

## **È online l'agente conversazionale per l'e-commerce del Consorzio del Parmigiano Reggiano sviluppato dalla startup Heres.ai: anche i piccoli caseifici conquistano quote di mercato con l'intelligenza artificiale di PiErre**

*Il sistema virtuale di intelligenza artificiale autoapprende dalle conversazioni con gli utenti per rendere le conversazioni ogni giorno sempre più personalizzate. Da novembre 2020 ha sostenuto 42 mila interazioni, con un tasso di correttezza delle risposte del 90%.*

*A differenza di altri sistemi, PiErre fornisce le informazioni sulle caratteristiche del prodotto, come stagionatura, colore, tipo di crosta o scadenza, e dei suoi produttori riuniti nel Consorzio. L'obiettivo del sistema virtuale è quello di valorizzare il prodotto, farlo conoscere in tutte le sue qualità al cliente e fornire ai caseifici produttori un canale di vendita mainstream attraverso l'e-commerce del Consorzio.*

**Luglio 2021** - Rispondere a centinaia di richieste in pochi secondi, gestire migliaia di dati e rilasciare all'utente informazioni sulle qualità del formaggio perfetto da portare in tavola. Con l'obiettivo di valorizzare il prodotto e fornire ai caseifici produttori un canale di vendita diretta, orientato al consumatore finale e ai professionisti, il [Consorzio Parmigiano Reggiano](#) ha scelto la startup bolognese **Heres.ai** ([www.heres.ai](http://www.heres.ai)) per lo sviluppo dell'agente conversazionale **PiErre**, un sistema proattivo, **dotato di intelligenza artificiale e attivo 24 su 7**, oggi a supporto dell'eCommerce dell'azienda per acquistare il famoso formaggio direttamente dalle mani di chi lo produce. La startup, in accordo con gli obiettivi di internazionalizzazione del Consorzio, ha in cantiere lo sviluppo del sistema multilingua in almeno 3 lingue diverse, per portare le vendite online anche all'estero.

### **PiErre: dalla qualità del prodotto all'assistenza, il collega virtuale gestisce per te il customer journey dell'utente**

Con un volume di produzione di 3,94 milioni di forme nel 2020 e il nuovo canale di vendita, il Consorzio si è trovato ad affrontare una mole di richieste difficili da smaltire dai soli operatori del reparto assistenza al cliente. **PiErre**, integrato al sito web e all'e-commerce, **ha sostenuto il ritmo delle migliaia di richieste in entrata** grazie al sistema conversazionale, basato sulla piattaforma di elaborazione del linguaggio naturale (NLU) Google Dialogflow, che permette l'interazione automatizzata delle conversazioni, ma anche di molti dei processi aziendali interni, insieme a quelli di ricerca e di acquisto del prodotto. La tecnologia sviluppata dalla startup bolognese di **Andrea Gabrielli**, specializzata nell'architettura delle



Conversation as a Service

conversazioni virtuali, ha portato oggi al Consorzio un netto **miglioramento della Customer Experience** del consumatore, oltre a un supporto sempre attivo agli operatori per lo smaltimento rapido dei ticket di assistenza, con un collega virtuale sempre attivo ed efficiente.

Il sistema, infatti, **attinge ai dati e alle informazioni contenute nella knowledge base** aziendale - la conoscenza di base che definisce l'architettura delle conversazioni rilasciate dall'agente conversazionale - per rispondere in tempo reale alle domande in modo personalizzato, aiutando così il cliente a scoprire i prodotti Parmigiano Reggiano navigando tra le informazioni come **il tipo di stagionatura, la scadenza e la conservazione della forma** o quelle legate alla biodiversità, per garantire al cliente un prodotto adatto al proprio palato e alla tavola.

