitoraggio delle attività
- Gestione distinta del lead, del prospect e del Cliente
- Creazione e monitoraggio di progetti multi Team
- Creazione e assegnazione di Task con scadenze e reminder
- Registrazione Eventi Interni e Lato Cliente per Monitorare lo Stato delle Relazioni.
- Centralizzazione delle Informazioni
- Timeline filtrabile e dettagliata



Modulo Gestione Ticket

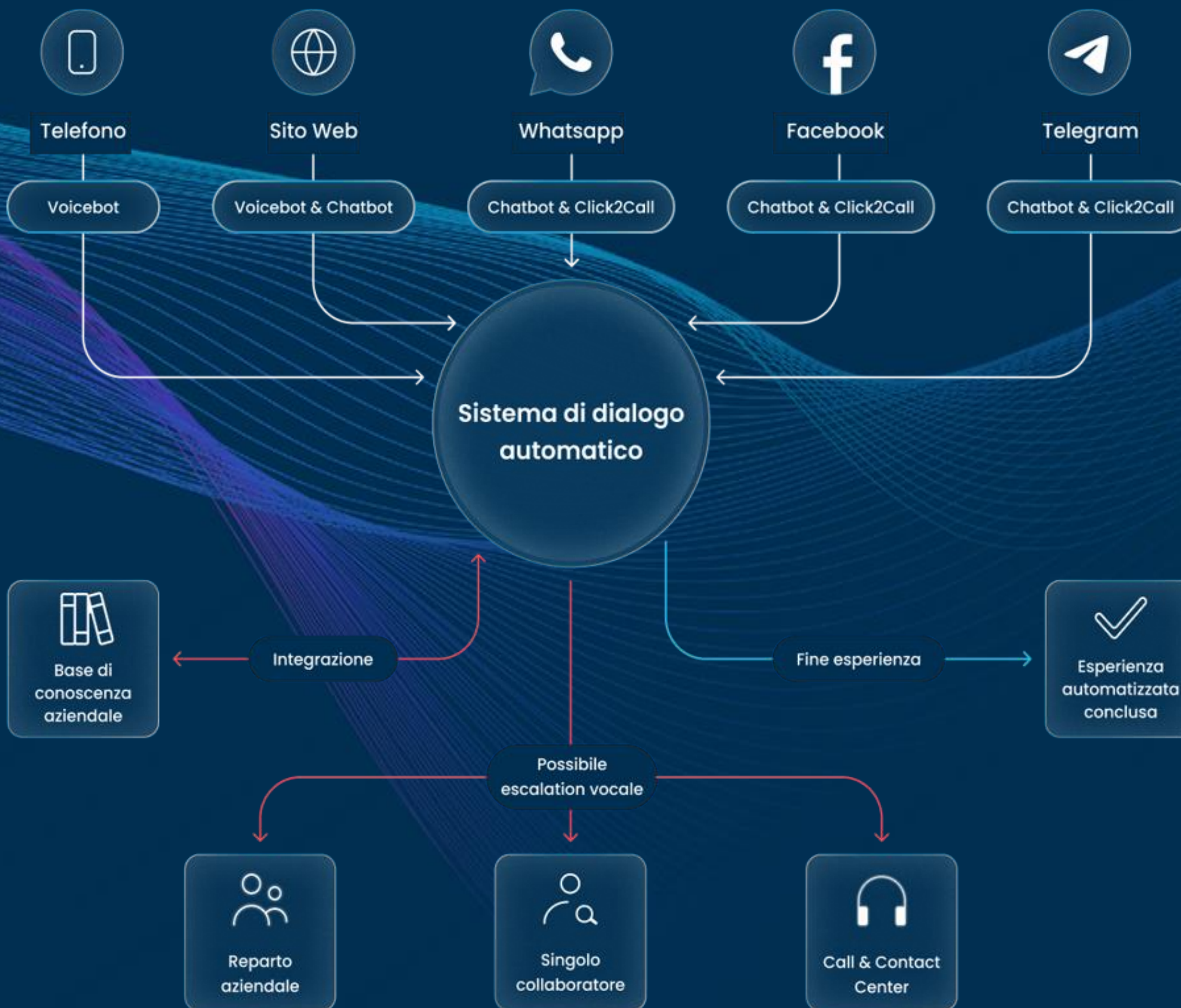
- registra gli Utenti
- gestisce in parallelo il thread via mail e sulla pagina personale dell'Utente
- mette a disposizione diverse mail per diversi reparti (per esempio Assistenza Tecnica oppure Supporto Commerciale)
- mette a disposizione l'apertura automatica dei ticket tramite l'Assistente Virtuale
- permette la categorizzazione dei ticket personalizzata senza limiti di livelli
- fornisce una dashboard con tutte le statistiche necessarie per gestire al meglio il lavoro degli Operatori

DotGPT

L'Assistente Virtuale

Multi Canale

- Un'unica architettura **multi accesso**
- Soluzioni **modulari** adatte ad ogni specifica applicazione ed **esigenza**
- Un **modo nuovo** per comunicare con i Clienti
- Una esperienza **naturale** per gli Utenti



IL CENTRALINO IN CLOUD

se necessario, offriamo un servizio di centralino in cloud innovativo e progettato per essere scalabile e competitivo nel prezzo.

