

Spett. XXXX

Alla c.a. XXXXX

Milano, 01/01/01

## OGGETTO: OFFERTA per assistente virtuale Workbot

**CHI SIAMO:** OpenAi è una società attiva nella progettazione e distribuzione di soluzioni di intelligenza artificiale e mobile marketing totalmente scalabili, integrabili, flessibili e personalizzabili. Le soluzioni proposte hanno lo scopo di risolvere la necessità di digital transformation delle società attraverso l'automatizzazione dei processi aziendali quali per esempio il customer care e service, il marketing, la lead generation e il social media management. La tecnologia è facilmente integrabile con i sistemi interni delle aziende e consente di assolvere numerosi compiti sulla base delle esigenze specifiche del cliente: si va infatti dallo sviluppo delle relazioni con la clientela alla progettazione di servizi, dall'ottimizzazione dei processi aziendali all'efficientamento dei costi.

## WORKBOT

Siamo lieti di presentare la nostra offerta per l'Attivazione di una licenza sulla Piattaforma WORKBOT per la creazione di assistenti virtuali evoluti, la distribuzione su vari canali di comunicazione (facebook, telegram, sito internet, app di terze parti tramite API etc.), la misurazione delle performance e il supporto dei workflow di customer care.

WORKBOT consente di:

- Personalizzare la knowledge base del virtual assistant pilotando le risposte e i percorsi conversazionali proposti all'utente in fase di navigazione sul sito internet pubblico;
- Verificare le domande per il quale l'assistente non è stato in grado di rispondere ed espandere la sua knowledge base guidati dalle conversazioni realmente effettuate;
- Misurare la capacità conversazionale e di engagement al fine di migliorarne nel tempo la knowledge base e la soddisfazione del cliente;
- Veicolare tramite la conversazione: contenuti multimediali, pagine web, immagini;
- Acquisire informazioni di nuovi lead;
- Acquisire i parametri necessari per avviare processi aziendali;
- Consentire a degli operatori di gestire una o più live chat con gli utenti, sostituendosi alla chatbot durante la conversazione;
- Trasformare l'esperienza utente del sito internet in una Digital Human Interface con Avatar 3D.

Nello specifico del presente progetto WORKBOT consentirà di fornire ai clienti/utenti di XXX srl :

- assistenza alla navigazione web o su piattaforme web-based
- informazioni generali e sui servizi
- gestire eventualmente il passaggio a livechat tramite operatore
- accesso ad informazioni e servizi eventualmente integrati con WORKBOT
- eventuale invio di segnalazioni utente o info ad applicativi esterni e viceversa (dati e file presenti in remoto)

## CHE COS'È WORKBOT

WORKBOT è l'innovativa piattaforma di OpenAi che permette di creare l'Assistente Virtuale perfetto per ogni tipo di attività, distribuirlo su vari canali e misurare le sue performance in real-time.

Dal miglioramento dell'esperienza di navigazione su sito internet, alla comunicazione interna e allo sviluppo di un customer service rapido ed efficiente, fino al supporto nella pianificazione di strategie marketing performanti. Gli Assistenti Virtuali creati con WORKBOT possono inoltre aiutare i professionisti a prendere la decisione giusta in qualsiasi momento grazie alla loro capacità di analizzare grandi quantità di dati e possono essere impiegati in qualunque settore aziendale. Il sistema è capace di gestire conversazioni in varie lingue, in particolare italiano, inglese, spagnolo, portoghese, francese, tedesco, rumeno, cinese, russo.

WORKBOT consente un'interpretazione semantica delle richieste dell'utente, che permette di generalizzare l'interpretazione delle richieste rispetto alle parole e la forma specifica utilizzata dall'utente ed identificare in maniera robusta la risposta più pertinente.

