GENIUS ROBOTICS

Smart robots. Smart people.

GENIUS ROBOTICS

Smart robots. Smart people.

Pepper robot - 2019

Indice

1. Introduzione
2. Vantaggi
3. Scopo
4. Evidenze
5. Come?
6. Informazione tecniche
7. Case

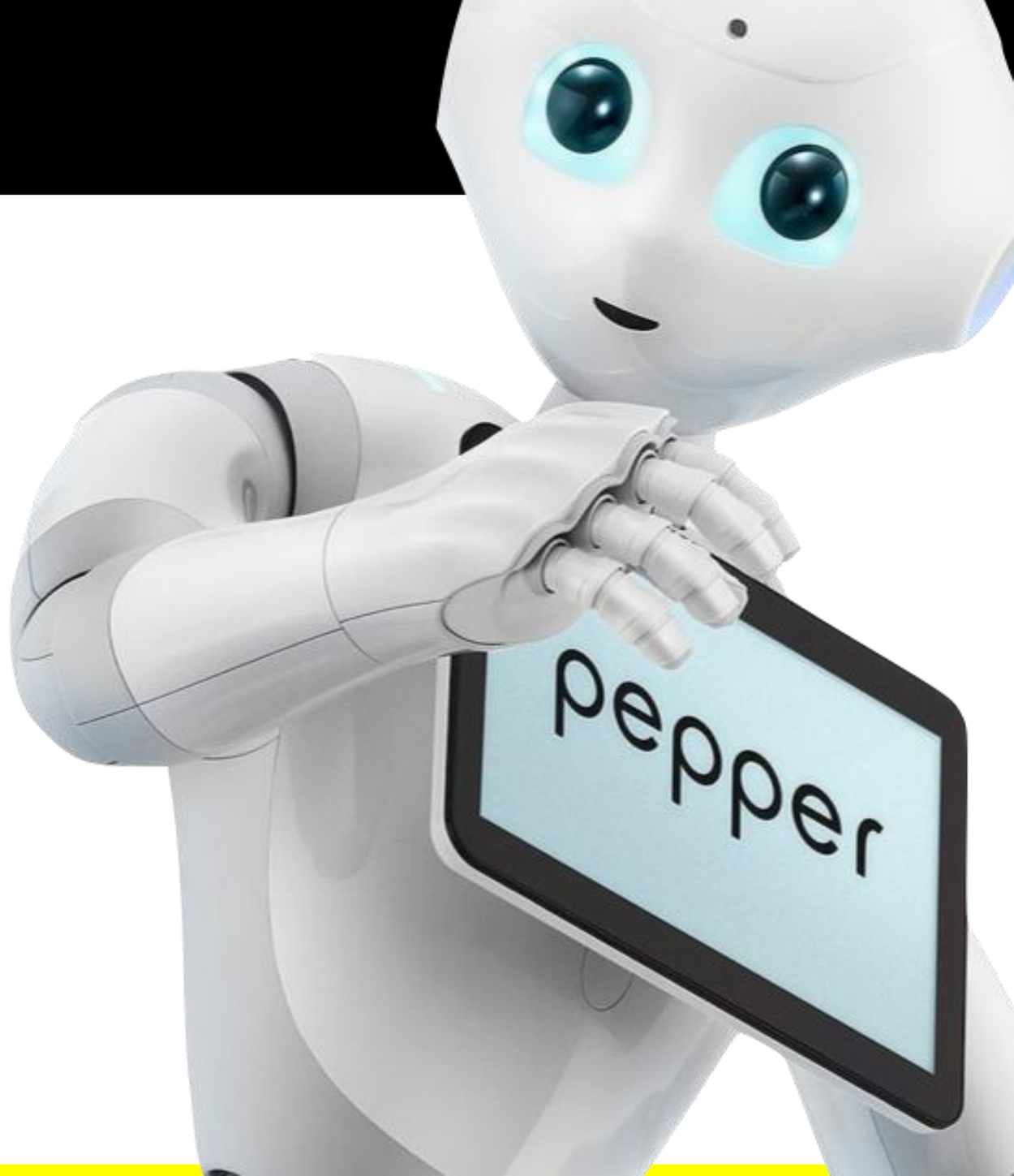
Chi è Pepper?

Il primo e più avanzato robot umanoide appositamente progettato per interagire con la gente.

Capace di comprendere e reagire alle emozioni umane.

Abile nell’instaurare relazione e dialogo con umorismo e intelligenza.

Perché
un robot umanoide?



La massima connessione tra macchina e uomo.

Pepper è l’unico touchpoint che interagisce usando le forme di comunicazione più semplici ed intuitive: **la voce e i gesti.**

Perché un robot umanoide?

Contribuisce a creare una
customer experience personalizzata
e significativa

Consente all’azienda
di avere un posizionamento chiave
in termini di innovazione

Raccolta e analisi di dati relativi alla
customer satisfaction tramite
feedback vocali

Benefits tangibili

Migliora la Customer Experience

Un’immagine differenziante e innovativa per il proprio brand

Precisione e costanza di servizio 24x7

INTERAZIONE ED INTEGRAZIONE TRA SPAZIO E TECNOLOGIA

- Dispositivo IOT dotato di oltre 50 sensori avanzati.
- Facile da integrare con qualsiasi sistema back-end per fornire uno user journey senza interruzioni.
- Ampia gamma di applicazioni specifiche.

DESIGN

- Sicuro.
- Linguaggio del corpo naturale.
- Carino e adorabile.

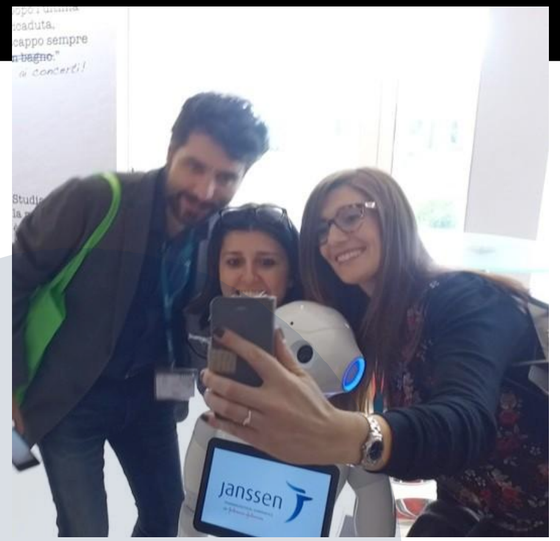
COMPRENSIONE ED ESPRESSIONE DELLE EMOZIONI

- Capacità di interpretare espressioni base emotive, di intonazione, lessicali e non verbali.
- Personalità simpatica e mimica naturale.

Scopo
e utilizzo

Adatto a quale scopo?

- Attrarre
- Accogliere
- Promuovere
- Raccogliere dati



Attrazione

- Aumentare il traffico in-store
  Attrarre l’attenzione dei clienti
  ingaggiare e stimolare l’interazione
  Intrattenere i propri clienti

Accoglienza

- Dare il benvenuto ai clienti
- Dialoghi personalizzati
- Sistema di gestione delle code

