



# AutoSense

AI Intelligent Automotive

Artificial Intelligence  
for Intelligent Automotive





# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Soluzioni di AI per l'ottimizzazione della relazione con il Cliente nel settore Auto

Il progetto **AutoSense** si inserisce nel contesto dell'industria automobilistica, in un momento in cui l'ottimizzazione della relazione con il cliente, l'efficienza operativa e la digitalizzazione sono diventati elementi chiave per il successo competitivo.

**AutoSense** offre una soluzione integrata basata su **assistenti virtuali** conversazionali **multicanale** e **applicazioni avanzate di intelligenza artificiale**, mirate a trasformare digitalmente aree cruciali quali il contact center, l'accoglienza, il supporto alle vendite e il customer care. Questo **ecosistema tecnologico** è progettato per migliorare l'esperienza del cliente, ottimizzare le vendite, ridurre i costi operativi e supportare campagne di marketing e customer satisfaction più efficaci.

L'integrazione di configuratori in **realtà virtuale e mista** e l'**accesso documentale** avanzato rendono AutoSense una soluzione all'avanguardia, che risponde alle esigenze del settore in modo innovativo e personalizzato.





# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Tecnologie AI

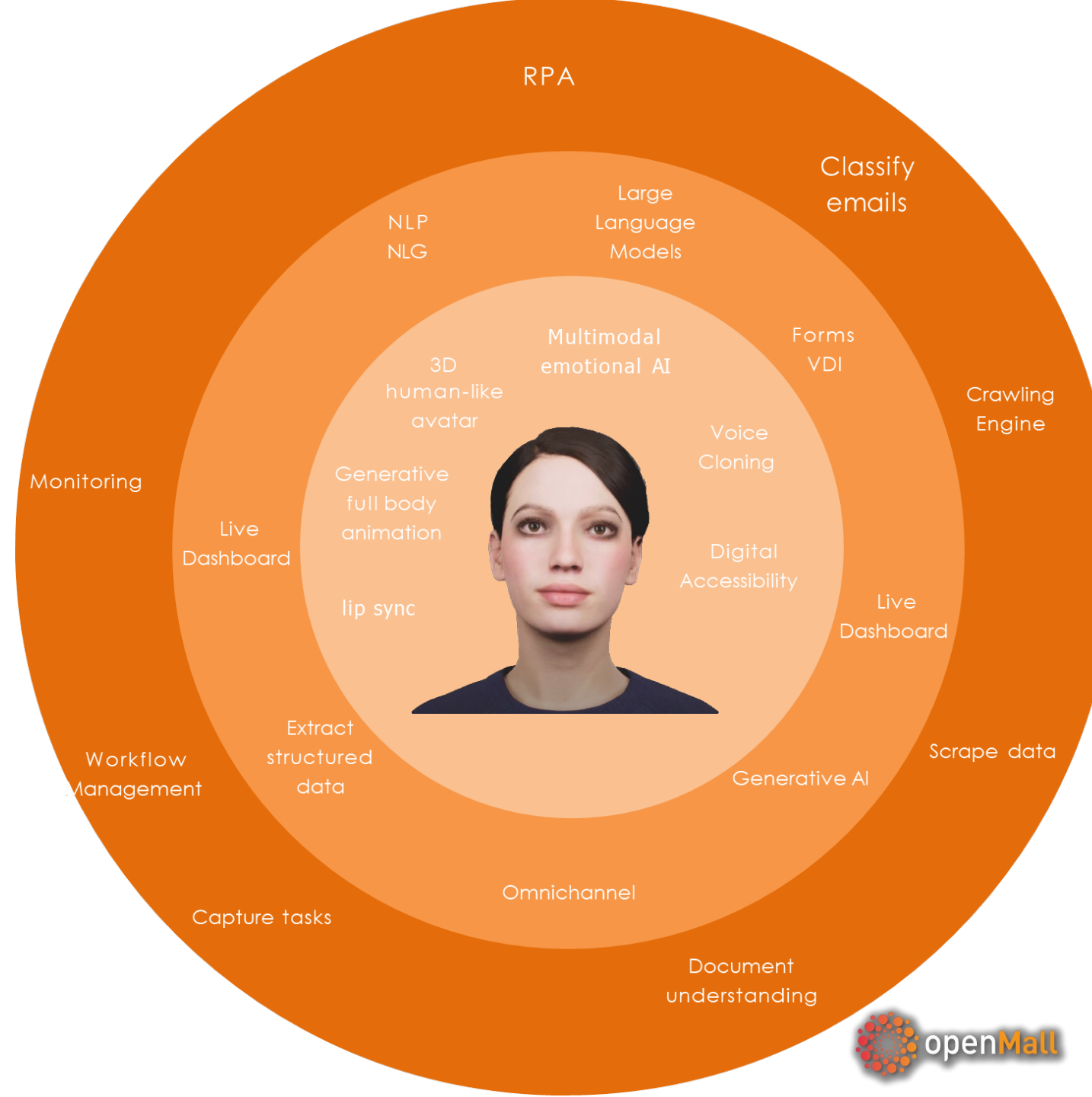
L'ecosistema di tecnologie di Intelligenza Artificiale utilizzato per AutoSense rende gli Assistenti Virtuali davvero performanti.