## OpenAi S.r.l.

Sede Legale  
Via A. Ramazzotti, 20  
Monza – 20900 (MB)  
ITALIA

Sede Operativa:  
c/o PoliHub, Innovation District &  
Startup Accelerator del Politecnico di Milano  
via G. Durando 39, 20158 – Milano  
ITALIA

P.IVA/C.F. IT 10516730966  
[info@openai.it](mailto:info@openai.it)  
[www.openai.it](http://www.openai.it)  
[www.aiplus.it](http://www.aiplus.it)  
[www.ailead.it](http://www.ailead.it)

## DESCRIZIONE SERVIZI E FUNZIONALITA'

### Modulo Virtual Assistant Builder

La piattaforma WORKBOT, fornita in modalità SaaS e raggiungibile tramite qualsiasi browser internet, consente di creare il proprio assistente virtuale e renderlo unico:

- Personalizzazione del frontend del Chatbot: permette di personalizzare il nome, il messaggio di benvenuto, scegliere il sesso e la lingua (una tra: italiano, inglese, spagnolo, tedesco, francese, portoghese, rumeno, cinese) ed i colori del bot (primario e secondario);
- Logo Aziendale e Immagine Avatar: permette di inserire il logo/immagine che apparirà in alto a destra e di caricare/scattare una foto/creare una GIF dell'Avatar;
- Informazioni di Contatto: fornisce ai tuoi clienti i punti di contatto con la tua azienda (telefono, email, sito internet, indirizzo);
- Live Chat: è possibile abilitare la funzionalità Live Chat che permette al tuo cliente di richiedere in qualsiasi momento l'intervento di un operatore umano; in ogni caso dopo n. 3 quibble (risposte di circostanza) il virtual assistant richiede l'intervento dell'operatore umano;
- Informativa Privacy GDPR: in una apposita sezione è possibile impostare la propria informativa privacy ai sensi del nuovo GDPR (consenso per servizio, per attività di marketing, per trasferimento a terzi, per profilazione e per dati sensibili).

### Modulo Creazione Knowledge Base

Nella sezione Domande è possibile configurare le domande e le risposte che formeranno la base di conoscenza dell'assistente e nello specifico:

- Inserimento domande: è possibile inserire le domande che l'assistente si aspetta di ricevere dall'utente e assegnargli anche una data di scadenza, superata la quale, resterà nella sua conoscenza ma non la userà (offerte speciali, eventi, ...). In fase di creazione della domanda è possibile indicare se la stessa deve essere usata come suggerimento, e aiutare il sistema ad identificare l'argomento della domanda inserendo delle parole chiave o argomenti riferiti alla stessa.
- Inserimento risposte: è possibile inserire una o più risposte alla singola domanda, sfruttando al massimo il tool di editing e scrittura (selezione font, grandezza carattere, allineamenti) ed inserire link esterni, link embeddati, immagini, etc. personalizzando il testo con i dati univoci dei singoli utenti (nome, cognome, ...).
- Suggerimenti: a ciascuna risposta o quibble è possibile associare uno o più suggerimenti (o anche nessuno) selezionandoli tra le domande disponibili oppure lasciando al sistema di machine learning la scelta casuale in base al contesto della conversazione.
- Browser Automation: in aggiunta alla risposta testuale, è possibile inserire un'azione che l'assistente virtuale esegue per l'utente (apertura di una pagina del sito, click su un pulsante all'interno di una piattaforma, ...).
- Risposte multimediali: in aggiunta al testo l'assistente può mostrare all'utente il contenuto di un link (sito, pdf, ...) un'immagine oppure un video (link a youtube per esempio).
- Risposte pertinenti alla navigazione: se inserito il link URL della pagina di navigazione del sito o della piattaforma, la macchina risponde alla domanda solo se l'utente sta navigando la stessa, altrimenti risponde con un quibble.
- N.B. è possibile importare la Knowledge base tramite apposito template in formato excel.

### Modulo di apprendimento

Il cervello artificiale è in grado di identificare semanticamente la risposta giusta alla domanda dell'utente anche se questa non corrisponde a quella presente nella knowledge base e qualora non riesce a trovarla, fornisce una risposta di circostanza, Quibble, in modo da permettere il successivo apprendimento da parte della chatbot.

Nello specifico:

- Inserimento Quibble: è possibile inserire una o più risposte di circostanza (anche personalizzate per ciascun utente con il suo nome...) che spiegano all'utente la momentanea incapacità di conoscenza in merito alla domanda posta. Nel contempo l'assistente può proporre un contenuto multimediale o suggerimenti per proseguire la conversazione.
- Raccolta Domande senza risposta: è possibile fornire le risposte e incrementare così la knowledge base.
- Apprendimento da Live Chat: qualora un operatore umano interagisce con un utente, è possibile selezionare le conversazioni di valore e trasformarle così in conoscenza disponibile per il futuro.