Promozione

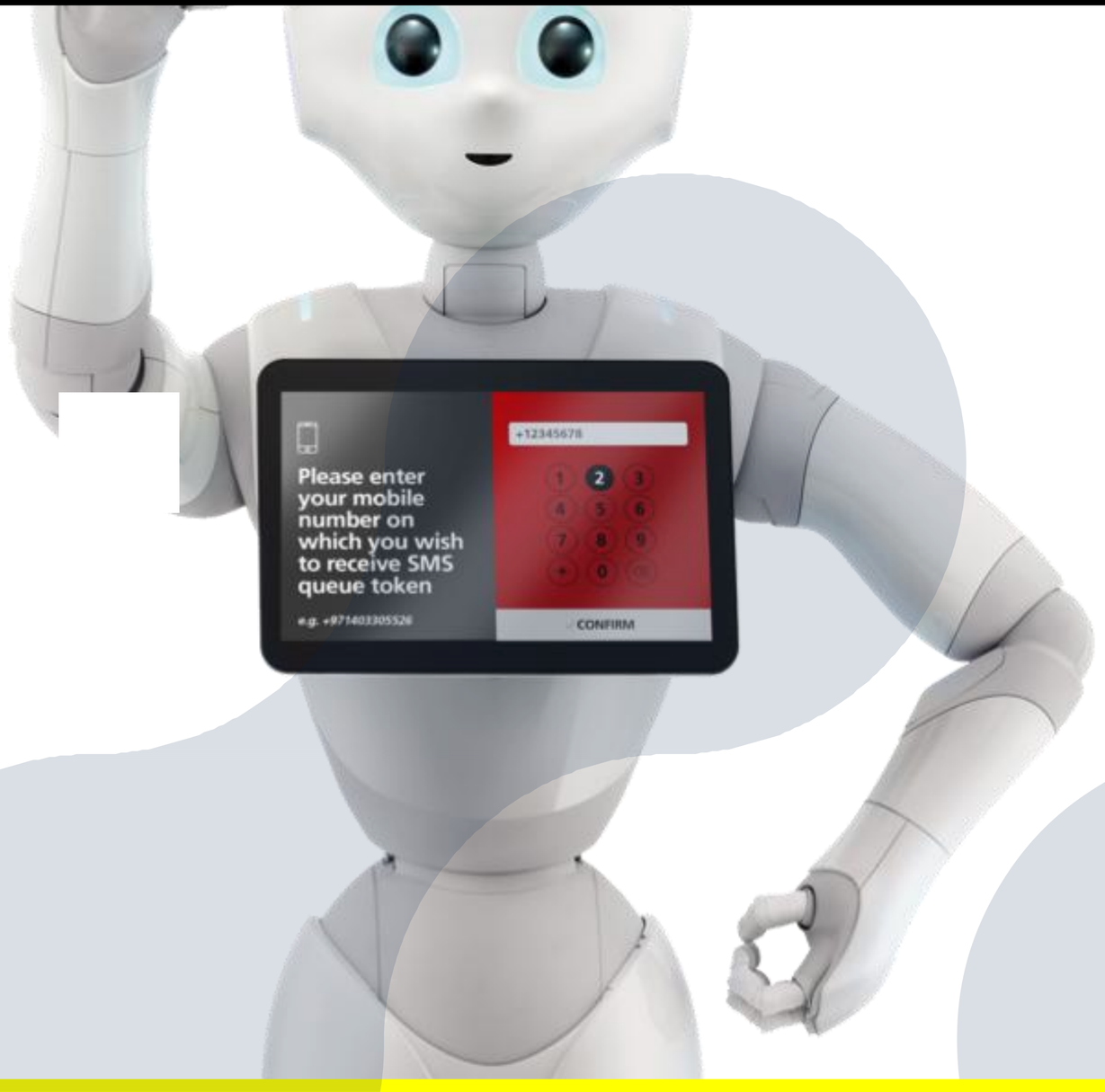
Personalizzazione dell'offerta prodotto

Convergenza tra l’esperienza di navigazione online e l’acquisto in-store

Promozione di prodotti e servizi

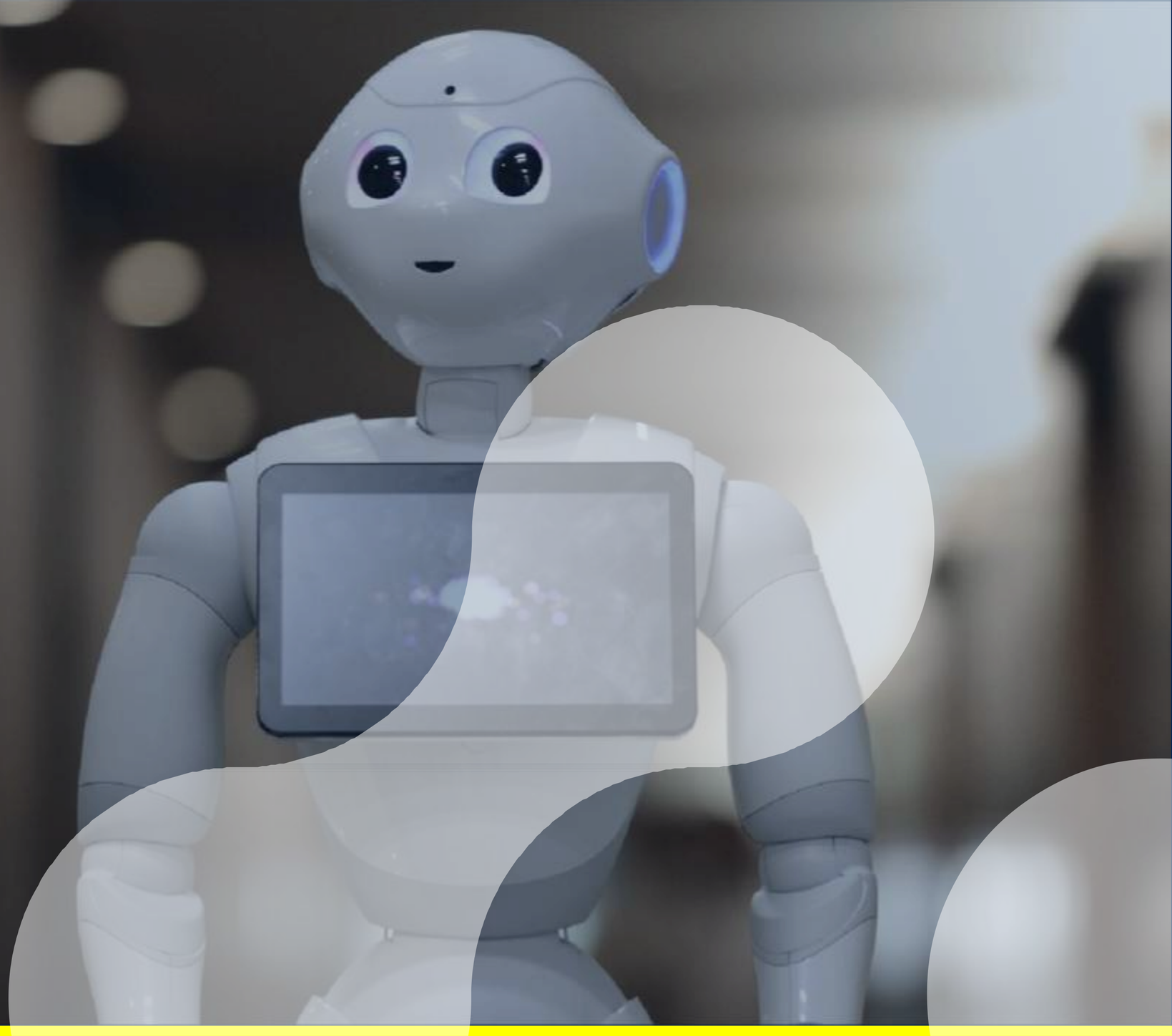
Raccolta dati

- Profilazione dei clienti, Loyalty card
- Riconoscimento emotivo
- Connessione a: CRM, ERP, E-Store, Q-Management
- Sondaggio customer satisfaction
- Consultazione e analisi dati online
- Scansione di coupons, QR Code, Beacons



ROBOT UMANOIDE / EVIDENZE

Risultati



Risultati

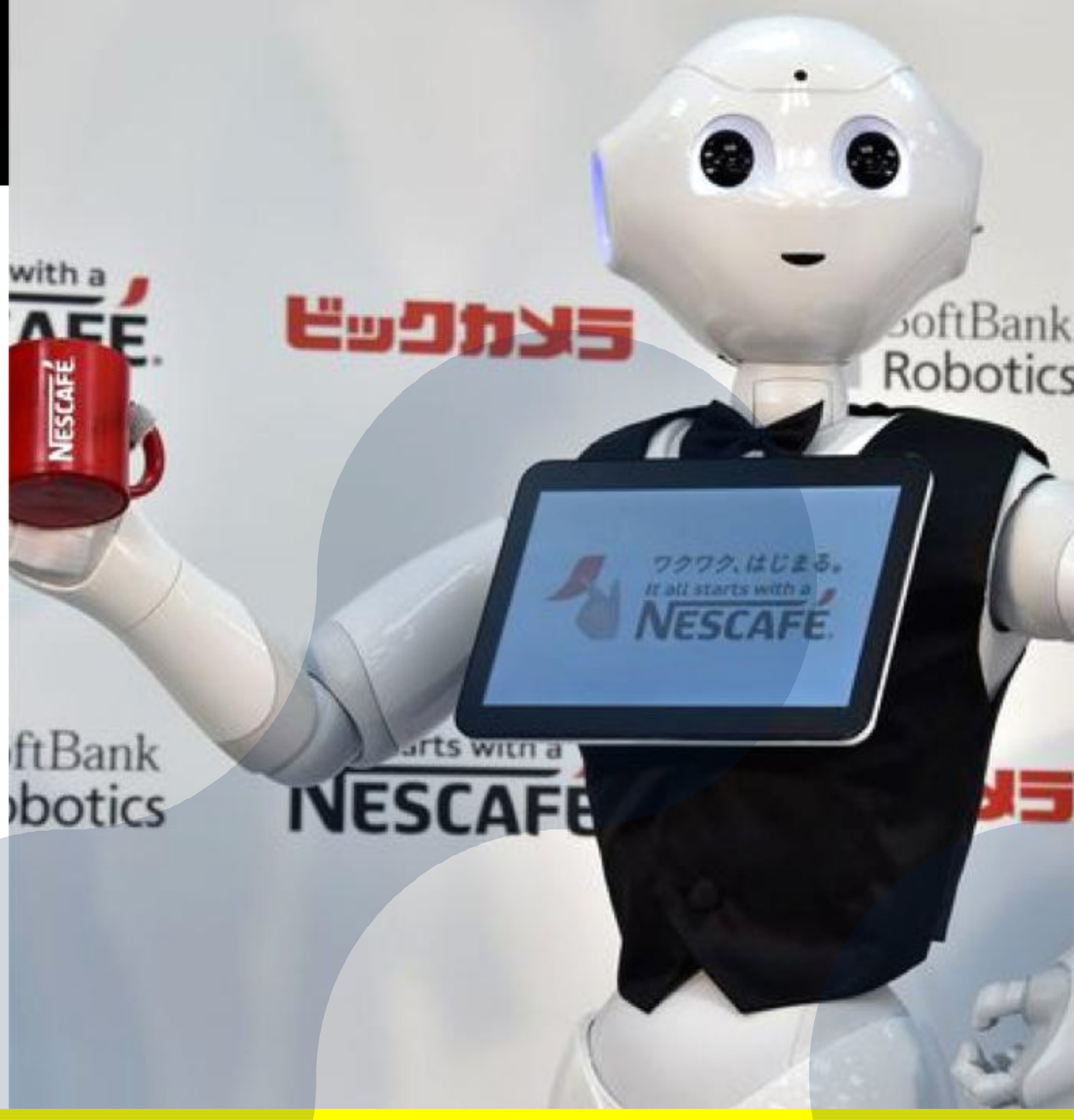
I numeri di Pepper all’interno dei negozi Soft Bank (compagnia telefonica Giappone)

