

Leveraging LLM & Generative AI Technologies

Kore.ai Experience Optimization Platform

Version 10.1

Introduction to the Kore.ai Experience Optimization Platform

The Trusted Leader in Conversational AI

to Automate and Optimize Global Enterprise Customer and Employee Experiences

350+

Fortune 2000 companies
Top 4 banks
Top 3 healthcare

150m+

Enterprise consumers
interacting with Kore.ai
technology

1m+

Employees use Kore.ai IVAs
to automate 1 billion plus
interactions across
35+ channels

15%-75%

Automation Rates
based on use case

\$1b+

In cost reduction
delivered to customer
operations since 2015

Financial Services

Pharma & Healthcare

Consumer & Retail

Telcom & Media

Other Businesses



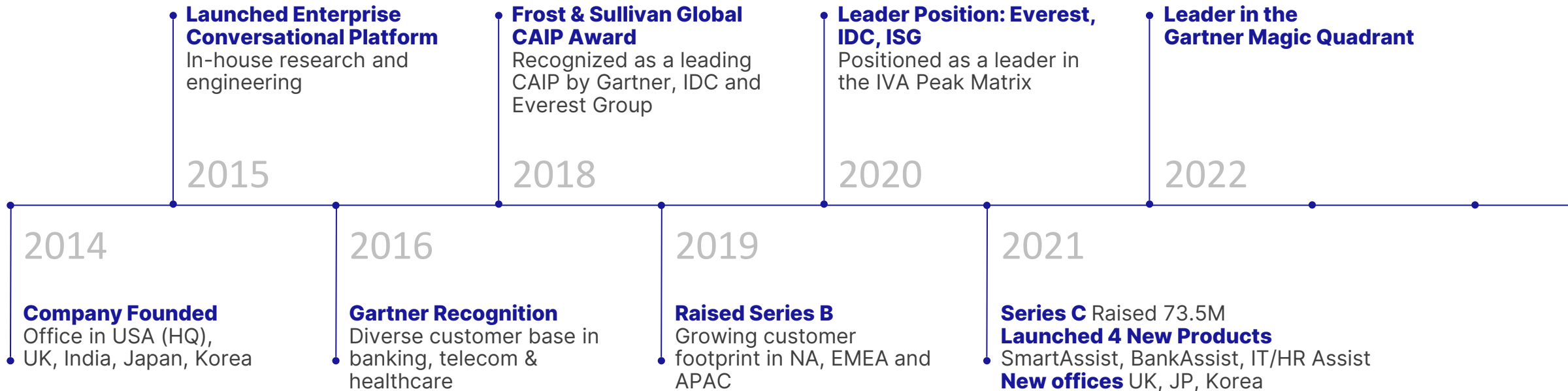
Natürlich aus der Cloud

TECHNISCH GESEHEN WAR MOSES DER ERSTE MENSCH, DER DATEN AUS EINER CLOUD AUF EIN TABLET HERUNTERGELADEN HAT.



About Kore.ai

8+ Years of Innovation-driven Growth



- **Experienced Management Team**
multiple IPOs in prior experience
- **Large Product Organization - 500+ Engineers**
- **800 Global Employees**
- **Global Footprint**
with over 200+ Fortune 2000 customers
- **130% Consistent YoY Growth**

Kore.ai: Advantages for you

- **Business-user friendly.** Extensive feature set for non-developers and non-data-scientists in **no-code** tooling
- **Agility – Higher recognition rates with less training effort:** 3 Engine Approach
- **Fully exposed NLP/NLU logic:** Better insight for optimization
- Most **complete feature sets** in the market for **large enterprises**
- **Easier to operationalize** the solution within the owning business units
- **Innovation and excellence.** Compared to competitors, Kore.ai has a larger development organization
- Supports all **major channels and languages**
- **Experience Optimization (XO):** A **single solution** covers **multiple automation use cases** for clients, employees, agents and processes.
- **True Omnichannel:** Supports **voice and digital channels**, each at extremely high quality with transparent channel switching
- **Flexible operating model:** Cloud, Hybrid, OnPrem

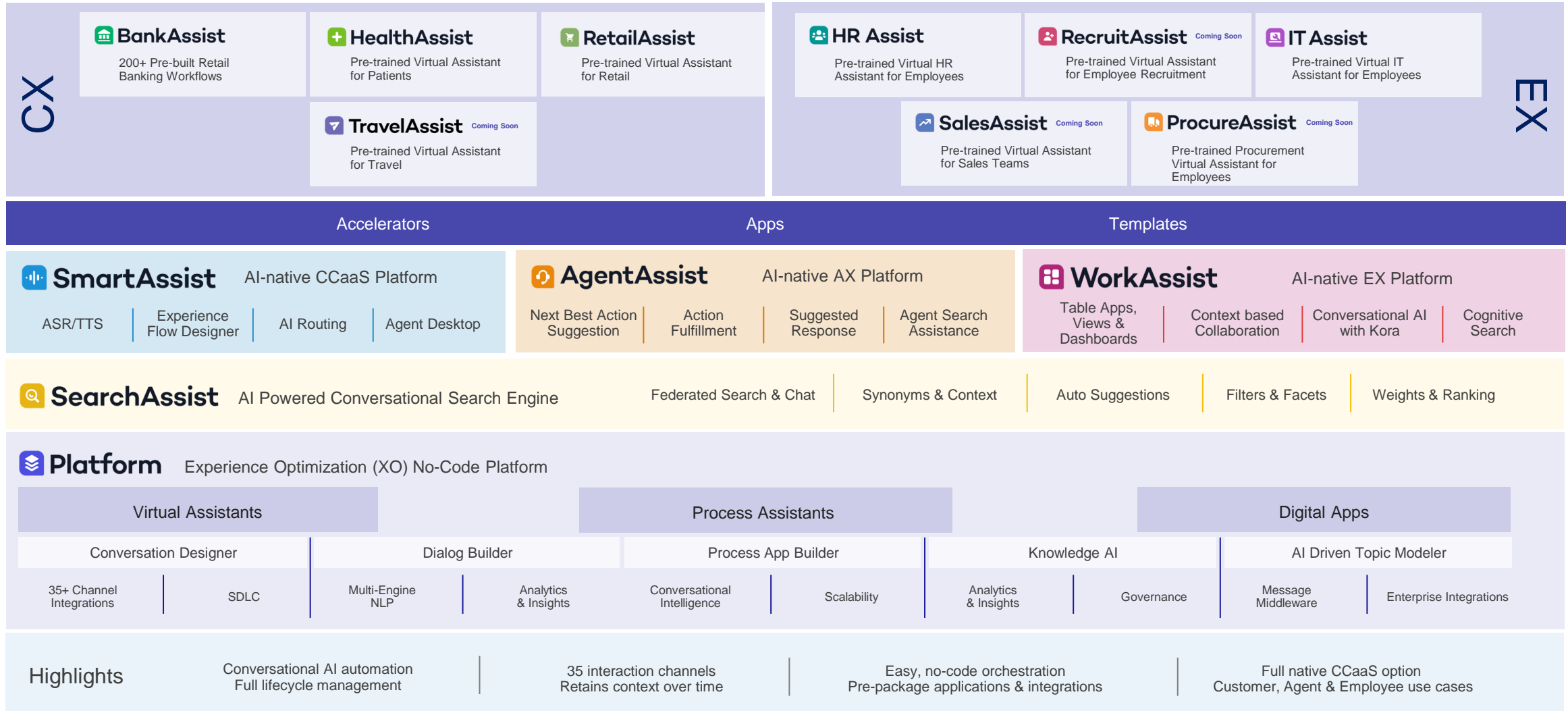
[Access the Gartner Magic Quadrant Report here!](#)