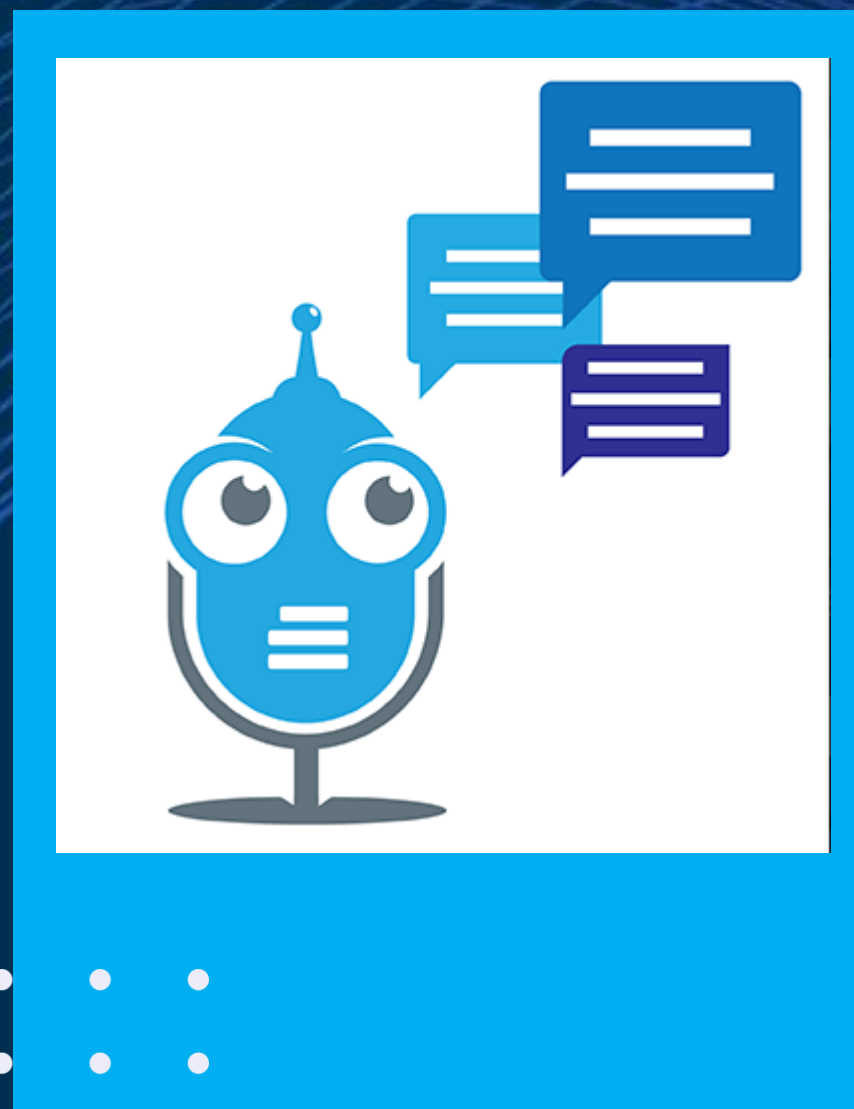
In particolare, le nostre soluzioni includono:

- » voicebot integrabile sia nel canale telefonico sia nel sito istituzionale
- » un servizio di escalation vocale per il chatbot di Facebook, WhatsApp e Telegram
- » assistenza tecnica dedicata e manutenzione continua, per assicurare una prestazione di servizio costante e affidabile

Il nostro sistema può integrarsi con il centralino esistente del Cliente, oppure può sostituirlo completamente, in base alle specifiche esigenze. Con la nostra tecnologia avanzata, siamo in grado di offrire un'esperienza utente aggiornata e particolarmente innovativa.



VOICEBOT



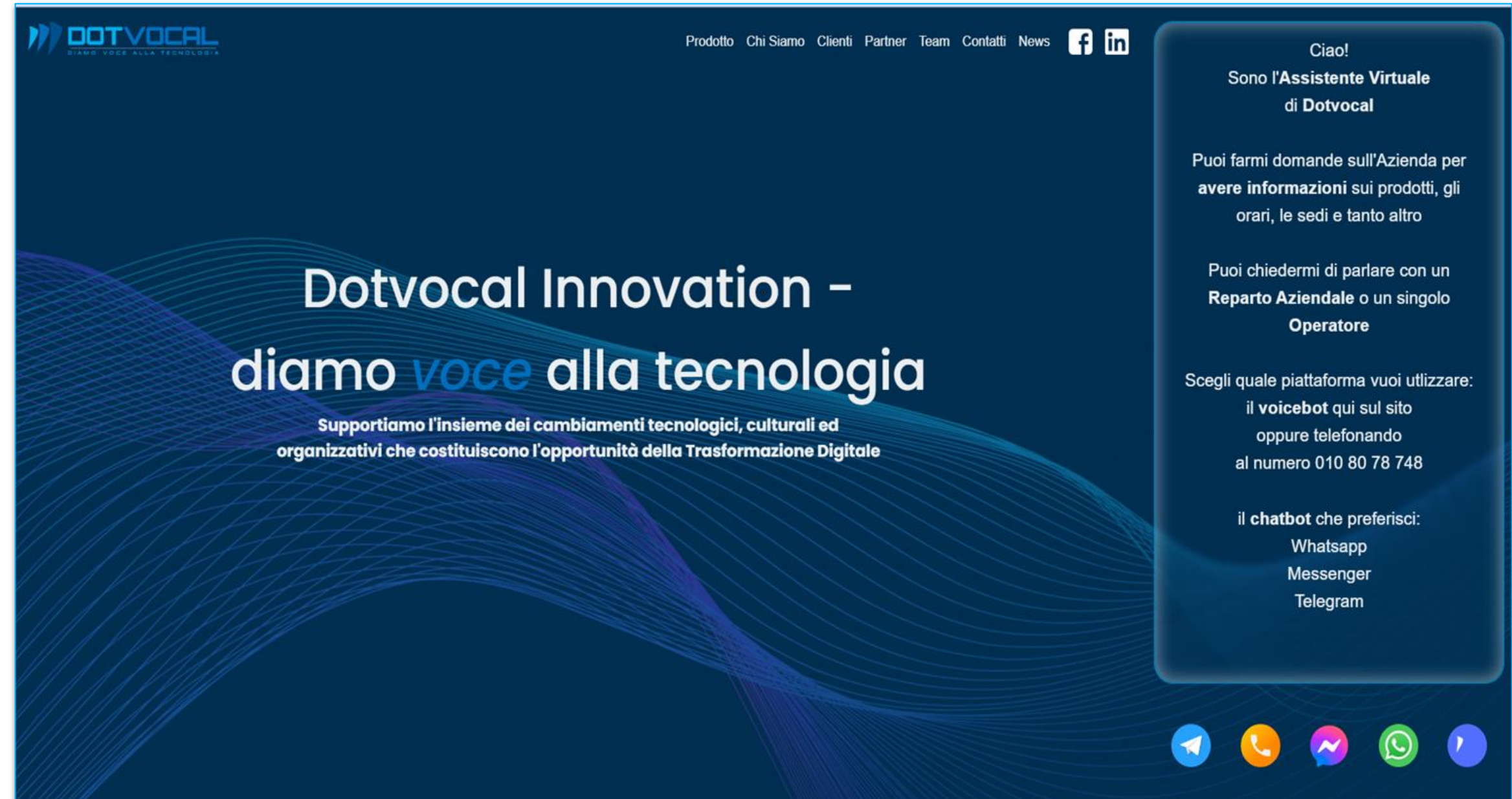
E' la componente che permette l'interazione sul tradizionale canale telefonico **utilizzando il linguaggio naturale.**