- +50% di traffico in-store
- +6% di fatturato
- Sondaggio customer satisfaction
- Miglioramento della customer experience
- Aumento del numero di clienti in-store

Risultati

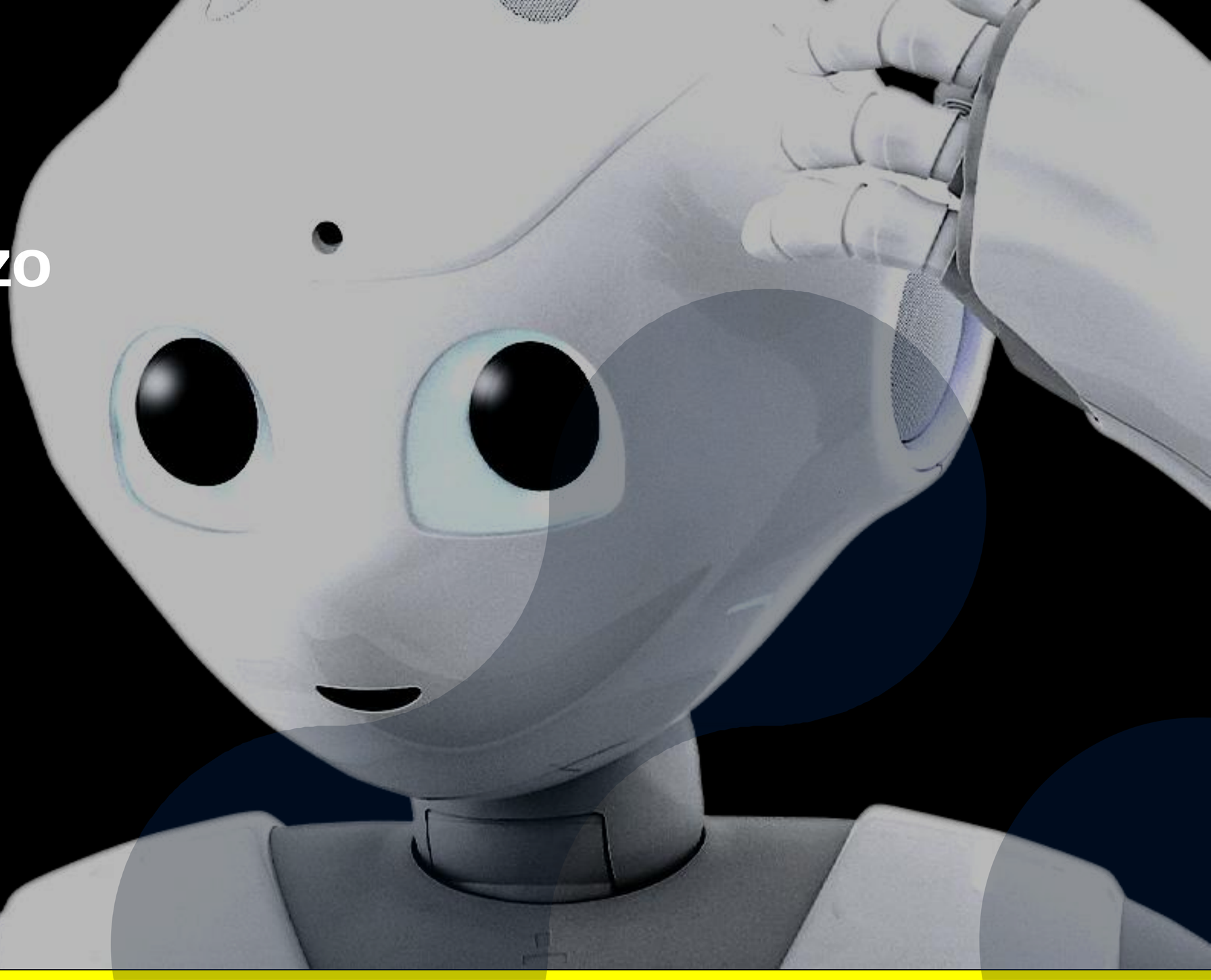
I numeri di Pepper all’interno dei negozi Nestlé

- 1000 unità impiegate all’interno dei negozi mass retail come assistente vendite
- +20% di vendite
- +35% traffico in-store
- Aumento copertura media: +150 articoli e news



ROBOT UMANOIDE / COME?

Casi di utilizzo



Attrazione

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Voglio sorprendere i miei clienti e offrire loro un'esperienza unica all' ingresso ed aumentare il traffico in-store.	• Aumento del traffico in-store • Immagine innovativa	Pepper è posizionato all'ingresso dello store e saluta con la mano le persone da lontano, invitandole ad entrare.
		Pepper inizia ad interagire con i clienti e li attrae con alcune batture e piccoli scherzi.
		Pepper intrattiene i visitatori ballando e al termine della performance, li invita ad ad entrare all'interno dello store, affidandoli allo staff.
		Pepper annuncia le vendite, sconti ed eventi presenti in-store.
		Pepper stampa i coupon relativi alle promozioni da distribuire ai visitatori

Accoglienza

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Voglio che i miei clienti siano accolti e accompagnati durante le primi fasi della loro shopping experience.	• Immagine innovativa • Maggior tempo dedicabile ad un' interazione più approfondita con il personale • Migliore gestione ed assorbimento dei picchi di traffico • Maggiore visibilità del marchio	Pepper dà il benvenuto ai visitatori in diverse lingue.
		Pepper può essere brandizzato secondo l'immagine coordinata aziendale ed accogliere i visitatori con messaggi personalizzati sul tablet di cui è dotato.
		Pepper si occupa di gestire ed ottimizzare i tempi di attesa in coda dei clienti.
		Pepper eroga i biglietti per la gestione delle code.
		Pepper identifica i visitatori e può stampare i pass di ingresso.

Orientamento

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Voglio guidare e aiutare i miei clienti a trovare quello che cercano all' interno del mio store.	• Miglioramento del servizio • Immagine innovativa • Migliore gestione ed assorbimento dei picchi di traffico • Maggiore visibilità del marchio	Pepper risponde alle FAQ sulla base di un tool che consente la programmazione dei contenuti in maniera semplice da parte dell' administrator.
		Pepper mette in contatto i clienti con lo staff per ulteriore assistenza.
		Pepper fornisce le informazioni relative alla location o area dello store e le indicazioni su come raggiungere la destinazione attraverso la mappa illustrata sul tablet.
		Pepper fornisce le informazione sulle diverse location programmate all' interno di un road show.

Consulenza informativa sul prodotto

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Vorrei far evolvere la mia customer experience attraverso un servizio personalizzato e aumentare le vendite	• Aumento delle vendite • Miglioramento del servizio • Maggiore consapevolezza del processo di vendita • Consulenza informativa avanzata ed analisi incrociata dei dati sulla disponibilità del prodotto online / in-store. • Sensibilizzazione dei clienti alla scoperta di nuovi prodotti esposti in aree meno visibili all' interno dello store.	Pepper presenta nuovi prodotti. Parla e visualizza le informazioni su tablet e / o schermo esterno (segnaletica digitale).
		Pepper offre informazioni sugli sconti e stampa i coupon promozionali.
		Pepper visualizza le offerte in e-commerce se un un prodotto o variante non sono disponibili all'interno dello store.
		Pepper è abilitato al servizio di ordine e pagamento online e/o servizio click & collect.
		Pepper fornisce informazioni dettagliate sui prodotti nel momento in cui gli vengono richieste oppure attraverso il sistema di lettura del barcode.
		Pepper pone una serie di domande ai clienti per suggerire i prodotti più idonei in base alle loro esigenze, condividendo le relative informazioni con lo staff (tramite dispositivi remote).
		Pepper si connette alle informazioni finanziarie disponibili e relative KPI per promuovere le offerte.
		Pepper identifica i clienti attraverso la lettura della carta fedeltà o inserimento del numero

Raccolta dati

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Ho bisogno di raccogliere informazioni sui miei clienti per comprenderne i comportameti di acquisto	• Raccolta simultanea dei dati dei clienti • Analisi dettagliata del profilo cliente	Pepper pone alcune domande per misurare l'indice di gradimento dei clienti e registra le relative risposte (domande chiuse).
		Pepper registra i feedback verbali dei clienti durante il dialogo (domande aperte).
		Pepper registra l'umore e le reazioni dei clienti durante il dialogo.
		Pepper registra il numero dei clienti che entrando nello store e ne raccoglie i dati demografici (età, genere, stato d'animo).