Kore.ai Named Leader in 2023 Conversational AI Gartner Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for Enterprise Conversational AI Platforms



Optimize Customer and Employee Experiences with the Kore.ai Product Suite



**Improve Agent
Performance and
Customer
Experience by 10x**

Next best action

Automated request fulfilment

Personalized and empathetic response

Coach your agents

Monitor and Act on customer sentiment,
agent sentiment

Save time with post call summarization

ÜBERFÄLLIG

Roberto EN 40
KEINE FÄHIGKEITEN
Ich möchte mit einem Agenten sprechen
1m

Roberto 0 Notizen. [TRANSFER] [ENDE]

SPRACHE DE FÄHIGKEITEN Fähigkeiten hinzufügen...

Roberto vor ein paar Sekunden
Hi

vor ein paar Sekunden Automatisierung
Hallo, ich bin der virtuelle Assistent der Kore Bank. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Roberto vor ein paar Sekunden
Ich möchte mit einem Agenten sprechen

vor ein paar Sekunden ConnectToAgent Automatisierung
Ich muss einen Agenten ans Telefon holen, der Ihnen dabei hilft. Bitte warten Sie, während ich einen verfügbaren Agenten finde.

ROBERTOS SCHNELLE ZUSAMMENFASSUNG
Agent: Aayush M
Wartezeit: 4s
Gefühl :
Hauptabsicht: Agententransfer
„Ich möchte mit einem Agenten sprechen“

Roberto vor ein paar Sekunden
ich habe meine Karte verloren

Sprechen Sie mit dem Kunden ...

Auto-Vorschlag aus

Der Kunde hat einige Sekunden auf einen Agenten gewartet. Hier sind einige passende Eröffnungszeilen.

Hallo Roberto. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Hallo Roberto. Sorry für die lange Wartezeit. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Hi. Ich entschuldige mich für Ihre Wartezeit. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Der Kunde könnte daran interessiert sein

Automatisierungsvorschlag X
"ich habe meine Karte verloren"
Karte ersetzen [LOS]

Fragen Sie Agent Assist...

ÜBERFÄLLIG

Roberto EN 40
KEINE FÄHIGKEITEN
Ich möchte mit einem Agenten sprechen

Roberto 0 Notizen. [TRANSFER] [ENDE]

SPRACHE DE FÄHIGKEITEN Fähigkeiten hinzufügen...

Hallo, ich bin der virtuelle Assistent der Kore Bank. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Roberto vor ein paar Sekunden
Ich möchte mit einem Agenten sprechen

vor ein paar Sekunden ConnectToAgent Automatisierung

Ich muss einen Agenten ans Telefon holen, der Ihnen dabei hilft. Bitte warten Sie, während ich einen verfügbaren Agenten finde.

ROBERTOS SCHNELLE ZUSAMMENFASSUNG

Agent: Aayush M
Wartezeit: 4s
Gefühl:
Hauptabsicht: Agententransfer
„Ich möchte mit einem Agenten sprechen“

Roberto vor ein paar Sekunden
Ich habe meine Karte verloren

vor einer Minute Du
Ist das für Ihre Mastercard, die auf 2 2 5 1 endet?

Roberto vor ein paar Sekunden
Jawohl

Sprechen Sie mit dem Kunden ...

Auto-Vorschlag aus

Der Kunde hat einige Sekunden auf einen Agenten gewartet. Hier sind einige passende Eröffnungszeilen.

Hallo Roberto. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Hallo Roberto. Sorry für die lange Wartezeit. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Hi. Ich entschuldige mich für Ihre Wartezeit. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Der Kunde könnte daran interessiert sein

Automatisierungsvorschlag

„Ich habe meine Karte verloren“

Karte ersetzen [LOS]

ich habe meine Karte verloren

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Ist das für Ihre Mastercard, die auf 2 2 5 1 endet?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

OK. Lassen Sie mich ein paar Fragen stellen, um den Prozess in Gang zu bringen. Wann erinnern Sie sich zuletzt an Ihre Karte?

Fragen Sie Agent Assist...

ÜBERFÄLLIG

Roberto EN 40
KEINE FÄHIGKEITEN
Ich möchte mit einem Agenten sprechen
1m

Roberto
0 Notizen

TRANSFER ENDE

SPRACHE DE FÄHIGKEITEN Fähigkeiten hinzufügen...

Roberto vor ein paar Sekunden

Jawohl

vor ein paar Sekunden Du

OK. Lassen Sie mich ein paar Fragen stellen, um den Prozess in Gang zu bringen. Wann erinnern Sie sich zuletzt an Ihre Karte?