## OpenAi S.r.l.

Sede Legale  
Via A. Ramazzotti, 20  
Monza - 20900 (MB)  
ITALIA

Sede Operativa:  
c/o PoliHub, Innovation District &  
Startup Accelerator del Politecnico di Milano  
via G. Durando 39, 20158 - Milano  
ITALIA

P.IVA/C.F. IT 10516730966  
[info@openai.it](mailto:info@openai.it)  
[www.openai.it](http://www.openai.it)  
[www.aiplus.it](http://www.aiplus.it)  
[www.ailead.it](http://www.ailead.it)

## Modulo di Engagement

- Anche l'assistente virtuale è in grado di avviare una conversazione con l'utente, per esempio se lo stesso non interagisce per un tempo impostato. È possibile quindi:
- Impostare le domande da inviare agli utenti da 1 minuto ad 1 ora, aggiungendo contenuti multimediali e/o suggerimenti.
- Campagne Broadcast: inviare un messaggio broadcast tramite app di messaggistica ed avviare così una conversazione; è possibile programmare l'invio.

## Modulo Live Chat

Con la funzionalità Live Chat è possibile interagire in diretta con l'utente e rendere l'esperienza di contatto ancora più coinvolgente. Di seguito sono descritte le principali funzionalità:

- Creazione Operatori: è possibile creare fino a 20 operatori di live chat assegnando a ciascuno di loro da 3 a 5 assistenti da seguire contemporaneamente. L'operatore accedendo alla piattaforma con la propria ID e Password accede alle conversazioni live che il singolo virtual assistant sta gestendo con gli utenti.
- Richiesta di intervento operatore: l'assistente può in qualsiasi momento richiedere l'intervento dell'operatore umano che, se loggato riceve una notifica. Inoltre, se per n.3 volte consecutive risponde con un Quibble, richiede l'intervento dell'operatore libero. Allo stesso modo può richiedere l'intervento dell'operatore umano se riconosce un sentimento negativo (vedi emotion analysis). L'operatore che sta seguendo una conversazione può in ogni momento decidere di intervenire nella stessa, mettendo in stand-by il virtual assistant.
- Apprendimento: tutte le conversazioni tra operatore umano e utente possono essere utilizzate per arricchire la base di conoscenza della macchina che le utilizzerà per le successive.

## Modulo compilazione Form

Il servizio di Intelligenza Artificiale è in grado anche di avanzare domande all'utente per approfondire la conoscenza o richiedere informazioni (dati di contatto, dati di accesso ad una piattaforma esterna, caricamento immagini, etc.). L'attivazione della conversazione proattiva può essere collegata ad una risposta, ad un quibble... Nello specifico:

- Creazione dei form: è possibile creare infiniti form classificando i campi richiesti con oltre 15 tipologie (nome, p.iva, upload file, password, ...).
- Verifica in tempo reale: grazie alle API fornite dal servizio è possibile verificare la risposta dell'utente direttamente con una chiamata POST al software aziendale, definendone anche i valori ammissibili.
- Archivio dati utenti: tutti i dati raccolti sono disponibili all'interno della piattaforma WORKBOT e permettono la personalizzazione delle successive conversazioni tra utente e macchina.
- Gestione Agenda Appuntamenti: l'assistente registra tutti gli appuntamenti con i tuoi utenti in una dashboard e ti permette con una chiamata POST di verificare la disponibilità interrogando il gestionale aziendale.

## Modulo Analytics

Ogni singola conversazione viene registrata e salvata all'interno della piattaforma WORKBOT permettendo così di effettuare analisi sulle domande più frequenti, quelle senza risposta, i trend giornalieri e orari delle conversazioni, il grado di esperienza e la velocità di risposta del virtual assistant.

## Modulo Digital Human Interface (opzionale scegliendo il profilo DHI)

Il cervello artificiale è in grado di trasformarsi in un vero e proprio AVATAR Digitale che supporta i tuoi clienti all'interno del sito internet aziendale, e-commerce, o qualsiasi piattaforma, interagendo con loro attraverso un linguaggio naturale. Alla base c'è un ambiente tridimensionale interattivo capace di creare un'esperienza di navigazione totalmente immersiva, tanto da far credere all'utente di avere a che fare con una persona in carne ed ossa. Il Virtual Customer Assistant guida l'utente in ogni operazione, dalla selezione di un prodotto, all'acquisto dello stesso, dalla richiesta di informazione sulla spedizione di un pacco, alla assistenza post-vendita. Per farlo sarà sufficiente comportarsi come si farebbe in qualunque negozio fisico: basta chiedere. I comandi vocali del Virtual Customer Assistant permettono al cliente di conversare naturalmente con l'avatar, che risponderà in maniera chiara e precisa ad ogni richiesta, grazie alla tecnologia di AI e NLP su cui è basato.