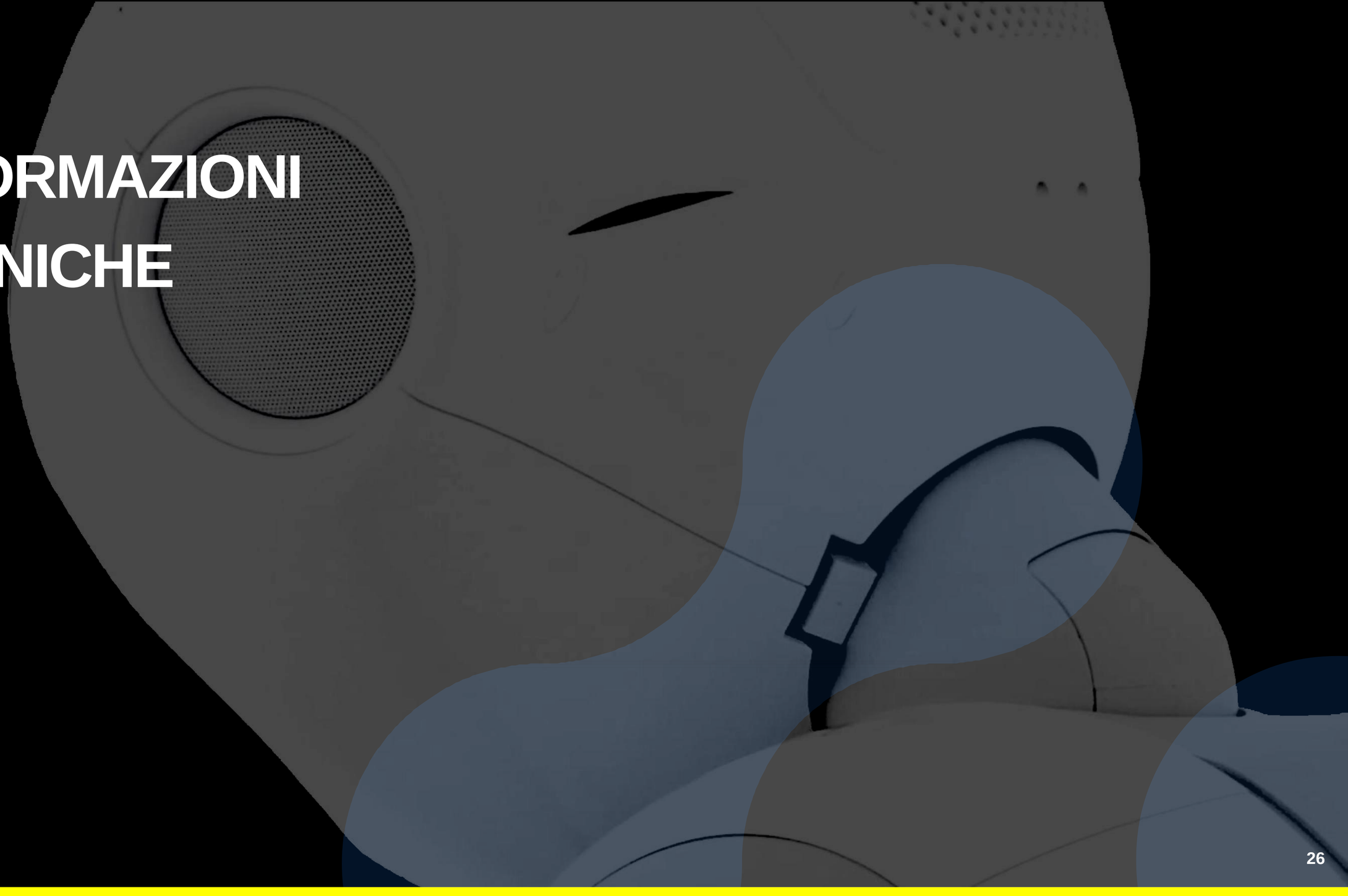
Self service / check-in check-out

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Desidero offrire ai miei clienti un servizio ed esperienza di tipo self soddisfacente	• Immagine innovativa • Maggior tempo dedicabile a un'interazione più approfondita con il personale • Ottimizzazione della long tail sull'offerta del prodotto online / off line	Pepper offre diversi servizi di accoglienza, quali: check-in, meeter/greeter in-store, receptionist.
		Pepper conferma appuntamenti e visite, guidando i clienti all'interno delle location e informando il personale del loro arrivo.
		Pepper consente di effettuare check out di pagamento (in-store, bollette, biglietti cinema con relativa stampa).

Attività di intrattenimento

Scopo	Vantaggio	Azione / Applicazione
Voglio intrattenere i miei clienti ed offire loro una customer experience straordinaria	• Aumento del traffico • Migliore qualità dei tempi di attesa a favore di una maggiore affinità e fidelizzazione con il brand	Pepper può intrattenere i clienti durante l'attesa: raccontare loro storie, battute e ballare.
		Pepper dialoga con i clienti (sulla base di argomenti predefiniti).
		Pepper propone di giocare ad una serie di app che possono essere personalizzabili in base all' offerta e prodotti del brand.
		Pepper può scattare foto e selfie con i clienti e stamparle se connesso ad una stampante e photobooth.

INFORMAZIONI TECNICHE

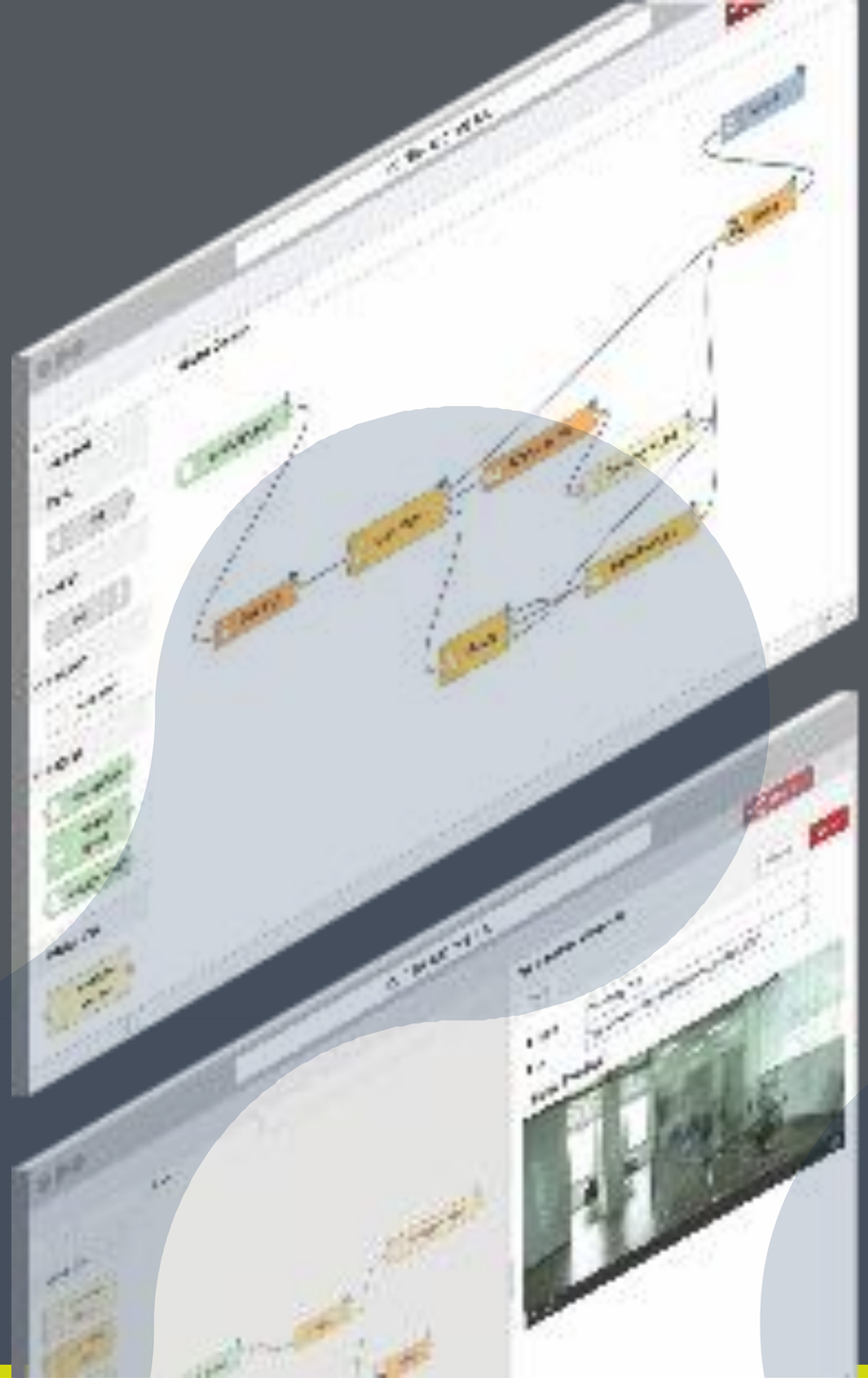


Orchestra Robotics

Robotics è il modulo chiave della nostra piattaforma cloud di marketing automatizzato, chiamata Orchestra (www.orchestra.it).

Orchestra Robotics garantisce la gestione della programmazione, installazione e gestione flotte, consentendo la raccolta dei dati analitici chiave prelevati individualmente da ogni robot.

Behavior Management System (BMS)