Roberto vor ein paar Sekunden

vor einer Woche

OK. Lassen Sie uns als Nächstes die letzten Transaktionen auf Ihrer Karte überprüfen, um sicherzustellen, dass Sie sie erkennen.

vor ein paar Sekunden Du

Zuerst sehe ich eine Belastung von 500,00 \$ an die Michigan State University am 30. August. Warst du das?

Roberto vor ein paar Sekunden

Ja, das war ich

Sprechen Sie mit dem Kunden ...

Auto-Vorschlag aus

"ich habe meine Karte verloren"

Karte ersetzen **LOS**

ich habe meine Karte verloren

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Ist das für Ihre Mastercard, die auf 2 2 5 1 endet?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

OK. Lassen Sie mich ein paar Fragen stellen, um den Prozess in Gang zu bringen. Wann erinnern Sie sich zuletzt an Ihre Karte?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

OK. Lassen Sie uns als Nächstes die letzten Transaktionen auf Ihrer Karte überprüfen, um sicherzustellen, dass Sie sie erkennen.

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Zuerst sehe ich eine Belastung von 500,00 \$ an die Michigan State University am 30. August. Warst du das?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Gut. Ich sehe eine weitere Transaktion von 226,25 \$ bei Foreign Currency Exchange am 6. September. Erkennen Sie diesen?

Fragen Sie Agent Assist...

ÜBERFÄLLIG

Roberto EN 40
KEINE FÄHIGKEITEN
You: Ich möchte mit einem Agenten sprechen

Roberto
0 Notizen.

SPRACHE DE FÄHIGKEITEN Fähigkeiten hinzufügen...

Roberto vor ein paar Sekunden
Richtig

vor ein paar Sekunden Du
Exzellent. Sie können damit rechnen, dass Ihre neue Karte bis zum 14. September eintrifft. Ihre neue Karte hat eine andere Kontonummer und ein anderes Ablaufdatum. Informieren Sie daher alle Händler, die Ihre Karte automatisch belasten.

vor ein paar Sekunden Du
Gibt es sonst noch etwas, bei dem ich Ihnen heute helfen kann?

Roberto vor ein paar Sekunden
Nein Danke

vor ein paar Sekunden Du
Vielen Dank für Ihren Anruf bei unserer Support-Hotline. Wir wünschen Ihnen einen tollen Tag!

Disposition

Abgeschlossen

Der Kunde hat seine Karte vor einer Woche verloren. Sie wird eine neue Karte erhalten. Ihre neue Karte wird bis zum 14. September eintreffen.

Später schließen

Schließe jetzt

Auto-Vorschlag aus

WÄHLEN SIE WIE SIE ZURÜCKGEBEN:

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Verstanden. Das sind die einzigen Transaktionen, die ich auf Ihrer Karte sehe, seit Sie sie verloren haben. Um dies zu bestätigen, werde ich die Transaktion für 226,25 \$ bei Foreign Currency Exchange anfechten. OK, um fortzufahren?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

OK, fertig. Diese Transaktion wird von Ihrem Kartenguthaben entfernt, während unser Betrugsteam die Angelegenheit untersucht.

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Lassen Sie uns nun daran arbeiten, eine neue Karte zu bestellen. Die Adresse, die ich für Sie habe, lautet 161 River Marsh Dr, Ponte Vedra Beach, Florida, 32082. Sollen wir Ihre neue Karte an diese Adresse schicken?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Exzellent. Sie können damit rechnen, dass Ihre neue Karte bis zum 14. September eintrifft. Ihre neue Karte hat eine andere Kontonummer und ein anderes Ablaufdatum. Informieren Sie daher alle Händler, die Ihre Karte automatisch belasten.

Nächste Aktion - Kunden fragen...

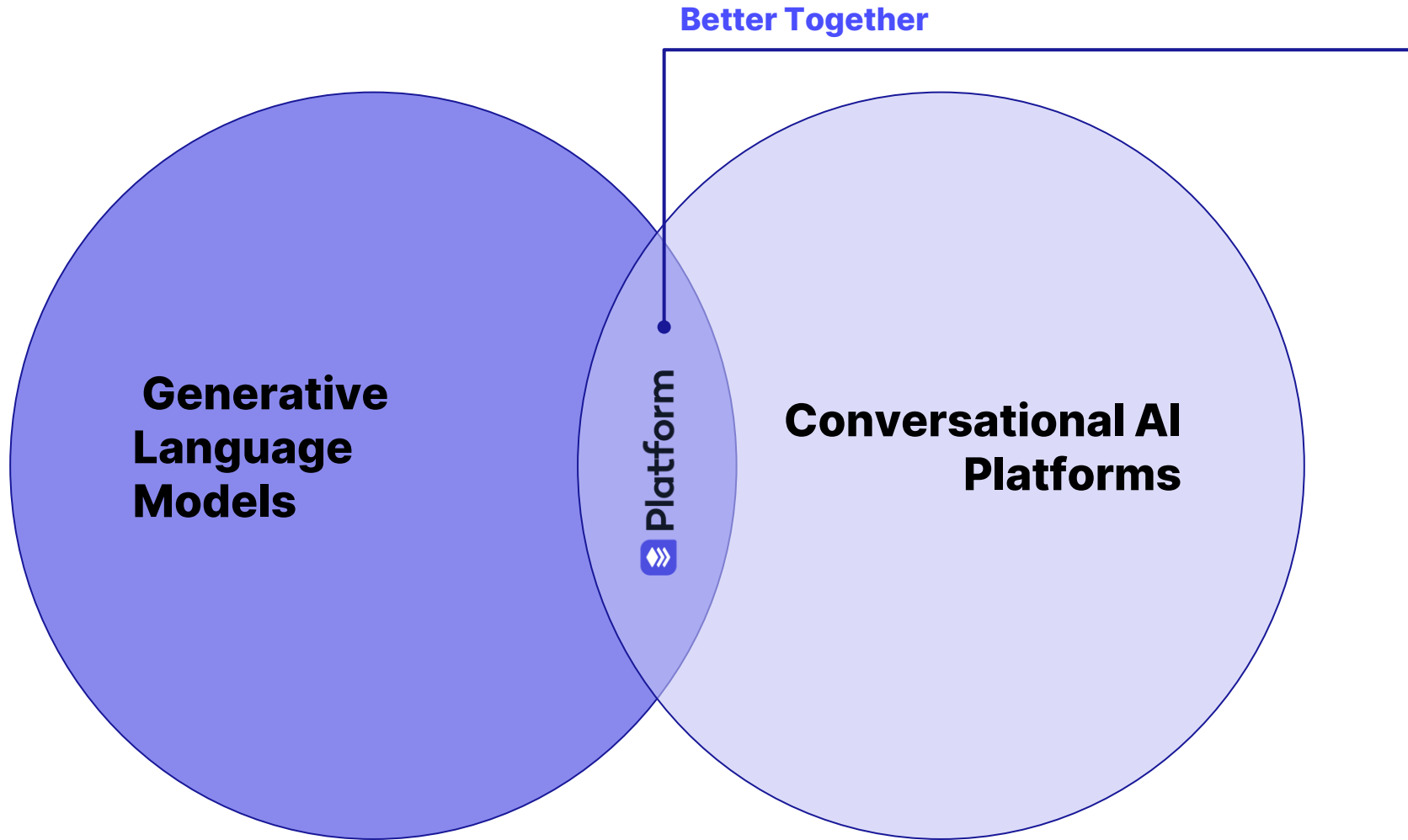
Gibt es sonst noch etwas, bei dem ich Ihnen heute helfen kann?