Grazie a tecnologie come **Natural Language Understanding, NLP e NLG** riesce a comprendere e produrre il linguaggio naturale per poi identificare le risposte più pertinenti presenti nella sua Knowledge- Base mediante un processo di **Intent Recognition** basato su tecnologie di **Machine Learning** e di **Information Retrieval**.

Le informazioni che l'Assistente Virtuale fornisce sono sempre aggiornate grazie al **Reinforcement Learning** che gli permette di acquisire nuove conoscenze direttamente dalle conversazioni con gli utenti.

Tramite **Large Language Models** fine-tuned addestrati, il sistema genera risposte specializzate per ogni ambito e fornisce riformulazioni di risposte sempre pertinenti.

Il sistema è multilingua.







# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Tecnologie Immersive



Realtà  
Aumentata

Consente  
di sovrapporre contenuti  
digitali al mondo reale



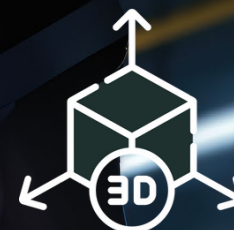
Realtà  
Virtuale

Consente  
di immergere l'utente in un  
mondo nuovo e virtuale



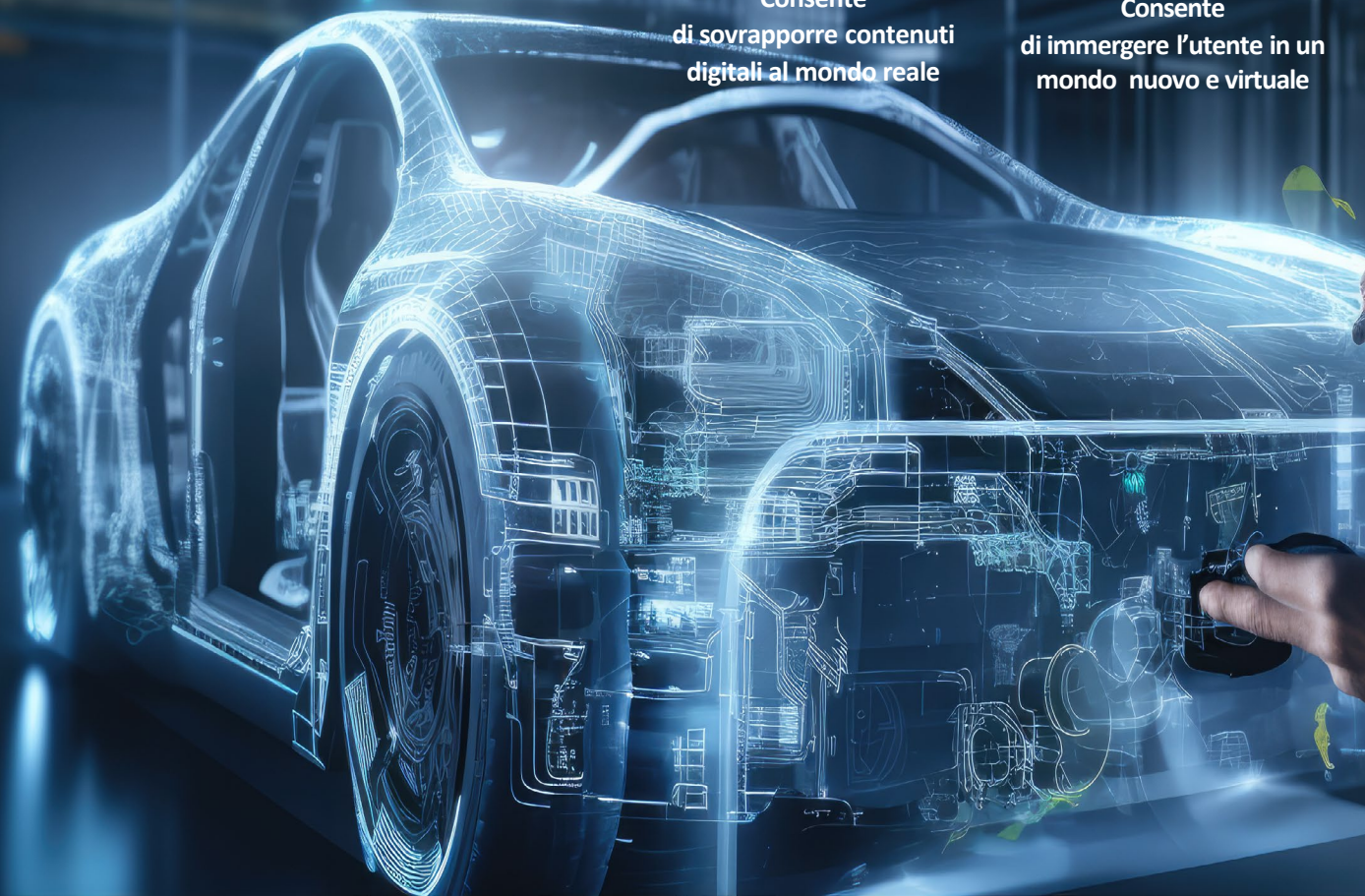
Realtà  
Mista

Consente  
di integrare contenuti  
digitali  
nel mondo reale



Tecnologia  
3D

Consente  
la creazione di modelli  
digitali dettagliati di  
prodotti fisici..





## Aree di Intervento

La soluzione AutoSense interviene nelle seguenti aree chiave:

- Customer Care e Service: Automazione delle richieste e risposte ai clienti tramite AI.
- Supporto alle Vendite: Configuratori in realtà virtuale e mista per esperienze personalizzate.
- Accoglienza e Contact Center: Chatbot per la gestione delle prenotazioni e richieste di informazioni.
- Marketing e Customer Satisfaction: AI per analisi dati e miglioramento della customer satisfaction.
- Gestione Documentale: Accesso rapido e intelligente ai documenti aziendali.

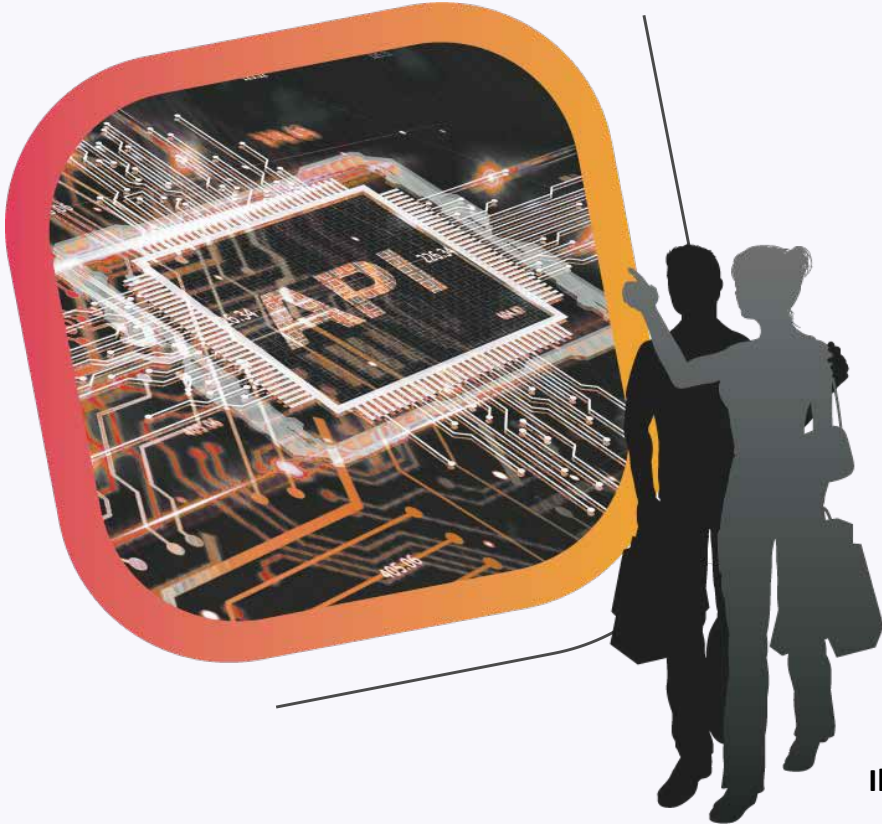


# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## L'ecosistema di AutoSense È 100% modulabile