Il sistema è progettato per rispondere automaticamente alle richieste degli utenti, seguendo le **scelte commerciali e di processo** definite dall'Azienda.

E' possibile prevedere un'**escalation vocale** verso un singolo, un gruppo di risposta, un reparto aziendale o un call center.

VOICEBOT & CHATBOT

- » **Interazione Multimodale:** gli utenti hanno la libertà di scegliere il loro metodo preferito di interazione, attraverso la voce o inserendo il testo.
- » **Collegamento Diretto:** se è necessario l'intervento di un operatore, il voicebot si occupa del trasferimento e l'utente viene collegato in modo automatico.
- » **Flusso Continuo:** l'intero processo, dal primo contatto all'eventuale trasferimento a un operatore, viene gestito assicurando un'esperienza utente fluida e senza interruzioni.

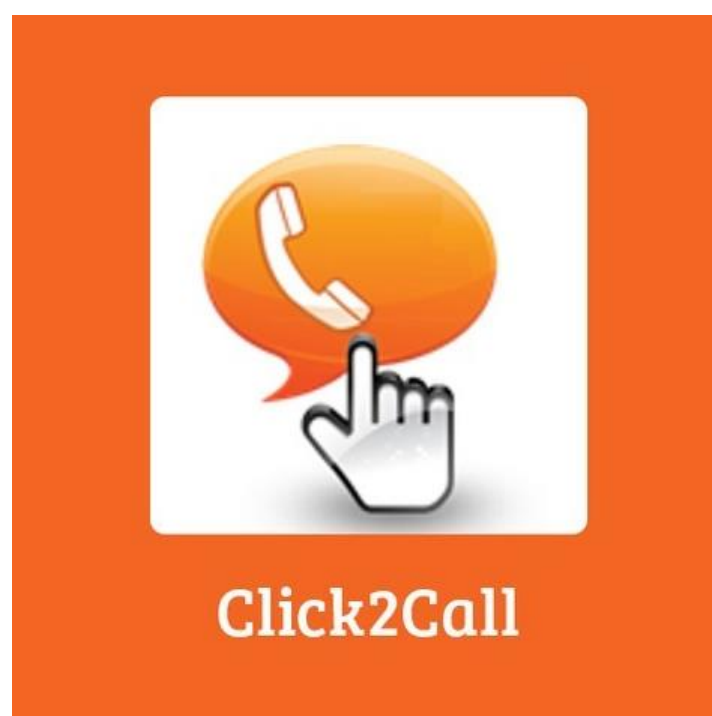


massima
compatibilità
sui principali
Sistemi Operativi e Browser

CHATBOT & CLICK2CALL SU



Nonostante **Facebook Messenger**, **WhatsApp** e **Telegram** non supportino l'uso della voce con un bot, il nostro servizio [#Click2Call](#) consente un'interazione vocale diretta tra utente e operatore, estendendo questa funzionalità anche a questi canali.