Nächste Aktion - Kunden fragen...

Vielen Dank für Ihren Anruf bei unserer Support-Hotline. Wir wünschen Ihnen einen tollen Tag!

Fragen Sie Agent Assist...

Generative Language Models & Conversational AI Platforms



Kore.ai XO Platform

Together they offer incredible benefits -

- Better Understanding
- Higher Accuracy
- Improved Efficiency
- Complete Flexibility
- Faster Time-to-market

Better Together: Conversational AI Platforms & LLMs

Conversational AI Platform



LLM



Leveraging Large Language Models & Generative AI

Smart Copilot

For IVA Development

Smart suggestions and recommendations to quickly build, train and test IVAs.

- ✓ Use Case Suggestions
- ✓ Conversation Preview & Auto-dialog Generation
- ✓ Training Data Suggestions
- ✓ NLU Test Data Suggestions



Dynamic Conversations

Based On Generative Language Models

Facilitating natural, human-like conversations by dynamically handling user requests.

- ✓ Zero-Shot Learning Model
- ✓ Few-Shot Learning Model
- ✓ Knowledge AI
- ✓ AI-Assisted Adaptive Dialog
- ✓ Dynamic Paraphrasing



Advanced Analytics

Powered By Generative Language Models

Intelligent metrics and insights for evaluating the performance of NLU and flows.

- ✓ User VA Conversation Insights
- ✓ Intent Discovery
- ✓ Agent Performance Insights
- ✓ Quality Management Insights
- ✓ Agent Customer Interaction Insights



Smart Co-Pilot for IVA Development

Smart Co-pilot for IVA Development

- **Use Case Suggestions**
 - Build sophisticated virtual assistants with smart use case suggestions
- **Conversation Design Preview & Auto-Dialog Generation**
 - Fast-track your IVA development with XO Platform advanced LLM & Generative AI capabilities
- **Training Data Generation**
 - Speed up the training by 10x by employing the LLM-based suggestions
- **Test Data Generation**
 - NLU Test Data Suggestions Achieve efficient testing through advanced test data suggestions

The screenshot displays the XO Platform interface for training a virtual assistant. The top navigation bar shows three stages: 1. Design (Design the conversation flow), 2. Build (Build the business logic), and 3. Train (Train intent and entities). The 'Train' stage is currently active.

The main content area shows the intent 'Check balance' with a 'PRIMARY INTENT' label. Below this, there are tabs for 'Utterances', 'Patterns', 'Negative Patterns', and 'Rules'. The 'Utterances' tab is selected, showing a list of 'Added Utterances' (4 total). The list includes:

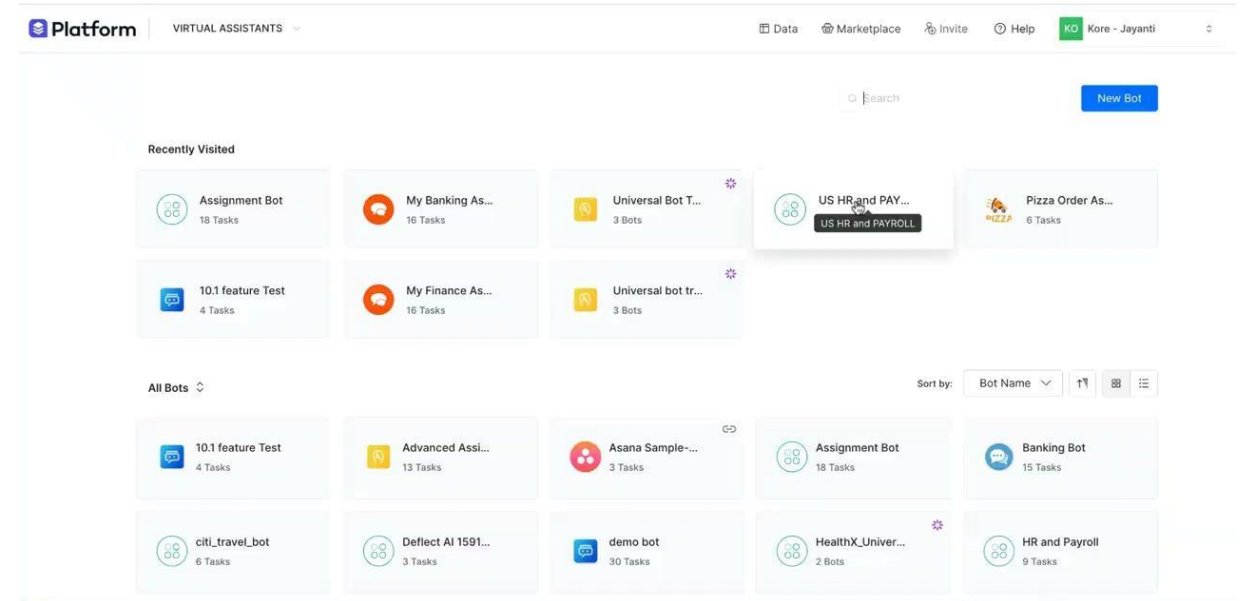
- "What is my current balance?"
- "Can you tell me my account balance?"
- "I'd like to know the balance of my account."
- "Could you check my account balances for me?"