La piattaforma è completamente modulabile sulla base delle esigenze del cliente che può configurare ogni aspetto e integrarsi a sistemi e dati esterni tramite API



Analisi dati raccolti dal sistema per individuare correlazioni nascoste e modelli ricorrenti per guidare gli utenti

Algoritmi per raggruppare utenti con caratteristiche simili

Conservazione delle informazioni per dati strutturati (database) e non (no-sql engine)

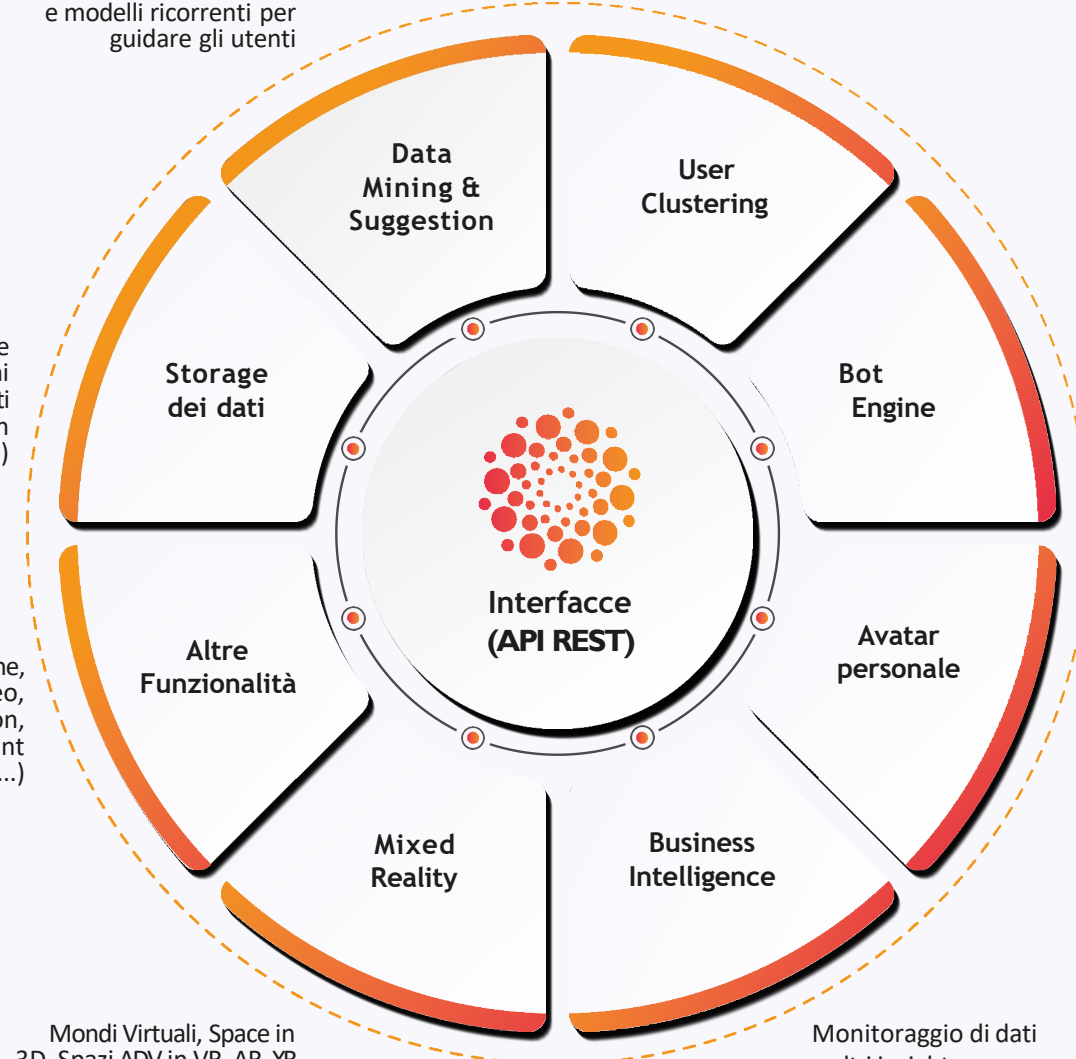
Autenticazione, hosting, streaming video, sharing, gamification, content management (...)