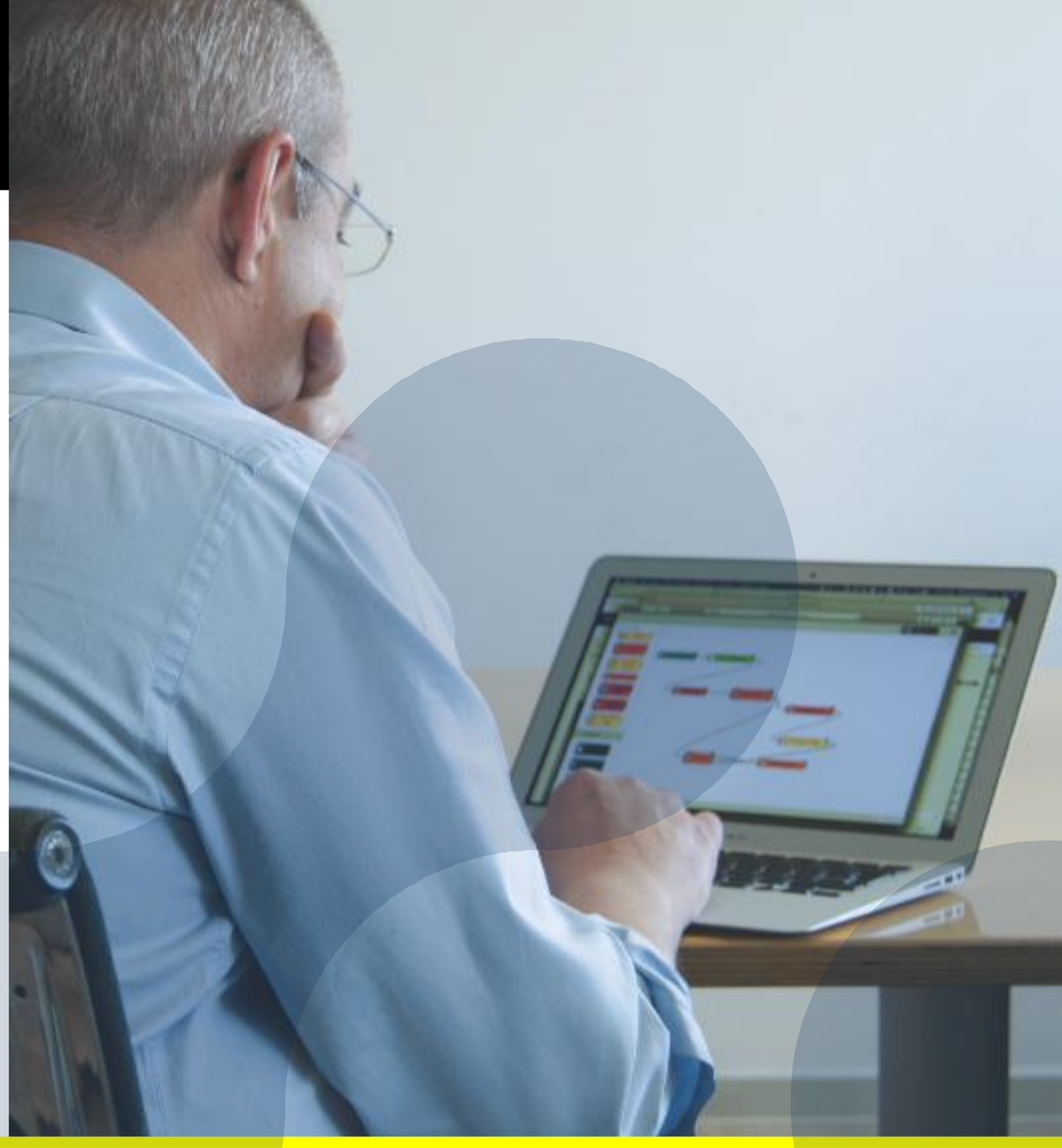
Behaviour Management System (BMS)
Il modulo Orchestra Robotics BMS consente la creazione e personalizzazione delle applicazioni per robot, quali Pepper®, il primo personal robot umanoide dotato di riconoscimento emozionale, creato da SoftBank Robotics.

Caratteristiche BMS (Behavior Management System)

- Basato su Cloud
- Facilità di programmazione e sviluppo delle applicazioni senza particolari competenze
- Definizione Granulare dei parametri
- Possibilità di avere un unico approccio “top down & bottom up”
- Facilità di installazione del singolo robot e/o flotta in qualsiasi luogo
- Logging dettagliato e dati analitici subito disponibili
- Modulare e facile da personalizzare

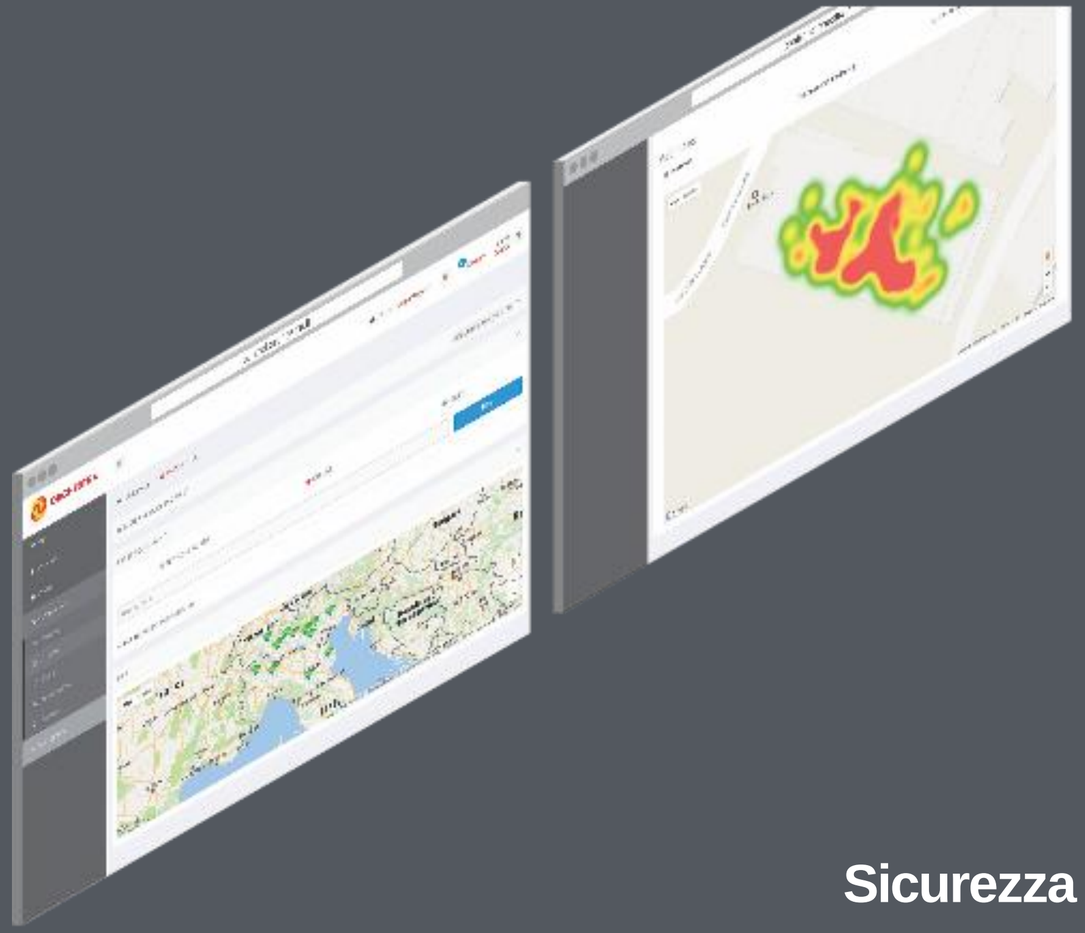
Integration

Essendo parte dell’ecosistema della piattaforma Orchestra, Orchestra Robotics può avvalersi di servizi esistenti già disponibili sulla piattaforma stessa, quali ad esempio: **Venue Management**, **Analytics** e **Gamification.**



Venue Management

La piattaforma Orchestra è strutturata per consentire una configurazione granulare dei robot e delle sedi appartenenti alla stessa azienda. Uno stesso programma comportamentale del robot può essere facilmente distribuito ad una flotta di robot attraverso il pannello di controllo di Orchestra. Si possono anche distribuire comportamenti personalizzati a robot che operano in particolari sedi o gruppi di sedi.



Sicurezza

L’accesso alla dashboard Orchestra avviene in modo sicuro utilizzando uno schema di autenticazione a due fattori di livello enterprise, che prevede un meccanismo “one-time-password - OTP” al fine di garantire la massima sicurezza.

Analytics

I comportamenti, creati con Orchestra Robotics BMS sono nativamente abilitati ad utilizzare il motore di analisi della piattaforma Orchestra, che raccoglie, aggrega e presenta i dati rilevati da sensori eterogenei.

Ogni evento che si verifica all'interno di un comportamento in esecuzione su un robot viene tracciato ed inoltrato al motore di analisi della piattaforma Orchestra.

A seconda delle funzionalità sensoriali del robot utilizzato, i dati come il sesso, l'età e l'umore possono essere raccolti e utilizzati per arricchire le presentazioni di dati statistici.