On the right side, there is a 'Suggestions' panel. It features an 'Add all' button and a 'Generate' button. Below these are several suggested utterances, each with a checkmark and a close button (X):

- "How much money do I have?"
- "Let me know [AccountType] savings account balance?"
- "Let me know my spending capability?"
- "I need to check my account balance, can you tell me how much money I have available?"
- "Can you check how much money I have in my [AccountType] current account [AccountNumber] 21763821?"
- "Can you tell me how much money I have in my [AccountNumber] 21763821 Account?"
- "I want to check my balances, can you tell me how much money I have?"
- "Can you give me an update on my account balances?"

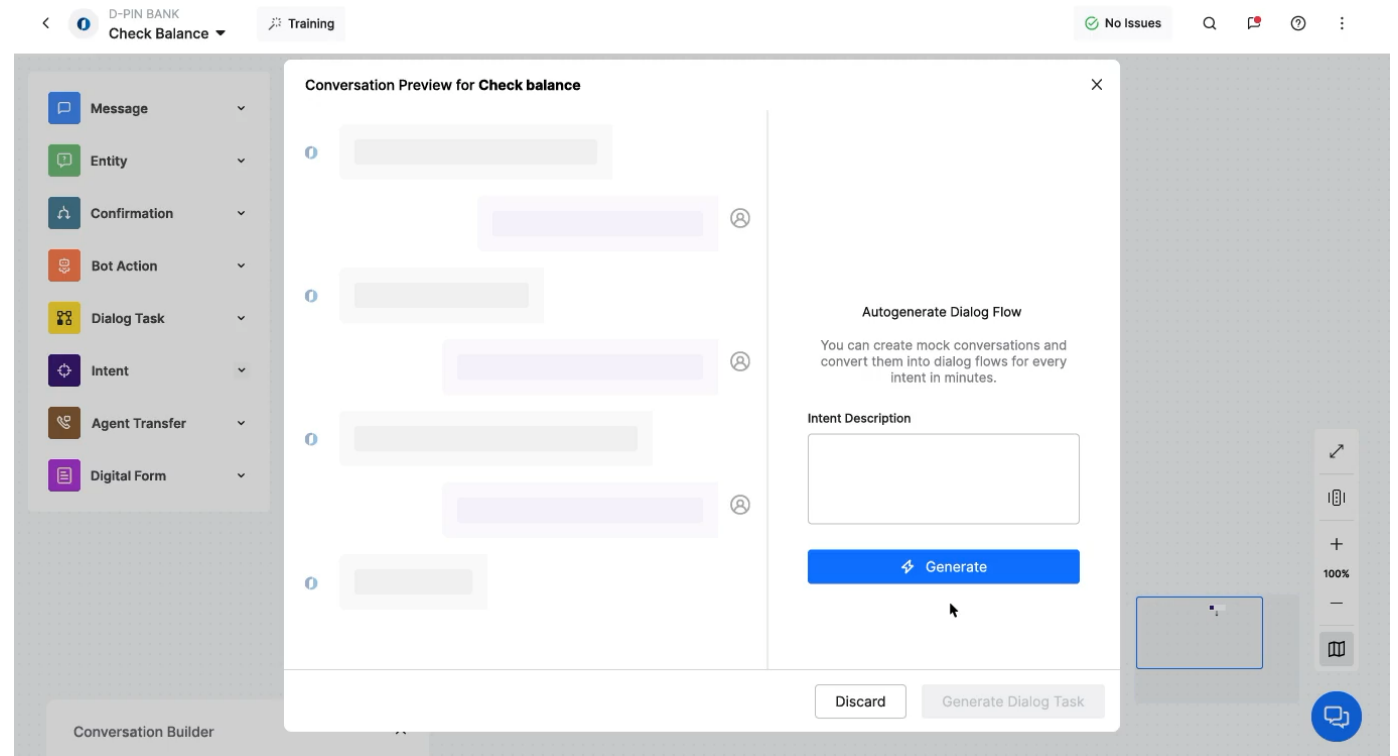
Auto-generate Use Cases

- Helps Conversation Designers to create a vast library of all applicable intents
- They can customize the description sent to the LLM for generating use cases specific to their business and products
- Conversation designers can choose any of the suggested purposes like Retails Banking, Retail Shopping, Travel Management and so on when creating a Virtual Assistant:
- Depending on the purpose, they are provided suggestions of relevant use cases.
- The generated use cases are then drafted as Dialog Tasks for further development.



