



athics
cognitive science

PROFILAZIONE PSICOMETRICA

#COME FUNZIONA

crafter.ai **portrait**



COS'È LA PROFILAZIONE PSICOMETRICA?

La profilazione psicometrica è una tecnica utilizzata in psicologia che consiste nell'utilizzo di test psicologici per far emergere i tratti della personalità di un soggetto.

LE TECNICHE

Le tecniche di profilazione psicometrica prevedono l'utilizzo di strumenti come i modelli OCEAN (Big Five), Life satisfaction, Schwartz Values, IQ etc.

In ambito digitale lo strumento di profilazione più diffuso è il tracciamento del comportamento basato sui cookie, tuttavia, profilare non significa tracciare.

A differenza della sentiment analysis, che si limita a catturare la fotografia del momento e non fornisce informazioni sufficienti a determinare il comportamento o la "next best action", la profilazione psicometrica si basa sull'analisi delle "function words", ovvero delle parole che identificano "il modo in cui si parla".

La profilazione psicometrica consente di rilevare i principali tratti della personalità dell'interlocutore in tempo reale.

Questo viene fatto entro pochi turni di conversazione, in maniera estremamente accurata e immune da bias, per garantire un'esperienza personalizzata.

L'analisi delle "function words" si differenzia dall'analisi delle "content words", ovvero le parole che identificano "di cosa" si sta parlando.

In particolare, la maggiore frequenza delle "function words" all'interno dei testi e del parlato consentono quindi una profilazione in tempo reale.



DOVE SI APPLICA

La profilazione psicometrica può essere applicata sia a testi brevi (messaggi via chatbot e live chat, registrazioni telefoniche), sia a testi lunghi (email, pagine web, documenti), così come a dati anagrafici (come ad esempio il dominio e-mail personalizzato in base alle scelte dell'utente).



CUSTOMER CARE



Rileva i tratti psicometrici dei clienti in tempo reale per adattare i messaggi e la strategia di customer care più adeguata.

DOVE UTILIZZARLA NEL CUSTOMER CARE?

Alcuni esempi: trascrizioni telefoniche, e-mail e messaggi di richiesta dei clienti, recensioni o reclami, commenti social, informazioni anagrafiche su CRM, chat...

La profilazione psicometrica applicata alle interazioni dei clienti con il servizio di customer care consente di adeguare lo stile comunicativo delle risposte e predisporre le “next best action” in funzione degli obiettivi di retention, fidelizzazione e customer satisfaction.

Rilevare i principali tratti della personalità del cliente nel corso di un’interazione in tempo reale consente di comprendere intenti ed esigenze e orientare il servizio.

VANTAGGI E RISULTATI

Adattare i contenuti del servizio di customer care al profilo del cliente.

Identificare il comportamento atteso e predisporre le “next best action” da compiere.

- Identificazione di intenti, esigenze, problematiche
- Aumento della customer satisfaction
- Ottimizzazione del servizio



MARKETING

Individua i principali tratti della personalità e il comportamento atteso di prospect e clienti per impostare la strategia di comunicazione e delle campagne marketing.



DOVE UTILIZZARLA NEL MARKETING?

Alcuni esempi: e-mail e messaggi di richiesta dei clienti, commenti social, recensioni, informazioni anagrafiche su CRM, chat...

Le conversazioni con clienti e prospect provenienti dai diversi canali di contatto diventano contenuti di profilazione sulla cui base impostare lo stile di comunicazione delle campagne di sponsorizzazione e advertising, promozioni, direct e-mail marketing, direct messages.

La profilazione psicometrica consente di rilevare i tratti psicometrici che indicano la propensione verso un particolare stile di comunicazione (logico vs emotivo) o la suscettibilità verso messaggi di tipo gain/no gain o loss/no loss.

VANTAGGI E RISULTATI

Adattare i contenuti della comunicazione e del marketing al profilo dell'utente.

Identificare il comportamento atteso e predisporre le "next best action" da compiere.

- Aumento della redemption delle campagne marketing
- Incremento del conversion rate
- Sviluppo della brand loyalty



DIGITAL SALES



Cattura il profilo dei tuoi prospect e predisponi la tua comunicazione per entrare in sintonia e aumentare le opportunità di vendita.

DOVE UTILIZZARLA NELLE VENDITE?

Alcuni esempi: e-mail e messaggi di richiesta informazioni, commenti social, recensioni, informazioni anagrafiche su CRM, chat...