Nel servizio è incluso:

- Selezione dell'ambiente (immagine) di background statico in cui si muove l'avatar.
- Selezione dell'avatar da un catalogo predisposto (uomo, donna, / vestiti ...).

## OpenAi S.r.l.

Sede Legale  
Via A. Ramazzotti, 20  
Monza – 20900 (MB)  
ITALIA

Sede Operativa:  
c/o PoliHub, Innovation District &  
Startup Accelerator del Politecnico di Milano  
via G. Durando 39, 20158 – Milano  
ITALIA

P.IVA/C.F. IT 10516730966  
[info@openai.it](mailto:info@openai.it)  
[www.openai.it](http://www.openai.it)  
[www.aiplus.it](http://www.aiplus.it)  
[www.ailead.it](http://www.ailead.it)



## Artificial Intelligence Solutions

### MODULO BOOKING (opzionale su richiesta)

Questo software di prenotazione è integrabile all'interno della piattaforma WORKBOT ed è stato progettato per sfruttare al massimo le potenzialità degli assistenti virtuali. Dalla chat testuale o con una richiesta vocale, gestisci le prenotazioni con maggiore semplicità. È possibile popolare l'agenda in qualsiasi momento della giornata. Il sistema aggiorna in tempo reale le prenotazioni sul calendario e monitora giornalmente lo stato di avanzamento delle richieste dei clienti. WORKBOT Booking non richiede APP o software da installare. Vi si accede online alla piattaforma stessa. Consente di condividere con i tuoi clienti i link per prenotare in autonomia sia da smartphone o da PC. Il sistema invia in automatico una notifica via mail sia a te sia al cliente con i dettagli della prenotazione, che può essere in qualsiasi momento modificata o cancellata. Consente di abbattere le richieste frequenti per le variazioni sulle prenotazioni.

**Personalizzazioni e progettazione specifica, inclusi moduli business intelligence, smart document access, Voip, DHI custom ecc. (opzionali su richiesta)**

### PROPOSTA DI ACQUISTO

Di seguito offerta specifica a Voi riservata, Tutti i prodotti indicati vengono rilasciati in Licenza d'uso temporanea annua (LTA), rinnovabile tacitamente di anno in anno salvo disdetta nei termini e forme di cui alle condizioni generali. Il pagamento avviene tramite canone mensile anticipato. Prezzi iva esclusa.

DESCRIZIONE SERVIZIO	Canone su base mensile	Q.TÀ	TOTALE annuo iva esclusa
<p><b>WORKBOT</b> è la piattaforma che ti permette di creare l'Assistente Virtuale perfetto per la tua attività, distribuirlo su vari canali e misurare le sue performance in real time. <b>Virtual Assistant parlante in una lingua.</b></p> <p>Include: Pacchetto base Knowledge settore (<u>eventuali personalizzazioni da quantificare</u>). Riconoscimento e sintesi vocale, Intent Recognition, Conversational Form ed Information Extraction Engine, Browser Automation, Live Chat, Area operatori Live Chat, Storico delle conversazioni effettuate, Area per il reinforcement learning, Area per personalizzazione del lessico dell'assistente, votazione delle risposte da parte degli utenti, Dashboard di Analytics, API disponibili per integrazione con altri SW (XML, Json) Comprende la possibilità di integrazione in software/piattaforme/servizi esterni. L'opzione DHI (Digital Human Interface) ti permette di completare l'esperienza dei tuoi clienti tramite interazione con un Avatar con cui puoi conversare. Caricamento di una immagine di background, scelta del proprio Avatar da un catalogo di circa 20 modelli, Modalità browser automation. Per l'attivazione di una lingua aggiuntiva sul medesimo assistente virtuale è prevista uno sconto del 20% sulla relativa licenza aggiuntiva. 30% sulla terza licenza.</p> <p><b>La licenza include 24.000 conversazioni all'anno (20.000 chat e 4.000 voice)*.</b> Per un numero di conversazioni maggiore è previsto un aumento "a pacchetto" del costo di licenza (e relativi canoni di rinnovo) Ogni 10.000 conversazioni chat in più (non frazionabili): 100€ una tantum Ogni 2.000 conversazioni voice in più (non frazionabili): 300 € una tantum *In caso di sfioramento del numero di conversazioni annuali, OpenAi invierà al cliente fattura di conguaglio.</p>	<p>99,00 € (chat)</p> <p>199,00 € (voice)</p> <p>299,00 € (avatar 3D da catalogo)</p>	<p>1</p>	<p>1.188,00 € (chat)</p> <p>2.388,00 € (voice)</p> <p>3.588,00 € (avatar 3D da catalogo)</p>