Mondi Virtuali, Space in 3D, Spazi ADV in VR, AR, XR da qualsiasi device

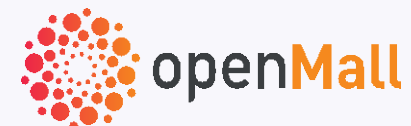
Monitoraggio di dati e altri insight

Creazione di assistenti virtuali evoluti per interpretazione semantica delle richieste utente

Configurazioni dell'avatar personale per il singolo utente



Il servizio base parte da 20.000 €, poi a salire in base ai moduli scelti e alle integrazioni







# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni

### Virtual Assistant

L'**Assistente Virtuale Conversazione Multimodale e Multicanale** rappresenta un servizio innovativo che supporta i clienti in ogni punto di contatto con l'azienda. Accessibile tramite sito web, social media, VOIP, app di messaggistica e persino ambientazioni 3D e virtuali, questo assistente funge da collaboratore attivo 24 ore su 24. Affianca i colleghi umani nelle attività quotidiane, rispondendo alle domande dei clienti, supportandoli nella navigazione del sito, agendo come primo punto di contatto del contact center o offrendo supporto nelle code d'attesa. Inoltre, gestisce appuntamenti, favorisce la lead generation e facilita l'accesso in tempo reale a informazioni e documenti, rendendo l'interazione con l'azienda semplice ed efficiente su tutti i canali. E' l'alleato perfetto per il BDC (Business Development Center) del cliente.





# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni



### Campaign Orchestrator

L'applicazione è strutturata per fornire una gestione chiara e intuitiva delle campagne e dei feedback ricevuti. Le principali funzionalità sono accessibili attraverso un'interfaccia web semplice e intuitiva. E' destinata principalmente alla creazione di campagne marketing e di customer satisfaction sulla clientela via whatsapp, sms o mail con integrazione con l'assistente virtuale di AI (è l'avatar 3D che conversa con gli utenti e spiega il messaggio) ed i sistemi interni del cliente (CRM, ERP, DB ecc). E' possibile attivare anche l'opzione outbound ovvero è l'assistente virtuale a richiamare i clienti ricordando eventi, promozioni, appuntamenti, scadenze.

Internamente l'applicazione è dotata di un'area di business intelligence che grazie all'AI produce un'analisi puntuale dei risultati e dei vari kpi di ogni campagna, per avviare specifiche azioni atte ad elevare la performance delle iniziative come ad esempio la creazione, modifica e gestione autonoma dei template, compresa la possibilità di rinvio programmato e remind automatico.







# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni

### AI Auto Reception

Il servizio di accoglienza AI per il settore automotive garantisce un'esperienza rapida e senza intoppi all'arrivo del cliente. Integrato con i sistemi interni, il servizio consente di registrare il cliente e le sue esigenze tramite una semplice scansione di un Qr code, permettendo al cliente di bypassare la coda e iniziare l'iter di accoglienza conversando direttamente con l'assistente virtuale. Fornendo dati personali, la targa del veicolo e la specifica richiesta, il cliente attiva immediatamente il processo. L'operatore riceverà tutte le informazioni necessarie su schermo, dovendo solo formalizzare i documenti, mentre i reparti coinvolti inizieranno subito a lavorare sull'esigenza del cliente. In questo modo, i tempi d'attesa sono ridotti al minimo e la soddisfazione del cliente massimizzata, grazie a un processo di accoglienza ottimizzato e senza interruzioni.





# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni

### AI Car Delivery and Smart Document Access

Il servizio di AI per il supporto del cliente in fase di consegna auto offre un'assistenza completa e personalizzata. Scansionando un QR code, il cliente attiva un assistente virtuale che fornisce tutte le informazioni necessarie per la consegna del veicolo, come se fosse un operatore umano. L'assistente è in grado di spiegare dettagli sull'accensione, sulle principali caratteristiche e funzionalità dell'auto, garantendo un'esperienza chiara e immediata.

L'assistente AI ha anche accesso al manuale della specifica autovettura acquistata, diventando un vero assistente personale per il cliente. Essendo il cliente riconosciuto tramite login, il bot può rispondere in modo preciso e puntuale a qualsiasi domanda, attingendo direttamente dallo specifico manuale del veicolo. In questo modo, il cliente può ottenere risposte dettagliate e personalizzate su ogni esigenza relativa alla sua vettura, garantendo un supporto continuo e specializzato.







# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni



### AI Sales Assistant

L'Assistente Virtuale di AI per il supporto alla vendita è uno strumento potente e versatile per i venditori di concessionarie auto. Questo assistente virtuale aiuta a gestire i lead, mantenendo un flusso costante di contatti qualificati e ottimizzando le priorità di follow-up. Gestisce appuntamenti per acquisti o test drive, assicurando che ogni incontro sia pianificato in modo efficiente e senza sovrapposizioni, migliorando così l'esperienza del cliente.

Inoltre, l'assistente supporta la stesura dei contratti, automatizzando gran parte del lavoro amministrativo, e facilita il post-vendita, monitorando la soddisfazione del cliente e identificando opportunità di miglioramento. Grazie alla profilazione intelligente degli utenti, l'AI è in grado di suggerire al cliente il veicolo più adatto alle sue esigenze, basandosi su preferenze e dati raccolti durante le interazioni.

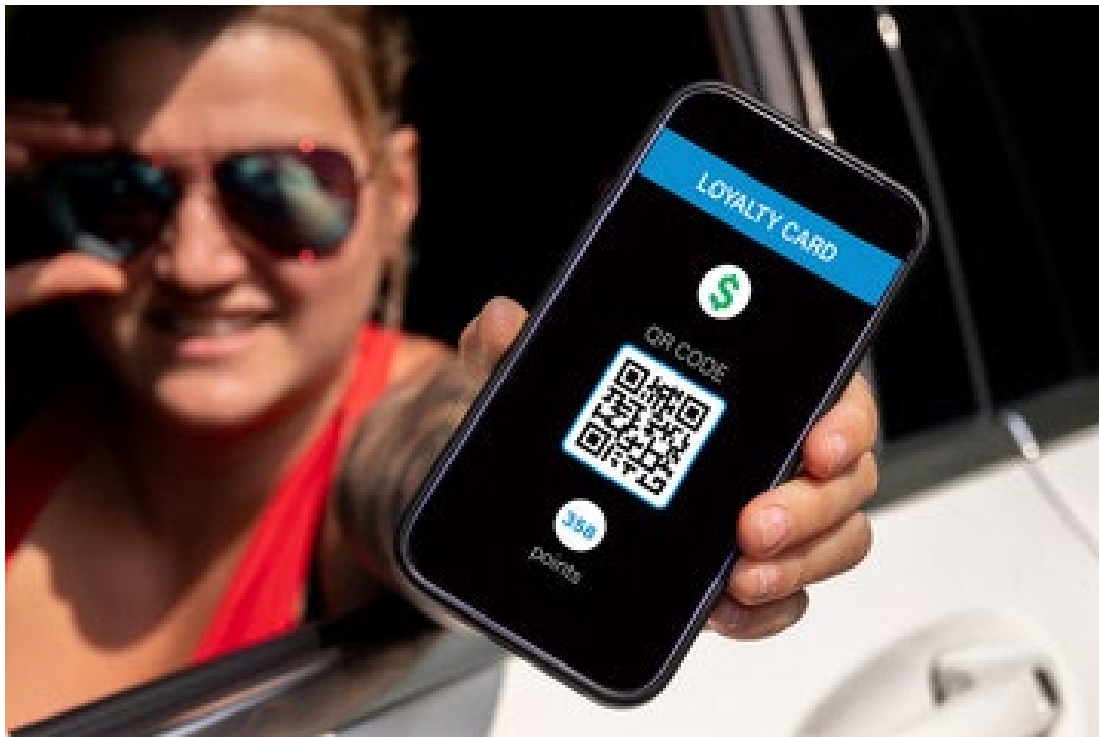
L'Assistente Virtuale aiuta anche nell'uso dei configuratori, guidando sia il cliente sia il venditore nella personalizzazione dei veicoli, per assicurarsi che tutte le opzioni desiderate siano considerate. Questo strumento diventa quindi un vero e proprio alleato del venditore, capace di aumentare la produttività, migliorare l'efficacia e garantire un'esperienza di vendita di alta qualità.



# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni



### AI Loyalty Program Support

Il servizio rappresenta un'innovazione significativa nel supporto alla gestione e sviluppo gestione dei programmi di fidelizzazione (esempio card sconti sui servizi di assistenza), sfruttando l'intelligenza artificiale per offrire esperienze personalizzate e interazioni più efficienti con i clienti. Questi assistenti virtuali sono progettati per analizzare i dati dei clienti, comprendere le loro preferenze e comportamenti, e fornire raccomandazioni su misura, promozioni mirate e supporto in tempo reale (anche quando gli uffici sono chiusi) attivando prenotazioni in maniera automatica e agevolata per i possessori della card.