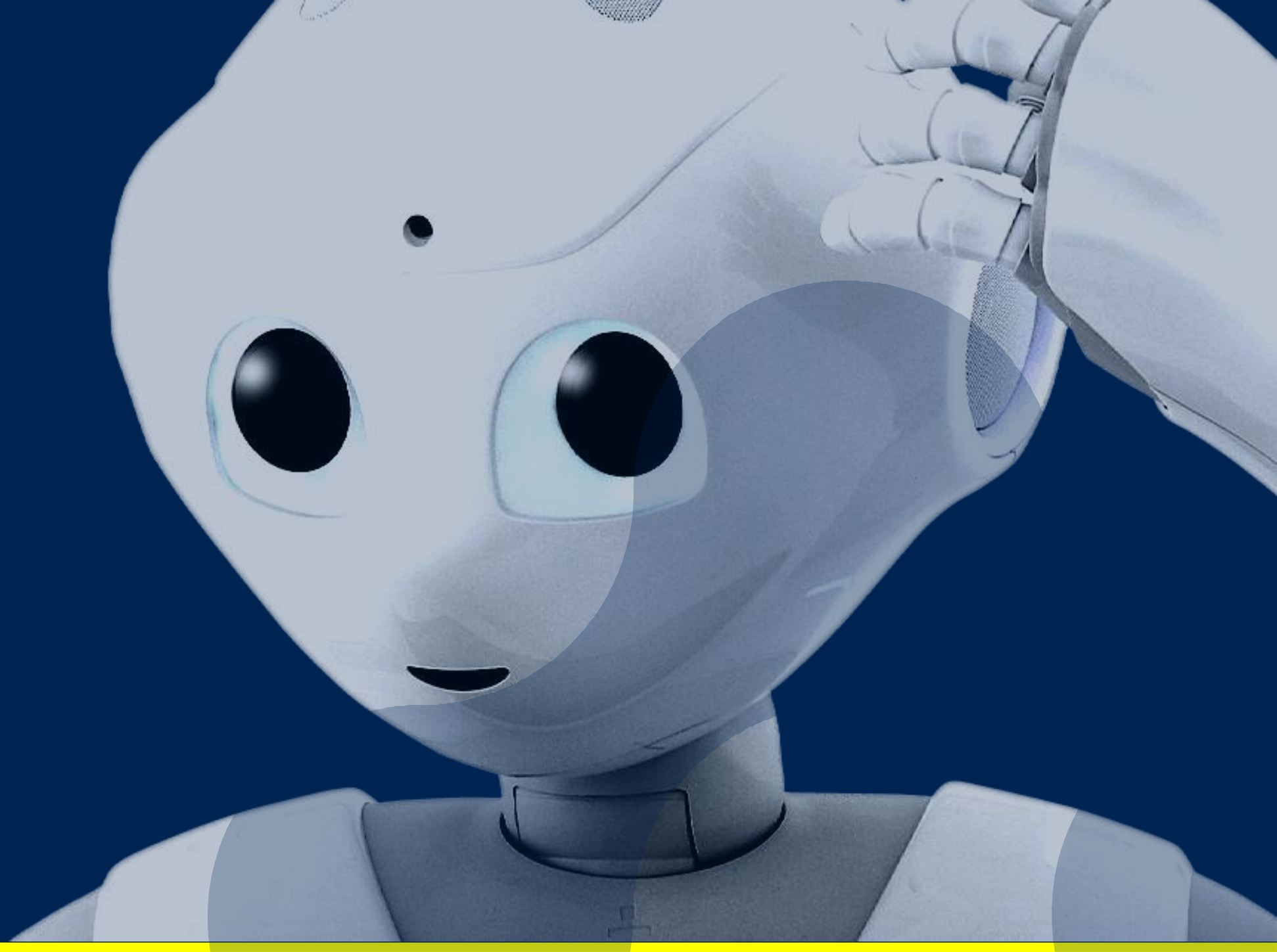
Gamification

Badgeminton è il motore di **Gamification** della nostra piattaforma **Orchestra** integrata nativamente integrata con la piattaforma **Robotics**.

Le interazioni con Pepper possono essere associate a delle “azioni”, che concorrono al completamento di “missioni”. Il successo in tutte le “missioni” dà diritto alla conquista di un badge (premi, sconti, coupon).

PEPPER

Case



Retailtainment 4.0

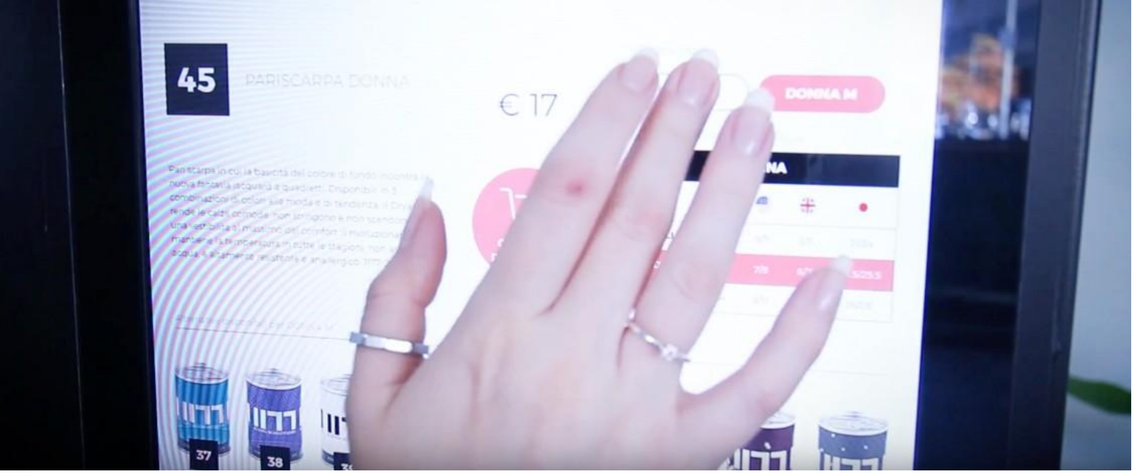
Supportare **1177**, icon brand di Calze Ileana, nel profondo percorso di Digital Transformation avviato con l’obiettivo di integrare il digitale nel processo di business dell’azienda esplorando nuovi **canali di distribuzione, di vendita e di pagamento digitale**.

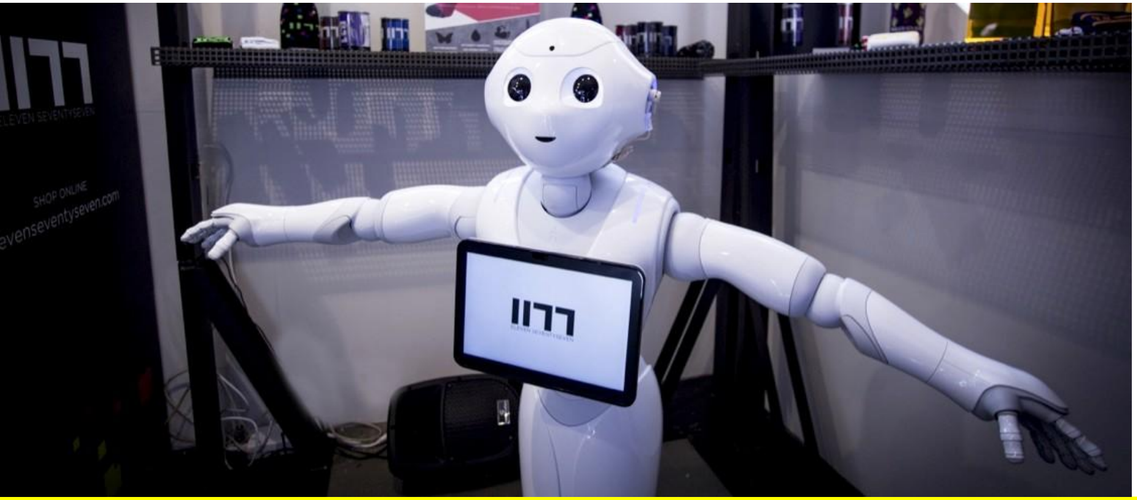
Il progetto “Connected Vending Machine” rappresenta una milestone strategica che rivoluziona il **go-to-market dell’azienda**, reinterpretando l’intero modello di relazione e interazioni con clienti e prospect. La tecnologia diventa così una leva per **ripensare e trasformare il canale Retail**, riconciliando esperienza fisica e digitale in una Continuum Experience in cui il Journey fisico continua sui canali digitali, attivando nuovi cicli d’acquisto.

CLIENTE
CALZE ILEANA

SERVICE
STRATEGIC TECHNOLOGY
VERTICAL MODULES

ANNO 2017





Strategic Solution

In un contesto in cui i consumatori sono sempre più connessi ed esigenti verso i brand, Softec ha studiato una **soluzione omnichannel in grado di supportare 1177 nel conoscerli e convertirli in clienti in tutte le fasi del Customer Journey**: dall'engagement al customer service, fino alla vendita del prodotto.

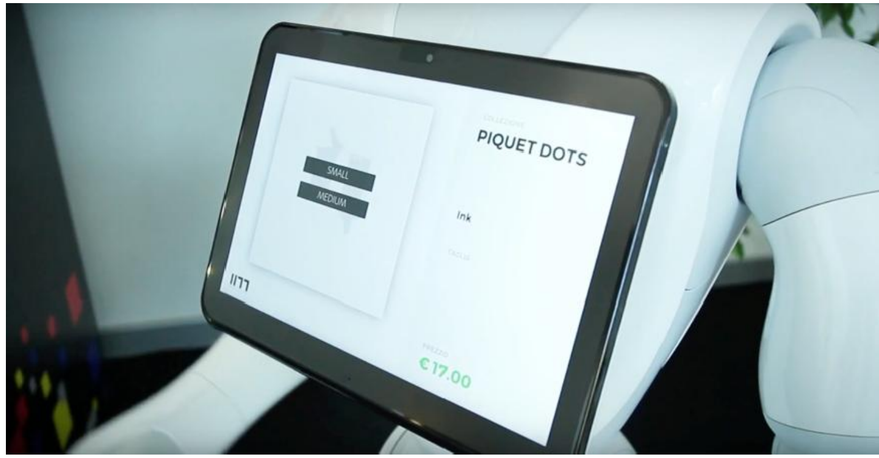
ESPERIENZA DIGICAL

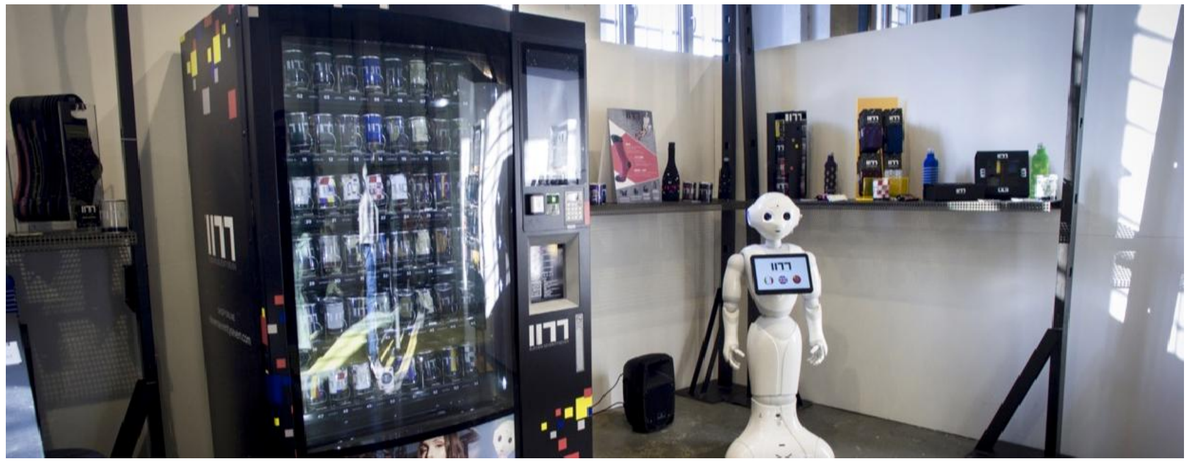
I touchpoint fisici (aeroporti, centri commerciali, luoghi pubblici, punti vendita) e digitali si riconciliano in un'unica esperienza cliente di Retail 4.0.