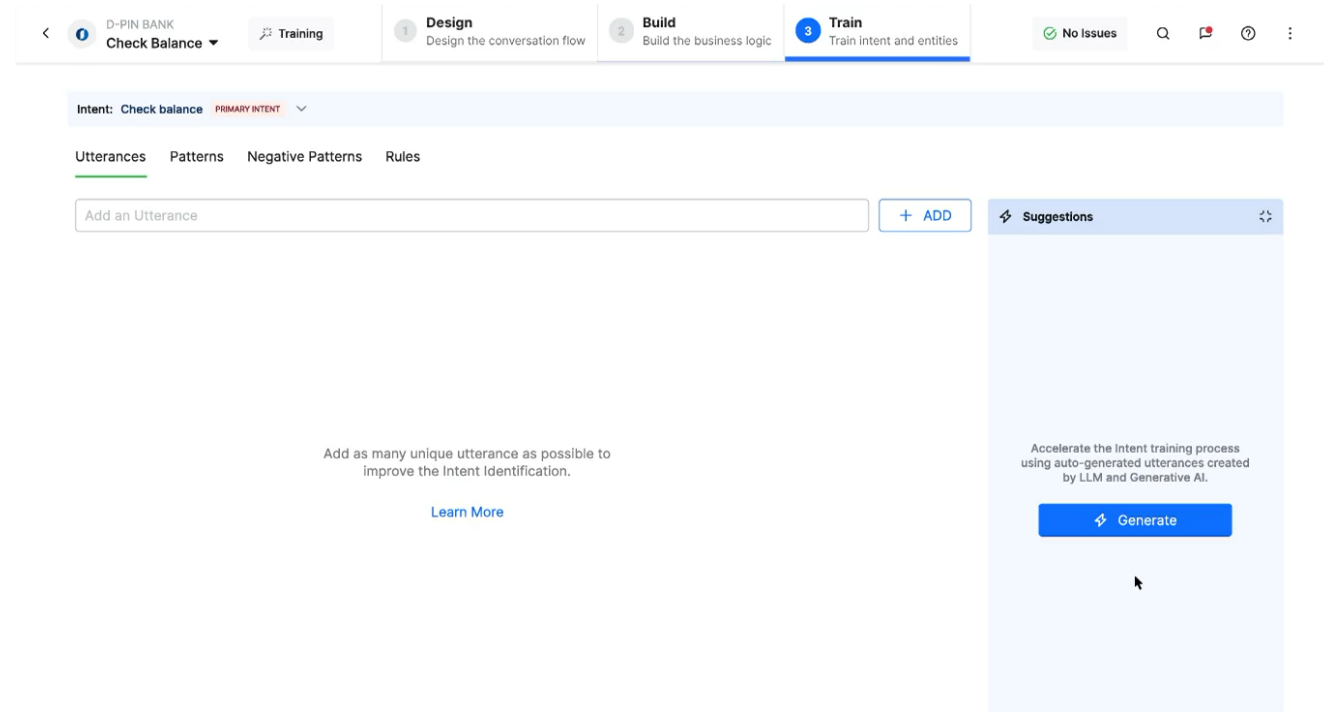
Automatic Dialog Generation

- Jump start your conversation design by auto-generating the flow definition by providing the description of the use case.
- You can review the suggestions, make changes to the description to regenerate.
- The Dialog Task definition is auto-created when you accept the conversation. .
- The nodes and the flow for the Business Logic are automatically built for as per the conversation flow.
- Developers can customize the flow as per their requirements by editing the generated nodes and adding new nodes.



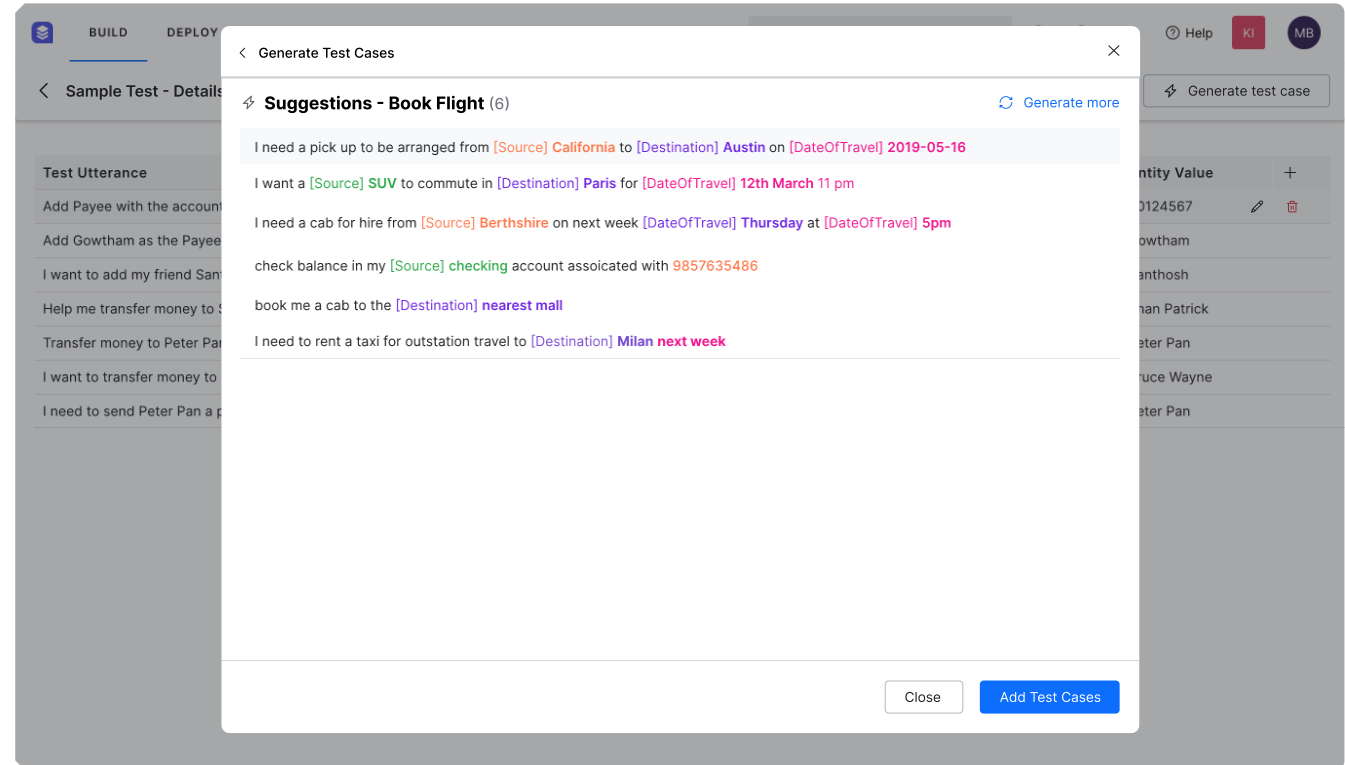
Auto-generation for Training Utterances

- The platform can suggest the right training utterances to be added to the ML Model based on the intent name and entities present.
- This feature, along with the Few-shot model, helps you train the virtual assistants 10x faster.
- This feature leverages LLM and Generative AI to quickly generate high-quality training data for each intent
- When the process completes, bot designers can see a list of generated utterances to be validated or rejected.
- The utterances are generated on the basis of the following rules:
 - Structurally different utterances
 - Utterances with different entity combinations
 - Utterances without entities