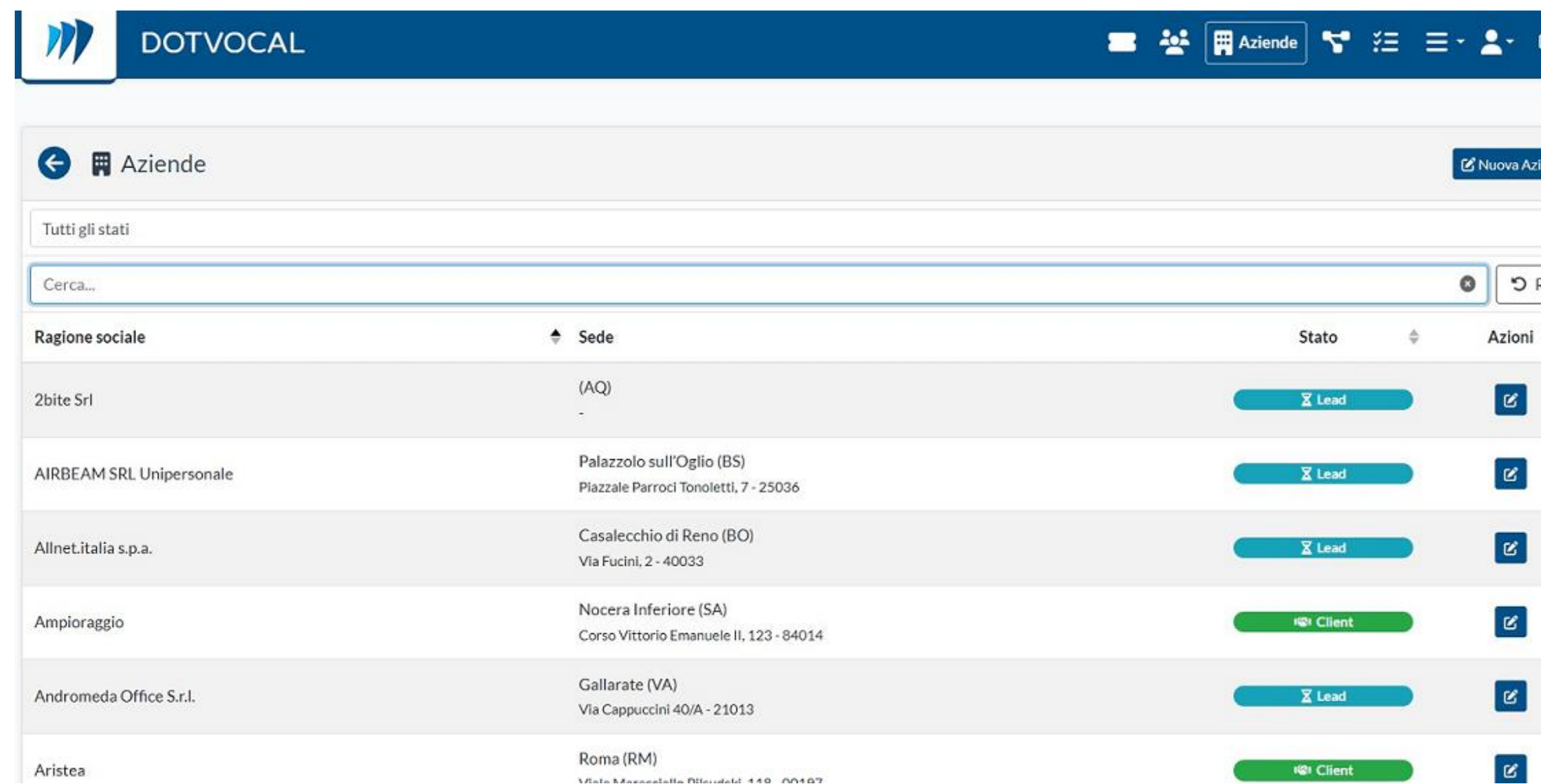
- Sfruttiamo un account specifico del Cliente per fornire informazioni agli utenti tramite il nostro chatbot.
- Grazie al [#Click2Call](#) possiamo passare da una interazione digitale ad una vocale ('escalation vocale').
- La UX iniziata su Facebook, WhatsApp o Telegram prosegue vocalmente in maniera semplice, così da [non perdere nessuna occasione](#) di contatto con l'utente.

Modulo CRM

Il modulo CRM offre uno strumento altamente personalizzabile per accompagnare il Cliente in ogni fase del suo percorso: dai primi contatti, passando per la presentazione dell'offerta, la fase di trattativa, fino alla gestione integrale del ciclo di produzione.

All'interno del sistema, è possibile creare progetti, definire task, programmare eventi e gestire contatti aziendali, indipendentemente dal loro stato attuale.

La timeline integrata fornisce una visione chiara di tutte le informazioni, organizzate per categoria e facilmente ricercabili attraverso un motore di ricerca testuale.



The screenshot displays the DOTVOCAL CRM interface. At the top, there's a dark blue header with the DOTVOCAL logo and navigation icons. Below the header, a light gray bar contains a back arrow, a 'Aziende' tab, and a 'Nuova Azienda' button. A search bar labeled 'Cerca...' is positioned below this. The main content area is a table with columns: 'Ragione sociale', 'Sede', 'Stato', and 'Azioni'. The table lists several companies, each with a 'Lead' or 'Client' status button and an edit icon.

Ragione sociale	Sede	Stato	Azioni
2bite Srl	(AQ)	Lead	
AIRBEAM SRL Unipersonale	Palazzolo sull'Oglio (BS) Piazzale Parroc Tonoletti, 7 - 25036	Lead	
Allnet.italia s.p.a.	Casalecchio di Reno (BO) Via Fucini, 2 - 40033	Lead	
Ampioraggio	Nocera Inferiore (SA) Corso Vittorio Emanuele II, 123 - 84014	Client	
Andromeda Office S.r.l.	Gallarate (VA) Via Cappuccini 40/A - 21013	Lead	
Aristea	Roma (RM)	Client	

Gli Operatori possono accedere senza difficoltà alle informazioni e alle attività assegnate, mentre l'Amministratore beneficia di una panoramica completa sull'evoluzione di tutti i progetti e le attività in corso.

Modulo Gestione Ticket

Il sistema è in grado di gestire ticket aperti utilizzando una o più mail messe a disposizione degli Utenti, gestendo in perfetto parallelismo area personale dell'Utente registrato e thread via mail, in modo che, comunque avvenga lo scambio delle informazioni su un canale, sia aggiornato anche l'altro.