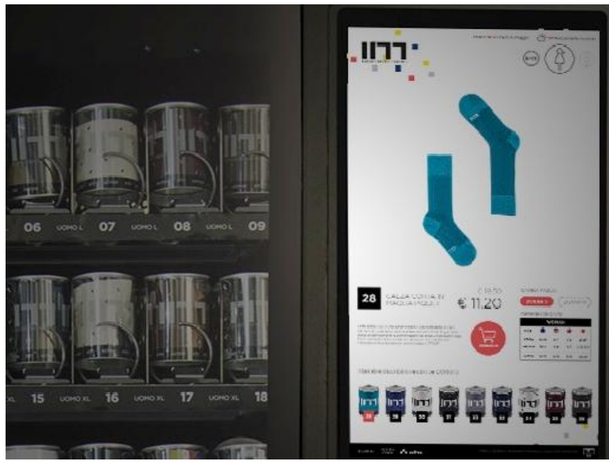
IL RUOLO DI PEPPER

La soluzione "**Connected Vending Machine**", affiancata a **Pepper**, il social robot in grado di capire e dialogare con i consumatori, offre un'**innovativa esperienza di acquisto 4.0**, che va dall'erogazione delle informazioni sul prodotto fino alla vendita.

V-Machine e Internet of Things







L'integrazione delle Vending Machine con la suite Orchestra permette non solo di controllare i comportamenti del social robot ma anche di gestire l'intero processo che governa il V-commerce, raccogliendo così un serie di dati di business da trasformare in insight.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio delle tipologie di prodotto più vendute in base alle location.

DISTRIBUZIONE

Il riassortimento mirato dei prodotti, grazie al collegamento con il magazzino.

MANUTENZIONE

La manutenzione in tempo reale delle V-machine

TRACCIAMENTO

Il tracciamento del flusso delle persone

A New Event Experience

CLIENTE
Janssen

ANNO 2017

SERVICE
STRATEGIC TECHNOLOGY
EXPERIENCE DESIGN

Trasformare i congressi medici in un’**esperienza innovativa** e coinvolgente per i professionisti del settore: questo il brief con cui l’azienda farmaceutica **Janssen**, parte del **Gruppo Johnson & Johnson**, presente in 150 Paesi, ha ingaggiato Softec.

IL RUOLO DI PEPPER
Posizionato all’ingresso dello stand **Janssen, Pepper** rileva la presenza di chi gli si avvicina e dà il via all’ingaggio. **Softec** ha sviluppato 3 **Customer journey**, corrispondenti ad altrettanti mix di dialoghi e gesti, che vengono attivati dalle interazioni e risposte dell’interlocutore.

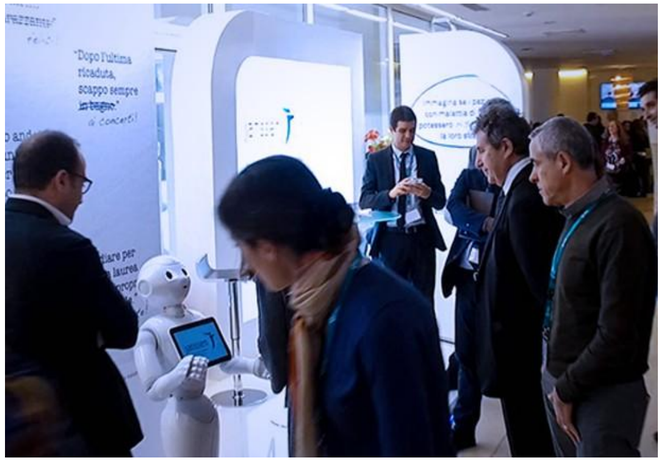
WELCOME
Pepper accoglie gli ospiti, si informa sulla conoscenza che hanno dell’azienda e della sua expertise e li invita eventualmente ad approfondire.

ENGAGEMENT
Ogni partecipante viene invitato a rispondere a una breve survey sul tema del congresso e a effettuare la registrazione al portale Janssen Pro.

ENTERTAINMENT
Pepper regala un momento di divertimento, proponendo ai medici di scattarsi un selfie con lui per ricordarsi della giornata.

Una sfida ambiziosa

Coinvolgere i medici che partecipano ai convegni con un’**esperienza personalizzata**, profilarli e generare nuovi contatti.



L’EVENTO PILOTA

Congresso “**TREAT TO TARGET: IBD and beyond**” – 10-11 Novembre 2016 – Lido di Camaiore (LU) ITALIA.

IL TARGET

Medici di settore, specializzati in malattie auto-immuni. IBD: Inflammatory Bowel Disease.

180 gastroenterologi specializzati in IBD

34 selfie scattati

65 totale interazioni con Pepper

37 survey effettuate

INTESA SANPAOLO

Intesa San Paolo Business Innovation Center

CLIENTE
INTESA SAN PAOLO

ANNO
2017

SERVICE
EXPERIENCE DESIGN
STRATEGIC TECHNOLOGY

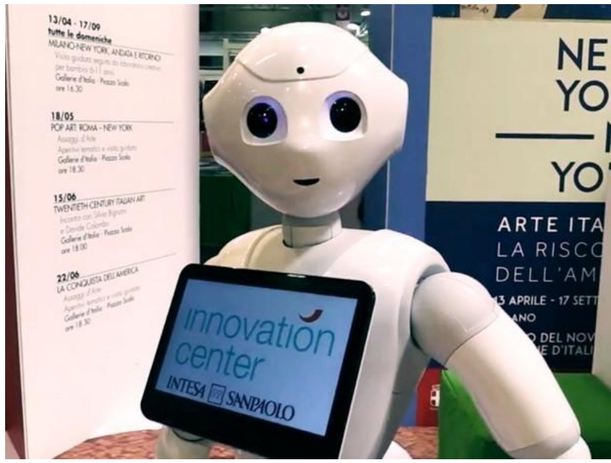
UN'ATTRAZIONE VERSO IL BRAND
Pepper è programmato per attrarre l'attenzione e intrattenere la gente.

ACCOGLIENZA UNICA
Oltre a offrire un benvenuto, Pepper offre dialoghi personalizzati e un sistema di gestione delle code.

SI INCARICA DELLA PROMOZIONE DI PRODOTTI
Personalizza l'offerta prodotto, e fa convergere l'esperienza di navigazione online con l'acquisto in store.

RACCOGLIE DATI DEGLI UTENTI
Profila le persone, riconosce emozioni e permette di proporre sondaggi sulla customer satisfaction.

Un’interazione unica tra persone e brand



CRM-ERP

Pepper offre la possibilità di connessione a **CRM, ERP, E-Stores e Q-Management.**

DATI ONLINE

Consultazione e analisi d’informazione digitale.