Attraverso l'analisi delle conversazioni provenienti dai diversi canali di contatto e di pre-vendita, sarà possibile rilevare i principali tratti psicometrici di prospect e clienti in termini di propensione all'acquisto, rischio churn, disponibilità all'up-selling e cross-selling, così come identificare i profili alto spendenti e il comportamento di acquisto (ad ex. impulsive buyers).

Conoscere la personalità dei propri interlocutori consente di giocare di anticipo sugli step del sales funnel e beneficiare di un vantaggio competitivo in termini di opportunità di conversione.

VANTAGGI E RISULTATI

Adattare la comunicazione di vendita al profilo di prospect e clienti. Anticipare la "next best action" di vendita più appropriata.

- Aumento del conversion rate
- Incremento del carrello medio
- Personalizzazione dell'esperienza di acquisto
- Aumento della fiducia del cliente
- Ottimizzazione dei processi di vendita

HR

La profilazione psicometrica applicata all'HR consente di adeguare la comunicazione interna e orientare le scelte HR in funzione del profilo di candidati e dipendenti.



DOVE UTILIZZARLA NELLE HR?

Alcuni esempi: form di candidatura, e-mail, messaggi, informazioni anagrafiche, chat...

L'analisi delle function words utilizzate entro pochi scambi di conversazione consente di rilevare i principali tratti psicometrici di dipendenti e candidati come, ad esempio, la capacità di lavorare in team e di creare empatia all'interno del posto di lavoro, il livello di motivazione e sicurezza di sé, capacità di apprendimento e decision making.

Conoscere i principali tratti psicometrici delle proprie persone consente di orientare le scelte HR nella predisposizione dei piani di formazione o di nuovi progetti interni, nell'ambito dei processi di selezione e recruiting, nella raccolta di feedback e nei progetti di assessment.

VANTAGGI E RISULTATI

- Far emergere i tratti più in linea con la posizione aperta
- Predisporre piani di formazione su misura
- Ottimizzare l'allocazione delle risorse
- Migliorare la comunicazione interna
- Aumentare l'employee satisfaction



COME UTILIZZARE PORTRAIT



SCEGLI IL CANALE

Seleziona il canale di input, ad ex. CRM, Whatsapp, Facebook, e-mail, documenti, canale voce di un call center (speech to text) per raccogliere almeno 300 caratteri scritti dall'utente che PortrAlt utilizzerà per la profilazione.

SCEGLI COSA VUOI SAPERE

Seleziona i tratti psicometrici rilevanti per il tuo business per conoscere e prevedere l'intenzione dei tuoi utenti.

CHURN



UPSELLING



DECISION_MAKING



+80
tratti



INTEGRA PORTRAIT

Collega PortrAlt al tuo servizio e utilizza i risultati ottenuti per scegliere la tua next best action.





**Massachusetts
Institute of
Technology**

portrait

LA NOSTRA SOLUZIONE

“PortAlt” è frutto di 12 anni di ricerca a cura del Massachusetts Institute of Technology.

La ricerca ha utilizzato un data set di oltre 20.000 profilazioni effettuate con tecniche ordinarie, come i modelli Big Five (OCEAN), Life satisfaction, Schwartz Values, IQ, che sono state utilizzate come test di controllo per verificare la qualità dell’algoritmo, successivamente applicato su milioni di profili social.

Il risultato è una tecnologia di profilazione in tempo reale in grado di restituire più di 80 tratti psicometrici relativi alle attitudini, alla personalità, ai comportamenti e ai valori delle persone.

In base a queste informazioni si può scegliere il linguaggio, l’approccio e il contenuto di comunicazione più in sintonia con l’interlocutore e personalizzare la relazione rendendola più coinvolgente ed efficace.



PERCHE' FARE PROFILAZIONE PSICOMETRICA

La profilazione psicometrica consente di rilevare i principali tratti della personalità dell'interlocutore per orientare di conseguenza le proprie scelte di comunicazione.

A differenza delle opzioni di profilazione basate sui contenuti, la profilazione psicometrica si basa sul comportamento.

L'applicazione di questa tecnologia alle interazioni digitali con i propri clienti permette di:

- Conoscere i propri interlocutori e garantire un'esperienza personalizzata nel linguaggio più adeguato.
- Predisporre una comunicazione basata su un terreno comune di condivisione e interazione in grado di mettere l'utente a proprio agio.
- Ottenere un vantaggio competitivo in termini di capacità di conversione e engagement.
- Ottenere dati in tempo reale per poter pianificare le "next best action" da compiere.
- Ridurre il churn e il drop rate delle conversazioni in fase di conversione.
- Aumentare la retention e la customer satisfaction dell'utente.
- Sviluppare la brand loyalty.