Tra le funzionalità gestite ci sono:

- » diversi profili di utenti e operatori
- » vari stati di avanzamento
- » priorità dei ticket
- » categorie personalizzate

DOTVOCAL DEMO

Ticket

Segna tutti come lettiNuovo Ticket

Ultimi 7 ggSettimana prec.Mese prec.Anno prec.Tutto

Filtri avanzati

Ricerca per codice, titolo o dati partecipante

Reset

ID	P	Ultima modifica	Stato	Destinatari	Nome	Messaggi	Operatore
DSAA-BSE1		mar 24 gen, 17:03:55 assistenza.commerciale-demo@dotvocal.com	Nuovo 1d 18h 51m 45s	Stefano Pesce	Assistenza ticket	1	Nessun operatore Assistenza Commerciale
EVMQ-7QY5		mar 24 gen, 16:58:18 assistenza.commerciale-demo@dotvocal.com	Nuovo 1d 18h 57m 22s	Alice Chiappe	1 Informazioni su gli sconti	1	Nessun operatore Assistenza Commerciale
3G93-4UGH		mar 24 gen, 16:31:52 ticket-demo@dotvocal.com	Risposto 64d 0h 27m 55s	info@cartotecnicapartenope.com	Prova Ciao DOTVOCAL	2	ER Nessun gruppo
Y3TR-EWAT		mar 24 gen, 16:31:52 ticket-demo@dotvocal.com	Attesa risposta 54d 23h 34m 56s	Luca Valtellina	test	3	Nessun operatore Nessun gruppo
LNLP-TKQE		mar 24 gen, 16:31:52 assistenza.commerciale-demo@dotvocal.com	Risposto 13d 0h 46m 57s	Stefano Pesce	2 richiesta informazioni	2	Alice Chiappe Nessun gruppo
4TJ0-ECB4		mar 24 gen, 08:44:40 ticket-demo@dotvocal.com	Risposto 7d 23h 49m 16s	nicolas.defeudis93@gmail.com Nicolas De Feudis	1 test ticket	2	Nessun operatore Nessun gruppo
J89P-VU03		lun 16 gen, 17:31:01 assistenza.tecnica-demo@dotvocal.com	Risposto 9d 18h 37m 26s	Enrico Reboscio	Cambiamento della pagina di log in	2	Nessun operatore Nessun gruppo

E' possibile prevedere che l'Assistente Virtuale apra un ticket su segnalazione di un Cliente in modo da automatizzare il processo di gestione, senza che gli Operatori siano obbligati a rispondere.

DotDesk per la Produttività del Call Center



I nostri servizi prevedono la fornitura di **DotDesk**, un'applicazione proprietaria che, tra le altre cose, mostra all'**Operatore del call center** tutte le interazioni effettuate dall'**Utente**.

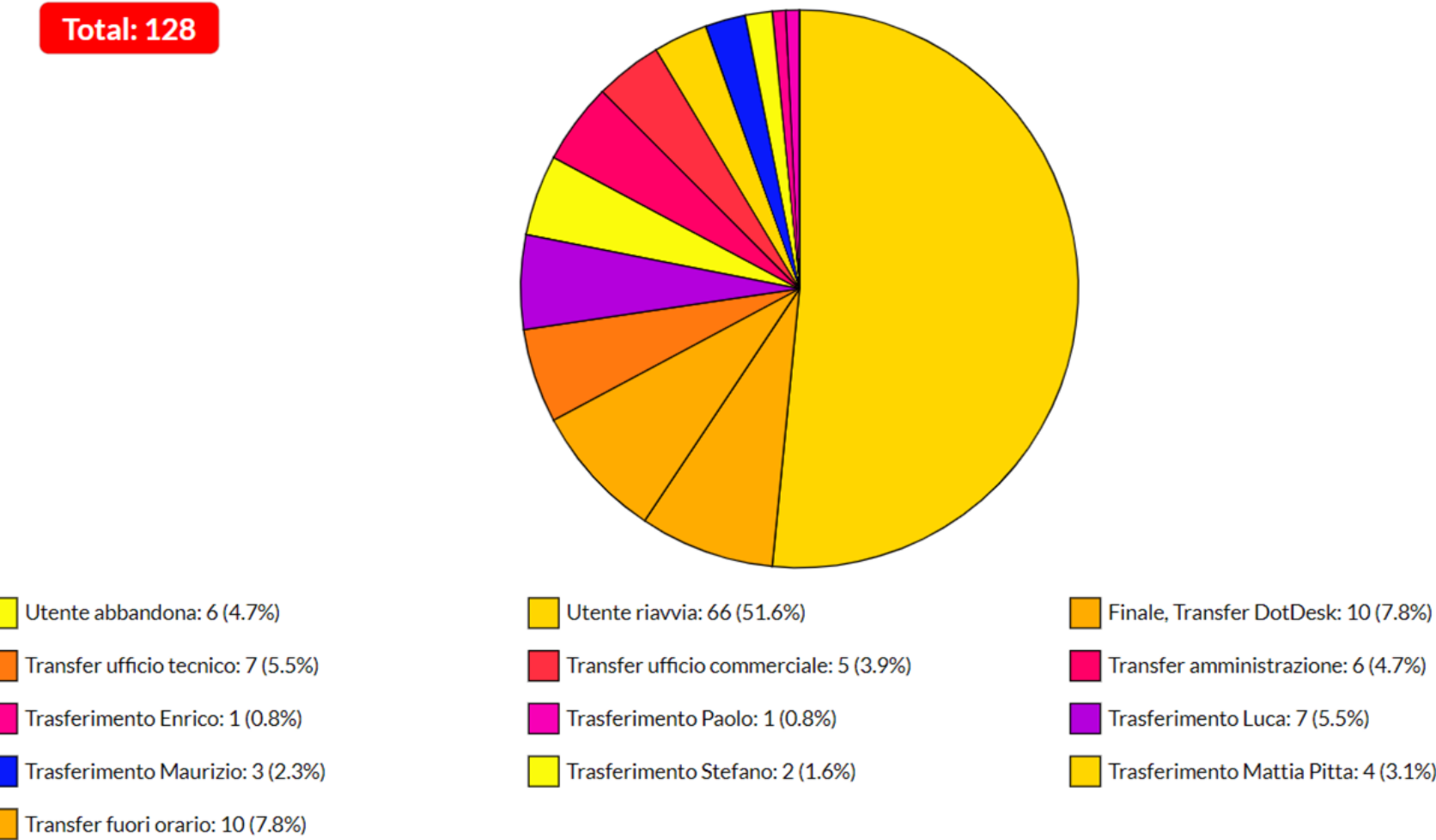
Quando il Modulo di **Gestione dei Ticket** è attivato e un utente è registrato nel sistema, i suoi dettagli e lo storico delle interazioni sono immediatamente consultabili su **DotDesk**.