Inoltre, è possibile integrare il sistema di Loyalty del cliente con la soluzione OpenRef di OpenMall, un sistema evoluto e automatizzato di referrall e rewarding program. Questa iniziativa innovativa permette di apportare nuovi clienti alla struttura e quindi di agire in fase di lead generation e prevendita.

L'Assistente Virtuale integrato con la card (attivabile con QRcode presente sulla carta stessa) inizia a conversare con lo stesso perché oltre a conoscere la sua anagrafica e le info sulla sua autovettura, ha evidenza dei servizi attivi, prenotazioni, punti attuali, promozioni, sconti ecc. ecc.

Il possessore della card ottiene un altro beneficio esclusivo ovvero un consulente personale che è il touch point principale interconnesso a tutto il mondo della sua concessionaria.





# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni

### VR Configurator

Il servizio di VR Configurator offre un'esperienza rivoluzionaria per configurare la tua auto ideale. Grazie a una piattaforma 3D accessibile tramite desktop o visore VR, puoi personalizzare ogni dettaglio della tua vettura con il supporto di un agente AI esperto, sempre a disposizione per rispondere a ogni domanda.

L'esperienza ti permette non solo di configurare l'auto, ma anche di entrare virtualmente nell'abitacolo, esplorare gli interni e vivere l'emozione di essere a bordo. Puoi generare video personalizzati del tuo veicolo, ottenere un preventivo immediato e persino prenotare un test drive. La versione immersiva con visore ti offre una sensazione unica, come se fossi davvero al volante, per un'esperienza indimenticabile che anticipa la gioia di guidare la tua prossima auto.

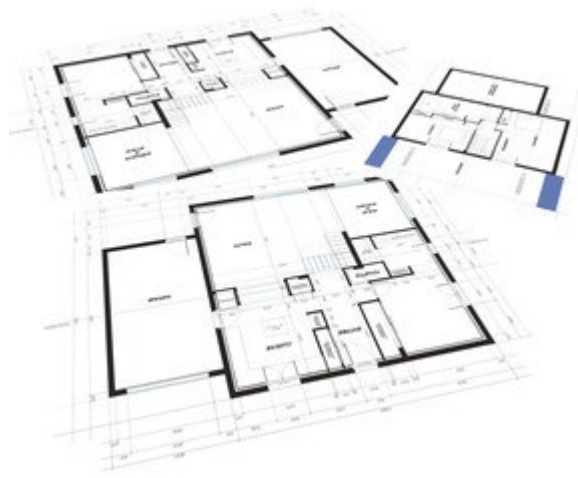




# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Servizi e Applicazioni



### Immersive Show Room

Il servizio di esperienza immersiva per saloni e concessionarie auto permette ai brand di **creare una versione 3D del proprio spazio espositivo a partire dalla planimetria**, realizzando un vero e proprio **digital twin**. Grazie all'AI, l'ambiente può essere facilmente modificato spostando oggetti, elementi di arredo, luci e veicoli, consentendo di aggiornare e migliorare l'esperienza senza dover ricostruire tutto da capo. Questa flessibilità permette di **adattare costantemente l'esposizione alle nuove esigenze e ai nuovi modelli**. L'esperienza può essere completamente immersiva, sia in VR, AR o realtà mista, consentendo agli utenti di esplorare lo showroom come se fossero realmente sul posto, interagendo con veicoli e altri elementi dell'ambiente. Un agente AI è sempre disponibile per fornire assistenza e informazioni dettagliate sui modelli e sulle funzionalità offerte. È anche possibile vivere l'esperienza in **modalità multi-avatar**, permettendo agli utenti di visitare lo showroom insieme ad amici o familiari, condividendo modelli e scelte anche se fisicamente in luoghi diversi. Tutte le interazioni e le azioni dei clienti vengono tracciate per generare **insight preziosi** per i reparti vendite e marketing, aiutando a migliorare costantemente l'esperienza di vendita e adattare le strategie commerciali alle reali esigenze dei clienti.





# AutoSense

AI Intelligent Automotive

## Perché? Quali sono i benefici?

L'utilizzo delle soluzioni AI per il settore automotive porta con sé numerosi benefici, che si riflettono direttamente sull'esperienza del cliente, l'efficacia delle vendite e l'efficienza operativa dell'azienda.