Auto-creation of NLU Batch Test Suites

- The new approach provides you suggestions to create test cases for the NLU Batch Test Suites.
- You can review and accept the suggestions. In addition to the file upload way, this feature also includes the ability to manually add test cases.
- These test cases help bot designers to achieve higher coverage by including unseen phrases, entity checks, spelling mistakes, and negative cases.
- The test cases are generated on the basis of the following rules:
 - Structurally different test cases
 - Test cases with different entity combinations
 - Test cases without entities



Auto-creation of Conversation Test Suites

- Get contextual suggestions while creating Conversation Test suites.
- Helps you in creating test suites with wide coverage of all possible ways in which users can respond for a prompt.
- It helps developers to predict and simulate the end user's behavior and check if the VA can execute all the defined flows by generating user responses and presenting any digressions from the specified intent.
- The user input suggestions are generated on the basis of the following rules:
 - With or without entities
 - Different combinations of entities in the user input
 - Digression to a different intent
 - Trigger error scenarios

The screenshot displays the 'Conversation Testing' dashboard. On the left is a navigation sidebar with categories like SUMMARY, CONVERSATIONAL SKILLS, DIGITAL SKILLS, NATURAL LANGUAGE, INTELLIGENCE, TESTING (highlighted), and CONFIGURATIONS. The main area shows a table of test cases with columns for Test Case, Result, Duration, Total Steps, and Test Step Results.

Test Case	Result	Duration	Total Steps	Test Step Results
3128 Sandra Port 07-28-2022 10:22 AM Draft - v1.1.6.64	Failed	09:26	94	32 ✓ 28 ✗
9558 Leilani Plains 08-27-2022 12:41 AM Production v2.3.4.50	In-Progress		10	8 ✓ 2 ✗
0038 Zachery Junctions 09-22-2021 03:33 AM UAT v1.3.5.0.2	Passed	04:56	10	10 ✓
4598 Schuster Knoll 07-28-2022 10:22 AM Draft - v1.1.6.64	Failed	09:26	94	32 ✓ 28 ✗
9558 Leilani Plains 08-27-2022 12:41 AM Production v2.3.4.50	Not Executed	02:04	10	8 ✓ 2 ✗
0038 Baldassari Flemencho 09-22-2021 03:33 AM UAT v1.3.5.0.2	Passed	04:56	10	10 ✓
0038 Zachery Junctions 09-22-2021 03:33 AM UAT v1.3.5.0.2	Passed	04:56	10	10 ✓
4598 Schuster Knoll 07-28-2022 10:22 AM Draft - v1.1.6.64	Failed	09:26	94	32 ✓ 28 ✗
9558 Leilani Plains 08-27-2022 12:41 AM Production v2.3.4.50	Failed	09:26	10	8 ✓ 2 ✗
4598 Schuster Knoll 07-28-2022 10:22 AM Draft - v1.1.6.64	Failed	09:26	94	32 ✓ 28 ✗
0038 Zachery Junctions 09-22-2021 03:33 AM UAT v1.3.5.0.2	Passed	04:56	10	10 ✓

On the right, a chat window titled 'D-PIN BANK' is open, showing a conversation recording in progress. The chat includes a user prompt 'Book a flight.', a system response 'Sure, I can help you with that.', and a 'Suggestions: User Input' section with three generated prompts: 'I want to fly from NY to London', 'I want to travel next month, from the 15th to the 20th.', and 'I'm on a budget, so I'm looking for the cheapest options.'

Dynamic Conversations based on Generative Language Models

Dynamic Conversations

- **Dynamic Rephrasing of Responses**

Leverage Generative AI to rephrase bot responses based on conversation context and users' emotions

- **AI-Assisted Adaptive Dialog**

Leverage the full potential of LLMs and Generative AI models to quickly build conversations that involve complex flows and provide human-like experiences.

- **Eliminate NLP Training efforts with Zero-shot & Few-shot Model**

Make your virtual assistants instantly effective with very little or no training required.

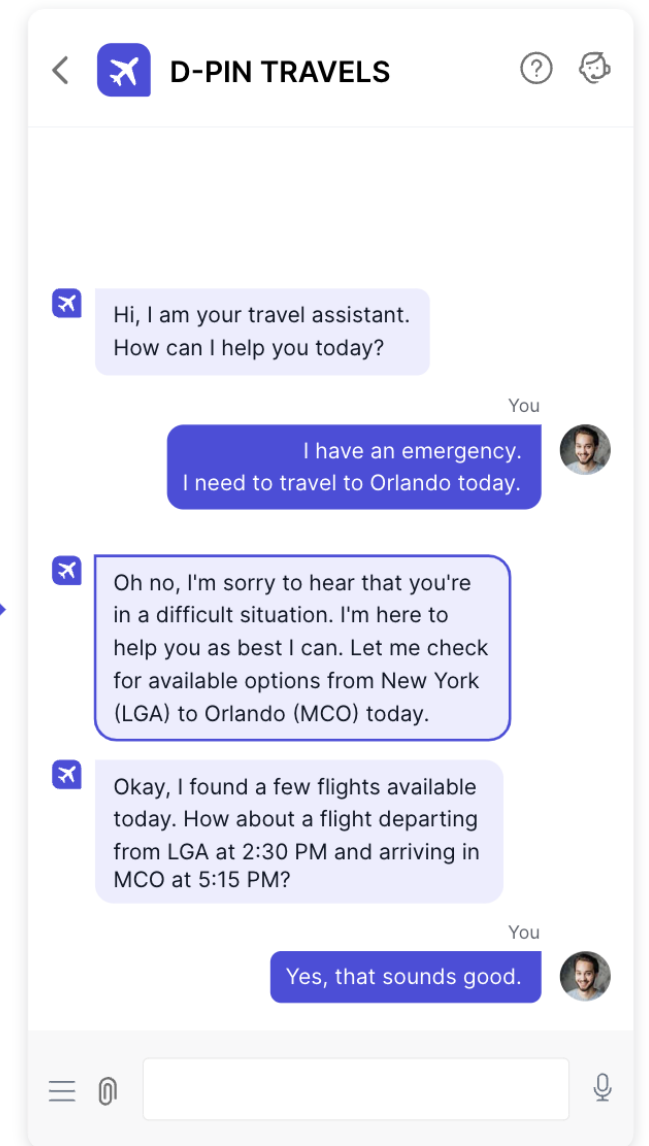
- **Answer from Documents**

Leverages LLMs hosted by Kore.ai to identify the right content for a user query and Generative AI models from OpenAI to dynamically curate the answer.