Con un semplice clic, l'**Operatore** accede a una pagina dedicata, raccogliendo tutte le **informazioni rilevanti** e lo **storico dei ticket**. Questa funzionalità non solo ottimizza la relazione con l'**Utente**, ma consente una gestione del tempo più efficiente, contribuendo a migliorare la **produttività** del call center.

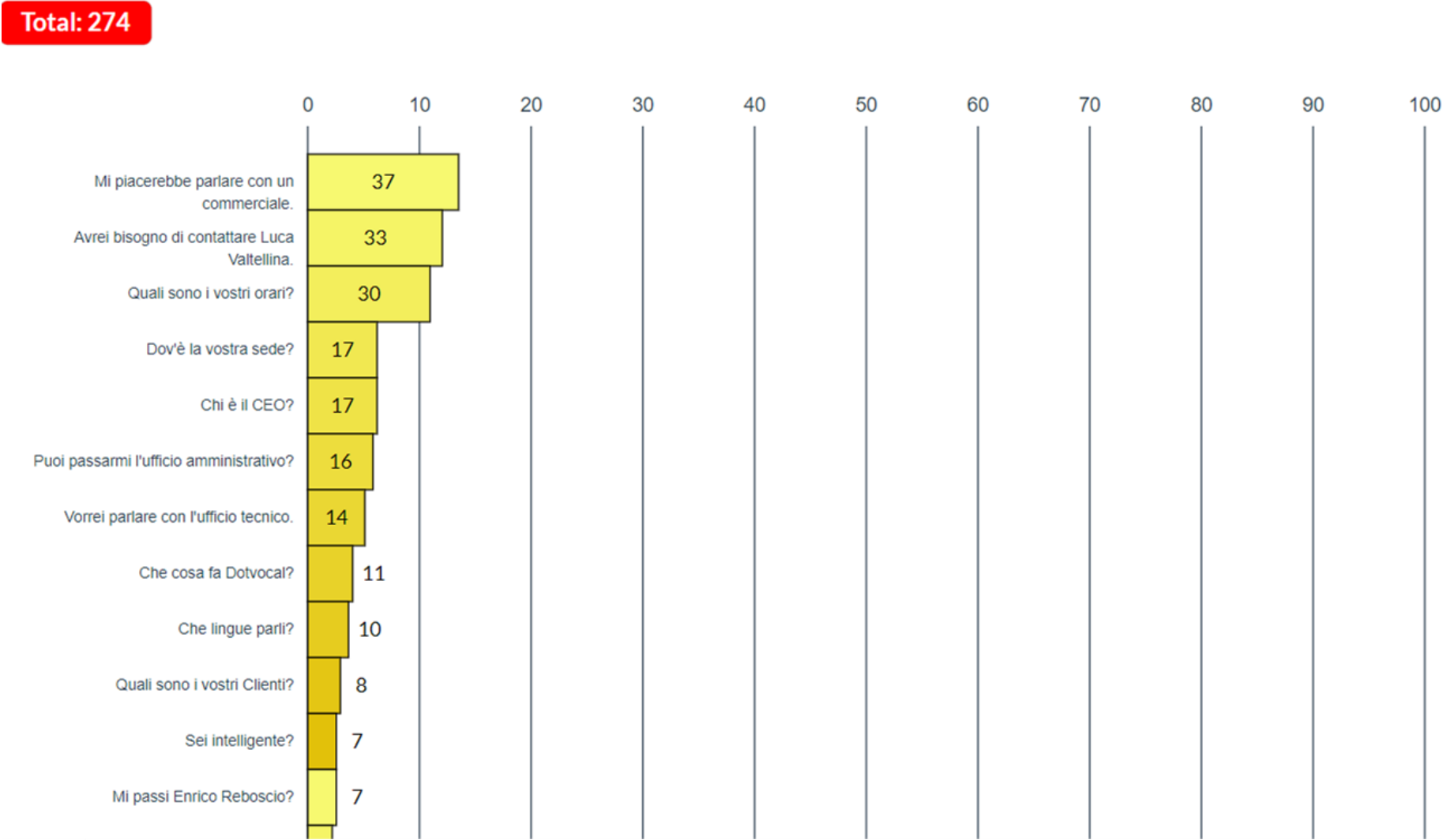
LE AZIENDE CHE
ACQUISICONO
E ANALIZZANO I DATI
COLGONO UNA GRANDE
OPPORTUNITA'