COUPONS E QR CODE

Scansione di **Coupons, QR Codes e Beacons.**

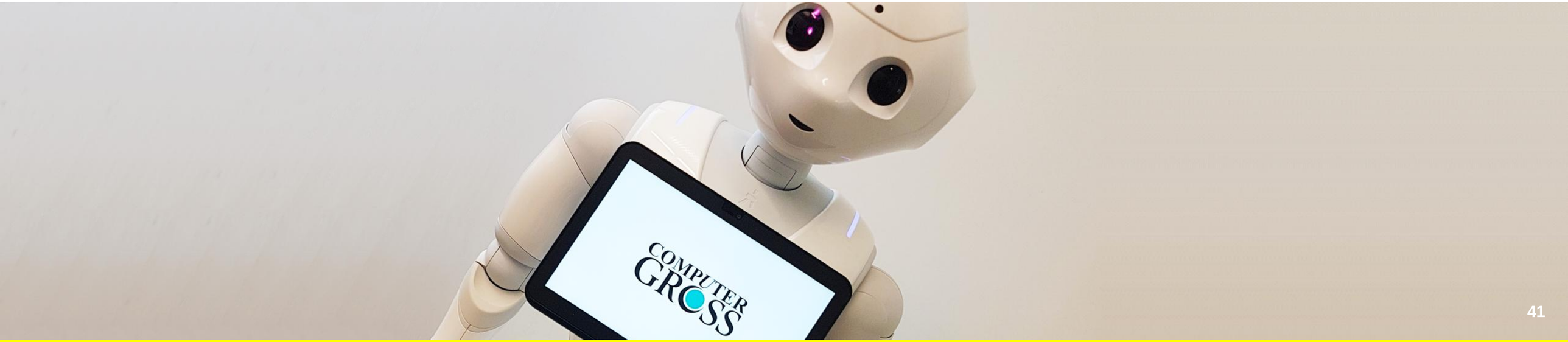
A New Shopping Experience

CLIENTE
COMPUTER GROSS

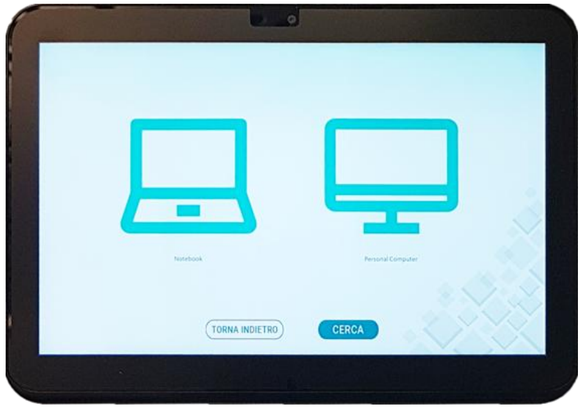
ANNO
2017

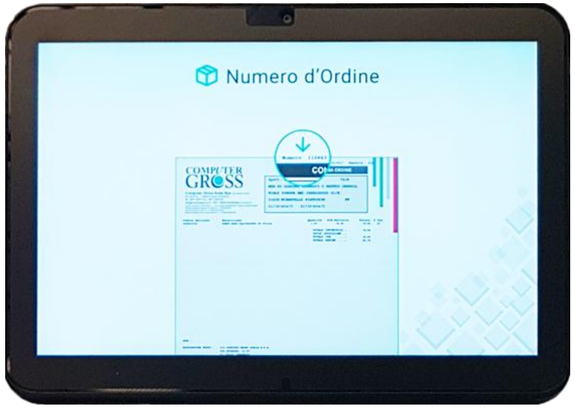
SERVICE
EXPERIENCE DESIGN
STRATEGIC TECHNOLOGY

IL RUOLO DI PEPPER
Posizionato all’ingresso del più grande **store cash&carry** di Computer Gross, **Pepper** rileva la presenza di chi gli si avvicina e quando interpellato, dà il via all’ingaggio. Softec ha sviluppato 4 **Customer journey**, corrispondenti ad altrettanti mix di dialoghi e gesti, che vengono attivati dalle interazioni e risposte dell’interlocutore.



Pepper per Computer Gross: casi di utilizzo





WELCOME
Pepper accoglie gli ospiti, chiede loro quali operazioni desiderino effettuare e li invita eventualmente ad approfondire.

ENTERTAINMENT
Pepper regala un momento di **divertimento**, proponendo ai clienti di scattarsi un selfie con lui per ricordarsi della giornata.

ENGAGEMENT
Ogni partecipante viene invitato a rispondere ad un breve sondaggio sul servizio ricevuto all' interno dello store.

CUSTOMER SERVICE
Il cliente ha la possibilità di chiedere a Pepper informazioni riguardo lo stato del proprio ordine, dettandone semplicemente il codice.

SALES
Pepper offre la possibilità ai clienti di navigare all'interno del catalogo per selezionare i prodotti da acquistare, svolgendo anche attività di upselling.

The Future Banking Lab.

CLIENTE
EMIRATES NBD

ANNO
2016

SERVICE
STRATEGIC TECHNOLOGY
EXPERIENCE DESIGN

ACCOGLIE I CLIENTI IN FILIALE
Coinvolgendoli e invitandoli personalmente all’interazione.

AIUTA A GESTIRE LE CODE
Grazie all’integrazione con il Queue Management System, inviando un token al telefono dell’utente.

PRESENTA SERVIZI E TOUCHPOINT
Sviluppati in ENBD per semplificare la vita del cliente.

MISURA LA CUSTOMER SATISFACTION
Con un breve questionario i cui risultati sono integrati del Dubai Happiness Meter, un tool digitale del governo di Dubai per misurare la felicità negli Emirati.

Un’esperienza bancaria unica

1st

Pepper è il primo social robot umanoide.

93%

dei clienti è propenso a raccomandare Emirates NBD, dopo la visita.

79%

dei visitatori non ancora clienti ENBD è propenso ad aprire un conto, dopo la visita.

Lo smart service empatico

CLIENTE
DEWA

SERVICE
STRATEGIC TECHNOLOGY

ANNO
2017

Pepper, il primo **social robot umanoide**, distribuito in Italia e nel Middle East da **Softec / YAS Digital Media**, gioca un ruolo chiave nel processo di Digital Transformation di **DEWA** (Dubai Electricity and Water Authority), società governativa di Dubai che punta sull'innovazione per massimizzare la Customer Happiness.

Softec / YAS Digital Media hanno fornito a **DEWA** un set di **Pepper** da collocare all'interno di altrettanti store come **digical touchpoint**, per offrire a clienti e prospect un'esperienza al tempo stesso digitale e fisica: le funzionalità di digital service provider si arricchiscono dell'empatia e umanità di questo robot, in grado di ingaggiare una relazione unica con le persone che lo circondano e lo spazio in cui è inserito.

Integrazione tecnologica per il futuro

A rendere il progetto ulteriormente innovativo da un punto di vista tecnologico è stata l’integrazione di una serie di piattaforme:

ORCHESTRA

Piattaforma cloud-based proprietaria di Softec

RAMMAS

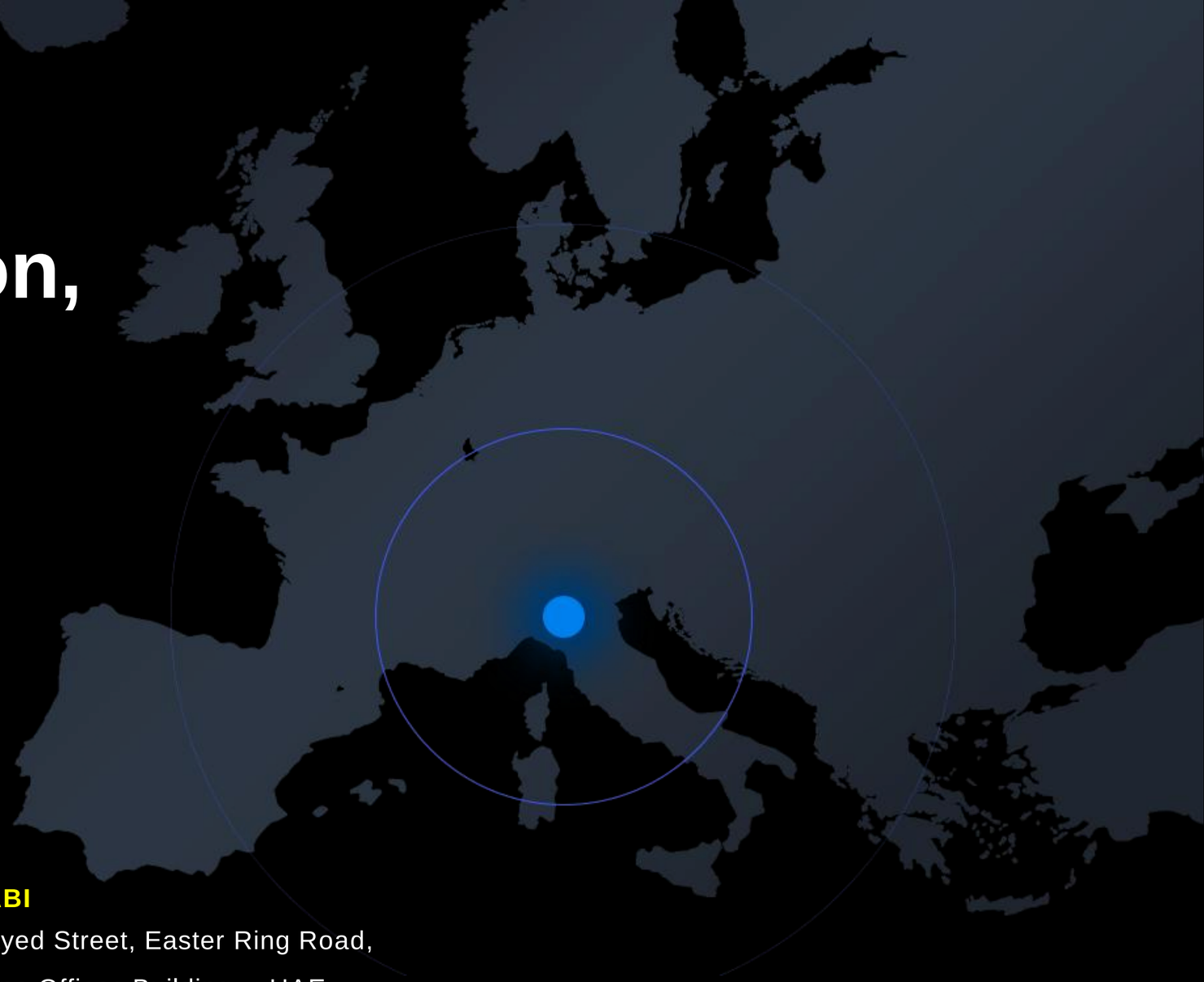
Piattaforma per i servizi cognitive basata sul motore di intelligenza artificiale Microsoft Azure

WEB, APP E SOCIAL

L’integrazione di queste piattaforme permettono rispondere alle richieste dei clienti di DEWA, 24 ore su 24.

HEADQUARTER

6, Lacets Saint-Léon, 98000 Monaco



+39 02 899681 +39 02 89968556

PRATO

Via Mino da Fiesole, 5 – 59100 – Italia

T. +39 0574 5877 – **F.** +39 0574 5877.99

ABU DHABI

Sheikh Zayed Street, Easter Ring Road,

Park Rotana Offices Building – UAE

T. +971 2 6421133 – **F.** +971 2 4479245

GENIUS ROBOTICS

Smart robots. Smart people.

6, Lacets Saint-Léon, 98000 MONACO

Web: www.geniusrobotics.org

Email: info@geniusrobotics.org