### OpenAi S.r.l.

Sede Legale  
Via A. Ramazzotti, 20  
Monza - 20900 (MB)  
ITALIA

Sede Operativa:  
c/o PoliHub, Innovation District &  
Startup Accelerator del Politecnico di Milano  
via G. Durando 39, 20158 - Milano  
ITALIA

P.IVA/C.F. IT 10516730966  
[info@openai.it](mailto:info@openai.it)  
[www.openai.it](http://www.openai.it)  
[www.aiplus.it](http://www.aiplus.it)  
[www.ailead.it](http://www.ailead.it)



Artificial Intelligence Solutions

DESCRIZIONE SERVIZIO	Canone su base mensile	Q.TÀ	TOTALE annuo iva esclusa
<b>OPTIONAL</b>  <b>LICENZA BOOKING</b> Software di prenotazione integrabile e accessibile direttamente on line nella piattaforma WORKBOT. Gestione prenotazione, modifica e cancellazione con notifiche via mail. Generazione link di prenotazione da inviare ai clienti.  <b>INTEGRAZIONI</b> Creazione di connettori e sviluppo di progetti tramite specialista: 500 € a giornata/uomo	50,00 €		600,00 €

#### Modalità di pagamento

Canoni mensili anticipati

Il pagamento del canone annuo in un'unica soluzione prevede uno sconto del 10%.

#### Per Accettazione

per l' Azienda  
Legale Rappresentante

Sig./ra \_\_\_\_\_

Ruolo \_\_\_\_\_

Firmato \_\_\_\_\_

per il Cliente  
Legale Rappresentante

Sig./ra \_\_\_\_\_

Ruolo \_\_\_\_\_

Firmato \_\_\_\_\_

#### OpenAi S.r.l.

Sede Legale  
Via A. Ramazzotti, 20  
Monza - 20900 (MB)  
ITALIA

Sede Operativa:  
c/o PoliHub, Innovation District &  
Startup Accelerator del Politecnico di Milano  
via G. Durando 39, 20158 - Milano  
ITALIA

P.IVA/C.F. IT 10516730966  
[info@openai.it](mailto:info@openai.it)  
[www.openai.it](http://www.openai.it)  
[www.aiplus.it](http://www.aiplus.it)  
[www.ailead.it](http://www.ailead.it)

**DATI AZIENDA**

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_ C.Fisc. \_\_\_\_\_

Pec aziendale \_\_\_\_\_ COD SDI \_\_\_\_\_

Email responsabile interno \_\_\_\_\_ Cell \_\_\_\_\_

La consegna del Totem dovrà avvenire

presso \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

N° \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

per l' Azienda  
Legale Rappresentante

Sig./ra \_\_\_\_\_

Ruolo \_\_\_\_\_

Firmato \_\_\_\_\_

per il Cliente  
Legale Rappresentante

Sig./ra \_\_\_\_\_

Ruolo \_\_\_\_\_

Firmato \_\_\_\_\_

**OpenAi S.r.l.**

Sede Legale  
Via A. Ramazzotti, 20  
Monza - 20900 (MB)  
ITALIA

Sede Operativa:  
c/o PoliHub, Innovation District &  
Startup Accelerator del Politecnico di Milano  
via G. Durando 39, 20158 - Milano  
ITALIA

P.IVA/C.F. IT 10516730966  
[info@openai.it](mailto:info@openai.it)  
[www.openai.it](http://www.openai.it)  
[www.aiplus.it](http://www.aiplus.it)  
[www.ailead.it](http://www.ailead.it)