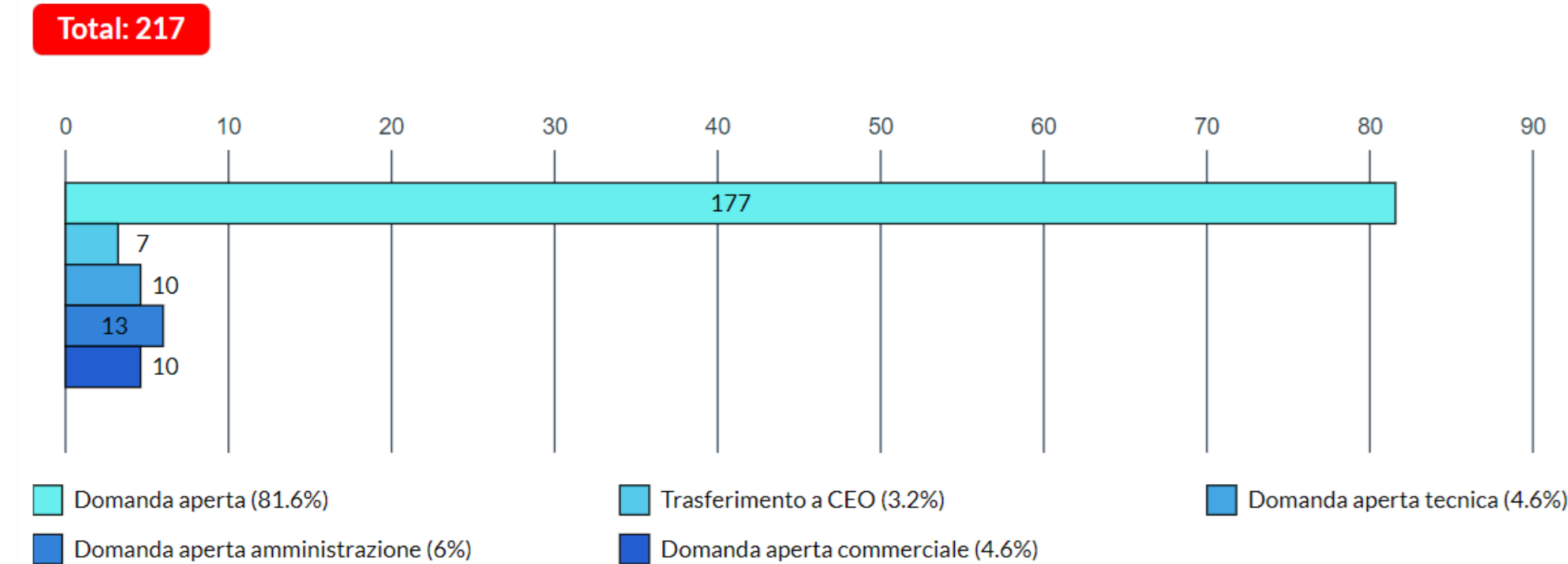
Session results in platform: Web



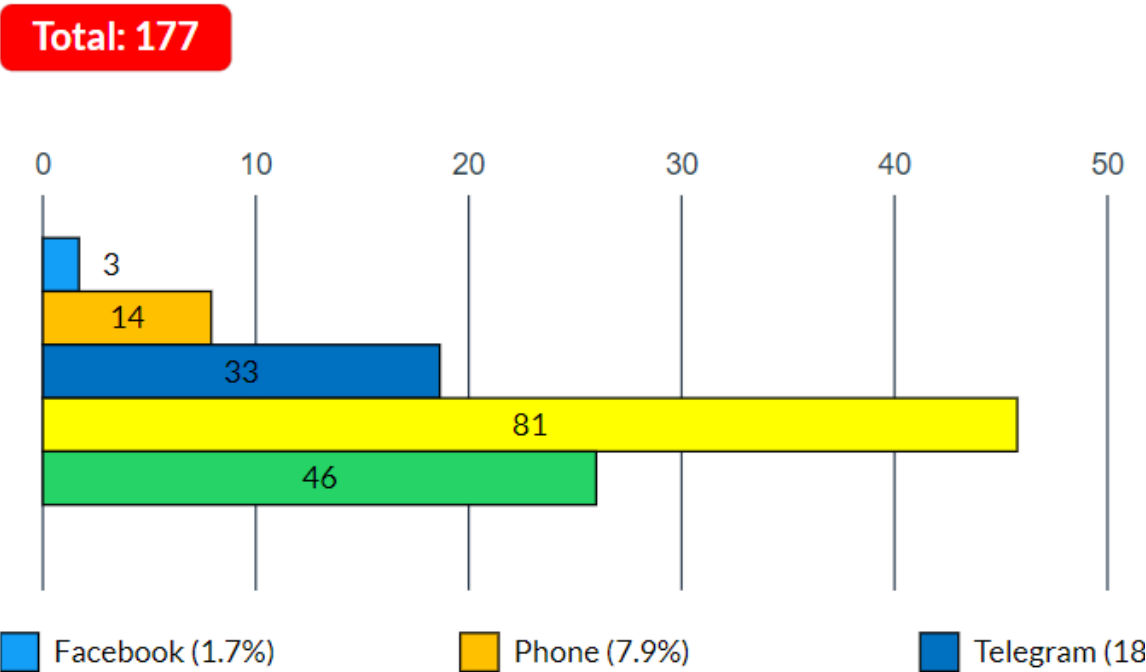
Most used topics: Domanda aperta



Main nodes in platform: Multichannel



Sessions in node: Domanda aperta



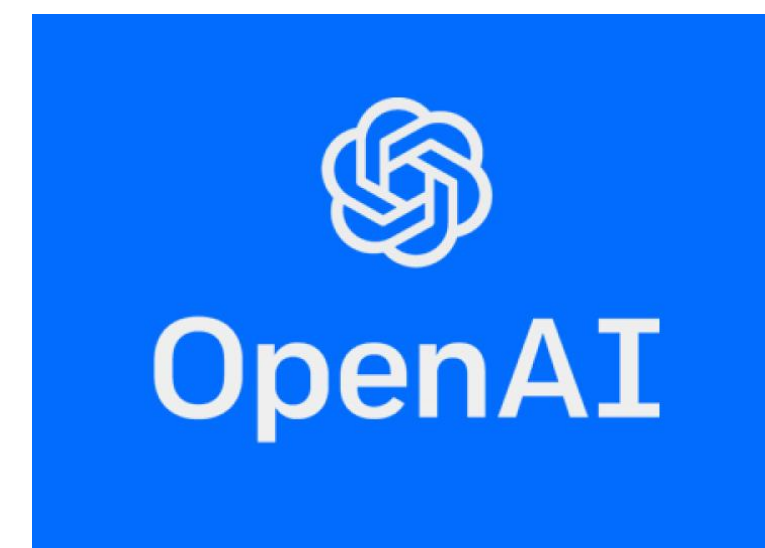
GPT:

l'evoluzione dell'Assistente Virtuale

Attraverso l'integrazione della tecnologia GPT di Open AI, l'Assistente Virtuale di Dotvocal ha raggiunto un nuovo livello di performance.

da oggi l'Assistente Virtuale è in grado di:

- **Interagire** in modo più fluido e intuitivo con gli utenti, creando un'esperienza naturale.
- **Comprendere** il contesto delle domande, fornendo interazioni molto accurate e pertinenti.
- **Gestire** una casistica potenzialmente infinita di richieste, aumentando l'efficienza del servizio.
- **Gestire** interazioni complesse che avrebbero richiesto l'intervento di un operatore umano.
- **Gestire** richieste in diverse lingue, rendendo il servizio accessibile a livello globale.
- **Adattarsi** alle esigenze specifiche di ciascun Cliente, offrendo un servizio altamente personalizzato.
- **Restare** sempre aggiornato con gli sviluppi nel campo dell'IA.



**Dotvocal ha
potenziato la Suite
con la tecnologia
GPT di OpenAI**

IL LINGUAGGIO NATURALE

Tutti i nostri servizi sono progettati per offrire un'**esperienza utente** (UX) completamente libera e naturale.

Gli utenti interagiscono in modo **semplice** e **naturale**, proprio come farebbero con un operatore umano e, quando è consentita l'espressione libera, possono emergere dettagli preziosi che un'analisi preventiva potrebbe non rilevare, permettendo di **affinare la comprensione** delle esigenze del Cliente.

Il nostro sistema monitora e registra ogni interazione dell'utente, consentendo di comprendere le **esigenze reali** degli utenti in modo più approfondito.



“La Potenza è nulla senza il Controllo”

» Addestramento su Dominio Aziendale

