

È l'era dell'intelligenza artificiale democratica: con E.V.A., Heres.ai apre la strada degli assistenti virtuali anche ai piccoli commercianti

Il nuovo agente conversazionale sviluppato dalla startup bolognese, specializzata nell'architettura delle conversazioni virtuali, risponde alla necessità di creare e di allenare la conoscenza di base dell'agente conversazionale per una conversazione sempre più intuitiva con l'utente.

Bologna, novembre 2021 - Il **tessuto imprenditoriale italiano**, alla stregua di quello europeo, è caratterizzato da **piccole, medie e micro aziende** - da 10 a 249 addetti all'interno - che solo nel primo semestre 2021 hanno generato **un giro d'affari compreso tra 2 e 50 milioni di euro**, come riporta l'ultimo *Rapporto regionale PMI 2021*¹ fornito da **Cerved e Confindustria**. Un aggregato che rappresenta **la parte più dinamica del sistema produttivo e dell'economia nazionale**, in cui però si avverte una certa resistenza all'innovazione e dove l'intelligenza artificiale fa ancora fatica ad affondare le proprie radici a causa di una **mancanza di cultura e di competenze digitali nelle organizzazioni**, ma anche della percezione di trovarsi di fronte a sistemi troppo costosi e complessi da gestire o da integrare.

Avvicinare anche **artigiani, piccoli commercianti, startup** all'intelligenza artificiale è oggi possibile con E.V.A. - eCommerce Virtual Assistant - l'agente conversazionale sviluppato da **Heres.ai** (www.heres.ai) che facilita la gestione del Customer Service e l'ottimizzazione dello User Journey con un sistema **personalizzabile, flessibile e intuitivo**, cucito su misura per piccoli e medi eCommerce basati su tecnologie SaaS in grado di gestire le richieste di assistenza più frequenti e di abilitare percorsi di **lead generation, marketing automation** e azioni di proattività.

"E.V.A. nasce con l'intento di democratizzare l'accesso all'intelligenza artificiale conversazionale agli eCommerce. È il primo di una serie di prodotti verticali pensati per le piccole e medie imprese da Heres.ai. Dopo oltre quattro anni di lavoro sul nostro prodotto enterprise dedicato alle grandi aziende, il nostro auspicio era quello di presentare al mercato qualcosa di diverso e mettere a disposizione il nostro applicativo in maniera universale, superando i limiti odierni all'adozione dei chatbot", dichiara **Andrea Gabrielli**, Amministratore delegato di **Heres.ai**.

Incrementare le vendite del proprio business con E.V.A., l'AI No-Code Conversational Agent customizzabile, flessibile ed intuitivo

¹ https://know.cerved.com/wp-content/uploads/2021/05/RAPPORTO-REGIONALE-PMI-2021_DEF.pdf

I limiti che attualmente vincolano l'adozione dei chatbot risiedono nel gap di creazione e aggiornamento di una conoscenza di base correttamente integrata con l'ecosistema di processi e sistemi dell'impresa. **E.V.A.** è in grado di riconoscere **oltre 130 richieste da parte dell'utente**, detti *intent*, allenati da un team di conversation designer per gestire l'intero ciclo di vendita di un eCommerce: dallo stato dell'ordine, alle promozioni, alle modalità di pagamento, fino alla risoluzione di problematiche con resi e informazioni sui punti vendita e i servizi offerti. Lo strumento è altamente personalizzabile in alcune delle sue componenti fondamentali: l'interfaccia grafica, le User Story della Knowledge base e l'integrazione con connettori API ai principali software SaaS.

"I nostri agenti conversazionali no code non necessitano di un linguaggio di programmazione. Sono stati elaborati per fornire risposte approfondite e per creare esperienze conversazionali naturali, coinvolgenti e personalizzate. In Heres.ai la conoscenza di base è addestrata dal nostro team di Conversation Designer su migliaia di conversazioni, che la rende quindi adattabile ad ogni tipologia di eCommerce e integrabile con facilità ai sistemi aziendali", spiega **Andrea Gabrielli**.

Come attivare E.V.A.

Il processo di implementazione di E.V.A. si articola in **tre step** e si conclude in **massimo tre settimane**. La prima fase prevede un **assessment interview** per raccogliere tutti gli elementi utili alla configurazione delle *user story* e all'attivazione delle integrazioni di terze parti. La seconda fase consiste nel **setup**, la preparazione e il rilascio dell'agente conversazionale modellato sulle esigenze del cliente. La terza e ultima fase permette poi allo stesso cliente di gestire in autonomia il sistema e **personalizzare alcune delle risposte**, la **grafica** della chat ed effettuare il test di validazione. Qui il link: <https://vertical.heres.ai/it/ecommerce-virtual-assistant>

"Questo è solo il primo di una serie di progetti verticali sui quali ci stiamo concentrando: abbiamo in cantiere, ad esempio, un programma che coinvolgerà le aste giudiziarie, mondo complesso per i non addetti ai lavori che cercheremo di semplificare con la nostra AI conversazionale. In linea con la filosofia SaaS di E.V.A., inoltre, abbiamo optato per una partenza con la piattaforma eCommerce Shopify, utilizzata da numerosissime realtà eCommerce, per poi andare ad estendere l'offerta anche alle altre piattaforme in una seconda fase del progetto", conclude **Andrea Gabrielli**.

A proposito di Heres.ai

Heres.ai (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. 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 (349 3192268)

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