UN CASO D'USO

La tecnologia di PortrAlt è stata utilizzata da un noto brand della moda italiana per indirizzare le proprie campagne Facebook di re-targeting.

Il target è stato diviso in 2 gruppi:

- Follower della pagina che avevano messo like ad un contenuto
- Follower della pagina profilati in base ai contenuti del proprio profilo Facebook

Al primo gruppo è stata inviata una campagna generica; al secondo gruppo una campagna con contenuti mirati al profilo psicometrico.

RISULTATI

+48% AUMENTO MEDIO DEL CARRELLO

L'utilizzo di PortrAlt nelle campagne di Facebook re-targeting ha generato il 48% in più delle vendite.

+11% CONVERSION RATE

La capacità di restituire risposte e contenuti personalizzati sul profilo dell'utente ha favorito un aumento del 11% in termini di nuovi clienti acquisiti.

INTEGRAZIONE NEGLI AGENTI AI

La profilazione psicometrica può essere utilizzata sia stand alone, sia integrata all'interno degli agenti AI.

L'integrazione di PortrAlt all'interno del flusso conversazionale degli assistenti virtuali creati con CRAFTER.AI™ permette di rilevare i tratti psicologici dell'interlocutore e di adattare di conseguenza i contenuti e lo stile di comunicazione al profilo dell'utente e aumentare le probabilità di successo delle conversazioni.

Entro pochi scambi di conversazione, il chatbot ha la capacità di comprendere quale importanza l'interlocutore attribuisce a temi come la lealtà o la sostenibilità, la suscettibilità verso una comunicazione di tipo emozionale o razionale, la disponibilità a pagare i debiti o il desiderio di essere assicurati, si ha l'indicazione di quanto una persona voglia sentirsi parte di un gruppo o preferisca distinguersi dagli altri.

In base a queste informazioni, l'assistente virtuale individua la "next best action" da compiere in base al profilo dell'utente rilevato in quel momento e restituisce il *tone of voice* e il linguaggio più adeguati, così come l'approccio e il contenuto che più in sintonia con l'interlocutore.

Il risultato è una relazione personalizzata e un'esperienza di conversazione più coinvolgente ed efficace.



RISULTATI PROFILAZIONE PSICOMETRICA



72% DI AFFIDABILITA'

La profilazione psicometrica di PortrAlt restituisce risultati con un'affidabilità del 72%. Questo consentendo di beneficiare di un vantaggio competitivo in termini di personalizzazione dell'esperienza utente, probabilità di conversione, ottimizzazione dei risultati di vendita.

OLTRE 80 PROFILI

PortrAlt permette di rilevare più di 80 profili psicometrici, da cui emergono tratti come la maggiore o minore propensione al churn, la suscettibilità verso uno stile comunicativo emozionale o più istituzionale, il desiderio di appartenere ad una community o di distinguersi dal gruppo, la sensibilità verso temi sociali e ambientali, l'attenzione per il benessere personale...

INCREMENTO DELLE VENDITE

L'applicazione della tecnologia alle campagne di Facebook re-targeting di un noto brand della moda italiano, ha generato il 48% in più delle vendite online.



CARATTERISTICHE

portrait

Profilazione psicometrica

OVERVIEW

REAL TIME

Profilazione in tempo reale, basata sull'analisi delle function words utilizzate entro pochi scambi di conversazione

1

UNBIASED

L'analisi delle function words restituisce risultati privi di bias, perché rileva il "come" si parla vs il "cosa" si dice

2

AFFIDABILE

In grado di rilevare più di 80 tratti caratteriali, con un'affidabilità di profilazione del 72%

3

DATA DRIVEN

Dati di profilazione funzionali al miglioramento di offerte e servizi

4

INTERAZIONI PERSONALIZZATE

Aumenta il livello di personalizzazione delle interazioni con contenuti personalizzati

5

LOYALTY & CONVERSION

Sviluppa la loyalty e aumenta il conversion rate, entrando in sintonia con l'utente

6



API

API INTEGRABILITY

La tecnologia di PortrAlt può essere utilizzata stand-alone o integrata all'interno di altri sistemi via API.



THANK YOU!

athics
crafter.ai | portrait

Attraverso partnership con università e centri di ricerca di fama internazionale, rendiamo l'innovazione accessibile a tutti per aiutare persone e organizzazioni a raggiungere qualsiasi traguardo.

Websites

athics.ai | crafter.ai | portrait-profiling.ai

Email

info@athics.ai

support@athics.ai



Office: Viale Fulvio Testi, 128 20092 - Cinisello Balsamo (MI)
Legal Office: Via Meuccio Ruini 10 42124 - Reggio Emilia (RE)
P.Iva 02804960355