Dotvocal utilizza la potenza GPT di OpenAI per creare un Assistente Virtuale altamente specializzato che risulti addestrato esclusivamente sulla **conoscenza di dominio** aziendale fornita dal Cliente.



» Pieno Controllo e Personalizzazione

Dotvocal offre un **controllo completo** su l'Assistente Virtuale che viene configurato per fornire risposte che rispecchiano le esigenze specifiche dell'Azienda. L'Assistente può essere **personalizzato** in modo da rispecchiare lo stile comunicativo dell'Azienda, garantendo in ogni interazione una coerenza nel tono del messaggio.



LICENZE CON LA TECNOLOGIA ‘OPEN AI’

Di seguito sono riportate le opzioni di licenza per l'Assistente Virtuale con l'integrazione della tecnologia GPT di Open AI. Ogni licenza è progettata per rispondere a specifiche esigenze aziendali, garantendo un'efficace comunicazione con i clienti e l'adattabilità a vari ambiti di business.

	LIGHT	PREMIUM	ENTERPRISE
SEGREGAZIONE	»»	»»	»»
CONTESTO	»»	»»	»»
TONO RISPOSTA	-	»»	»»
GESTIONE LINK	-	»»	»»
MULTILINGUA	-	-	»»



La nostra **ambizione è
mettere a disposizione di
tutte le piccole e medie
Aziende la **migliore**
tecnologia ad un prezzo
competitivo.**



**Il nostro obiettivo è aiutare
le Aziende ad affrontare la
sfida della **digitalizzazione**
e dell'**innovazione**.**



Alcuni Clienti



TOSHIBA
Transmission & Distribution Europe



LOCAL EYES
Smart content powers progress



Microsoft



ASSOUTENTI



casa della Salute



HAPPILY
PERSONE • VALORE • CRESCITA

STS TRASPORTI
LOGISTICA

TANTO **SVAGO**

WÜRTH PHOENIX

PALITALSOFT
a vargroup company

UniCredit Banca

SAVE THE WOMAN

**MAGNETI
MARELLI**

Fondazione
ampicraggio
ecosistema. innovazione.



Casa del Consumatore.it
Informa. Assiste. Fa risparmiare.

MANETTI & ROBERTS



CONTATTI

Enrico Reboscio

Founder & CEO

+39 347 91 42 200

reboscio@dotvocal.com

Andrea Barbaro

Partner & Sales Manager

+39 347 11 28 465

barbaro@dotvocal.com