Miglioramento dell'esperienza cliente

L'integrazione di assistenti virtuali consente di ridurre significativamente i tempi di risposta, migliorando la qualità del servizio offerto. Le risposte rapide e precise, disponibili 24/7, aumentano il livello di soddisfazione del cliente. Secondo uno studio di Gartner, il 85% delle interazioni dei clienti sarà gestito senza l'intervento umano entro il 2025, sottolineando il valore di questi strumenti



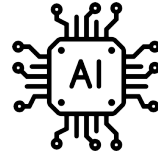
Aumento dell'efficacia delle vendite grazie alla personalizzazione

L'AI è in grado di analizzare i dati dei clienti per proporre offerte personalizzate, suggerire i veicoli più adatti e migliorare l'esperienza d'acquisto. Questa personalizzazione aumenta l'efficacia delle vendite e migliora il tasso di conversione. McKinsey stima che la personalizzazione basata sui dati possa generare fino al 20% in più di ricavi per le aziende nel settore automotive



Riduzione dei costi operativi tramite l'automazione

Le soluzioni AI consentono di automatizzare molte attività amministrative, come la gestione degli appuntamenti, la stesura dei contratti e il primo contatto nel servizio clienti. Ciò permette di ridurre il carico di lavoro umano e ottimizzare le risorse, portando a una significativa riduzione dei costi operativi. Secondo Forrester, le aziende che utilizzano l'automazione potrebbero ridurre i costi operativi fino al 30% entro il 2024



Ottimizzazione delle campagne di marketing con AI

L'AI può analizzare il comportamento dei clienti, segmentare il pubblico in modo più preciso e fornire raccomandazioni su misura per ottimizzare le campagne di marketing. Questo porta a una maggiore efficacia delle iniziative promozionali e a un miglior ritorno sugli investimenti (ROI). Statista prevede che il valore di mercato dell'AI per il marketing supererà i 40 miliardi di dollari entro il 2025



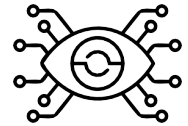
Gestione documentale più efficiente e accesso rapido alle informazioni

L'AI permette di archiviare, organizzare e recuperare facilmente i documenti, riducendo i tempi necessari per la ricerca delle informazioni e migliorando la produttività. Questo si traduce in processi interni più agili e in una risposta più rapida ai clienti. Secondo IDC, le aziende che utilizzano sistemi avanzati di gestione documentale risparmiano fino al 30-40% del tempo dedicato a compiti amministrativi



Miglioramento dell'efficienza operativa interna

L'integrazione di digital twin e ambienti virtuali per showroom consente di ottimizzare l'organizzazione degli spazi espositivi, aggiornando l'esperienza senza dover affrontare costi fisici elevati. Questa efficienza operativa permette una gestione più dinamica e moderna degli showroom, migliorando l'engagement del cliente e abbattendo le barriere geografiche

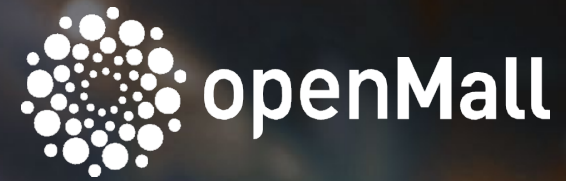


Customer Insights e strategie basate sui dati

Tutte le interazioni con il cliente vengono tracciate e analizzate dall'AI, fornendo insight preziosi al team di vendita e marketing. Questi dati permettono di perfezionare le strategie di vendita e migliorare il servizio al cliente, portando a tassi di soddisfazione più elevati e a una crescita delle vendite. PwC ha stimato che l'utilizzo di dati e analisi avanzate potrebbe incrementare la produttività delle vendite fino al 15%.

L'adozione di soluzioni AI e tecnologie immersive non solo porta benefici tangibili in termini di efficienza e riduzione dei costi, ma migliora anche la qualità dell'esperienza offerta ai clienti, posizionando il brand come leader nell'innovazione e nella qualità del servizio.





## Contatti



Gennaro Cali (CEO) - +39 333 6609696



[info@openmall.it](mailto:info@openmall.it) – [cali@openmall.it](mailto:cali@openmall.it)



[www.openmall.ai](http://www.openmall.ai)



Milano, Corso Venezia 21 - 20121



[www.openmall.ai](http://www.openmall.ai)