### **Dall'invio proattivo di alert alle info sulle qualità del prodotto: le caratteristiche di PiErre**

Alle normali richieste di assistenza clienti, PiErre unisce una **Customer Experience** unica per ogni interazione, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di navigazione e di fruizione nelle diverse sezioni del sito ecommerce. Inoltre, il sistema è in grado di diminuire le segnalazioni in entrata e di **rispondere tempestivamente alle domande più richieste**, come lo **stato dell'ordine oppure i costi e i tempi di spedizione**, fornisce le informazioni sulle caratteristiche del prodotto, dal gusto alle qualità olfattive, e **autoapprende dalle conversazioni con gli utenti** per migliorare la sua conoscenza di base e rendere le conversazioni ogni giorno sempre più personalizzate. Delle **42 mila interazioni** realizzate da novembre 2020, il **30%** di richieste ricevute da PiErre sono state relative a **come effettuare gli acquisti e al tracking dell'ordine**, il **20%** alle modalità di **spedizione e consegna** e **15%** alla **scelta del prodotto giusto** e alle informazioni su tutte le sue caratteristiche.

*“Con PiErre è possibile inoltre automatizzare alcune attività ripetitive di marketing automation, poiché il sistema raccoglie i dati dell'utente per supportare il processo di lead generation dell'azienda e rendere le operazioni più efficienti e veloci già dal primo contatto con il potenziale cliente, durante tutta la fase di acquisto, fino all'inserimento del prodotto nel carrello. In questo modo anche il Marketing Manager dell'azienda non sarà costretto a spendere tempo ed energie su operazioni ripetitive e poco produttive, ma avrà a disposizione una serie di dati già elaborati per potersi concentrare su attività strategiche e più creative, che richiedono maggiore impegno e più concentrazione”,* spiega **Andrea Gabrielli**, Amministratore delegato di Heres.ai.

Ma **la parola chiave di PiErre è proattività**: l'agente conversazionale, grazie all'integrazione con l'eCommerce e il CRM (Customer Relationship Management) aziendale, **interviene in tutto il customer journey** ottimizzando il tasso di conversione in modo facile, efficace e veloce: operazioni come il rilascio di proposte di up selling sui prodotti del caseificio inseriti nel carrello, l'invio di alert sulla spedizione al mancato raggiungimento della soglia di spesa minima per la spedizione gratuita, l'invio di proposte di sottoscrizione di un abbonamento per l'utente fidelizzato che abbia concluso almeno due ordini, per citarne

# heres

Conversation as a Service

alcune. Inoltre, permette la **raccolta dei dati degli utenti tramite indagini di gradimento sull'acquisto**, in cui raccoglie le informazioni attraverso i web form direttamente nella thank you page del sito e **invia contenuti personalizzati, informativi e commerciali**, profilati sulla base del profilo comportamentale per alzare il livello di engagement con l'utente.

## **A proposito di Heres.ai**

Heres.ai ([www.heres.ai](http://www.heres.ai)) è una startup innovativa per lo sviluppo di Agenti Conversazionali multicanale e multilingua pensati per automatizzare i Processi Aziendali e migliorare la Customer Experience. Nata nel 2017, oggi si inserisce nel panorama dell'Intelligenza Artificiale come l'azienda con più alto numero di bot attivi, circa 25, per rispondere alle esigenze di clienti come Gruppo Prénatal, Motoabbigliamento, Admenta Italia, Easycoop, Shimano, Ianiri Informatica, Istituto Italiano di Tecnologia, SEW Eurodrive, Gottardo, Dompé, Yeppon, DPV, Università e-Campus, Consorzio del Parmigiano Reggiano, Service Trade, Mondadori Education e Rizzoli Education. Con un team di giovani figure impiegate nella costruzione della conoscenza di base degli agenti conversazionali, la forza di Heres.ai sono i suoi Conversation Designer, specialisti nelle conversazioni che definiscono l'esperienza conversazionale, rendendo i bot proattivi ed empatici, progettando ogni aspetto dell'Agente Virtuale e personalizzandolo sulla base dei processi di interazione e del cliente. Heres.ai, con un fatturato di 360mila euro registrato nel 2020, è in forte crescita per numero di clienti ed espansione: nel primo trimestre 2021 ha registrato una crescita del 20%, portando il fatturato a 440mila euro, con previsione di portare a 600mila euro il fatturato entro l'anno in corso.

## **Contatti per la stampa: Digital PR Pro**

Daniela Monteverdi: [daniela.monteverdi@digitalpr.pro](mailto:daniela.monteverdi@digitalpr.pro) (349 3192268)

Michela Piccini: [michela.piccini@digitalpr.pro](mailto:michela.piccini@digitalpr.pro) (320 4615165)