Dynamic Rephrasing of Responses

- Rephrases bot responses based on conversation context and users' emotions, resulting in more empathetic and natural responses that enhance user experience and engagement.
- This feature sends all User Prompts, Error Prompts, and Bot Responses to the Generative AI along with the conversation context, which depends on the configured number of user inputs.
- Responses are rephrased based on this context and user emotion, providing a more empathetic, natural, and contextual conversation experience to the end-user.
- Can be used for Entity, Confirmation and Message nodes in a Dialog Task

IVA responds with empathy



Zero-Shot and Few-Shot Training Models

Zero-Shot Model (with OpenAI)	Few-Shots Model (Kore.ai Hosted Embeddings)
<p>Key Considerations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identify and define granular intents describing the purpose of user interaction, and not what bot can do • Works well when the bot has good intent coverage • Dialog intents and FAQs need to be treated the same • No option to tweak the training if something does not work • Utterances are required to train entities 	<p>Key Considerations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identify and define granular intents describing the purpose of user interaction, and not what bot can do • Works well when the bot has good intent coverage • Dialog intents and FAQs need to be treated the same. • Will require few training utterances to for specific scenarios • Utterances are required to train entities
<ul style="list-style-type: none"> • Intent names and user utterances will be shared with OpenAI • Bot designer needs to enable the integration with OpenAI by providing the API Key 	<ul style="list-style-type: none"> • No data is shared externally. LLMs are hosted with the Kore.ai XO Platform • No additional enablement or cost is involved
<p>Advantages</p> <ul style="list-style-type: none"> • No training required • Uses OpenAI's LLM & Generative AI models to identify the intent names by comparing the user utterance 	<p>Advantages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limited training required. • Consistent responses, and easy to predict • Easy to extend by additional training

Zero-Shot with good result

The screenshot displays the 'Utterance Testing' interface. On the left is a navigation sidebar with categories like 'CONVERSATIONAL SKILLS', 'DIGITAL SKILLS', 'NATURAL LANGUAGE', 'INTELLIGENCE', 'TESTING', 'INTEGRATIONS', 'CONFIGURATIONS', and 'TOOLS'. The main area is titled 'Utterance Testing' and contains a text input field with 'i forgot my pin', a 'Save & Run' button, and a 'Matched Intent' dropdown menu currently showing 'reset debit card pin'. Below the input is a 'Press [ESC] to clear' instruction and a 'Mark as incorrect match' link. On the right, the 'NLP ANALYSIS' section shows a flowchart: the input 'i forgot my pin' goes to 'MACHINE LEARNING MODEL' (output: 'reset debit card pin'), then to 'FUNDAMENTAL MEANING' (output: '- /no match/ -'), then to 'KNOWLEDGE GRAPH' (output: '- /no match/ -'), and finally to 'RANKING AND RESOLVER' (output: 'reset debit card pin'). A legend indicates 'Definitive matches' in green and 'Probable matches' in orange. At the bottom right of the NLP analysis section are 'Quick Start' and a chat icon.

Zero-Shot with hallucination

The screenshot shows a web-based interface for testing conversational AI. The top navigation bar includes 'BUILD', 'DEPLOY', 'ANALYZE', and 'MANAGE'. The current page is titled 'Utterance Testing' and shows the input 'i made an incorrect payment'. A 'Save & Run' button is visible. Below the input, the 'Matched Intent' is displayed as 'Incorrect charges on credit card'. To the right, an 'NLP ANALYSIS' flowchart shows the process: 'i made an incorrect payment' is processed by a 'MACHINE LEARNING MODEL' (outputting 'incorrect charges...'), then a 'FUNDAMENTAL' model (outputting '-no match-'), then a 'KNOWLEDGE GRAPH' (outputting '-no match-'), and finally a 'RANKING AND RESOLVER' (outputting 'Incorrect charges on credit card'). A 'Quick Start' button is at the bottom right.

Few-Shot can be trained for correction

The screenshot displays the 'Utterance Testing' interface in the Kore.ai platform. The main area shows the utterance 'i made an incorrect payment' with a yellow warning box stating: 'The intent was not successfully identified for the above utterance. Select an intent below to begin training the bot to understand this utterance. To correct this unknown identification of the user's intent, first select the correct intent for this utterance below.' Below this is a 'Selected Intent' dropdown menu currently set to 'Select Intent'. The right-hand panel, titled 'NLP ANALYSIS', shows a flowchart of the processing steps: 'MACHINE LEARNING MODEL', 'FUNDAMENTAL MEANING', 'KNOWLEDGE GRAPH', and 'RANKING AND RESOLVER'. Each step has a '- /no match/' indicator, and a legend at the top indicates that green dots represent 'Definitive matches' and orange dots represent 'Probable matches'. The interface includes a top navigation bar with 'BUILD', 'DEPLOY', 'ANALYZE', and 'MANAGE' tabs, and a left sidebar with various tool categories like 'CONVERSATIONAL SKILLS', 'DIGITAL SKILLS', 'NATURAL LANGUAGE', 'INTELLIGENCE', 'TESTING', 'INTEGRATIONS', 'CONFIGURATIONS', and 'TOOLS'. A 'Quick Start' button is visible at the bottom right of the NLP analysis panel.

Few-Shot can be trained for correction

The screenshot displays the 'Utterance Testing' interface in the Kore.ai platform. The main area shows the utterance 'i made an incorrect payment' which has failed to be identified by the bot. A yellow warning box states: 'The intent was not successfully identified for the above utterance. Select an intent below to begin training the bot to understand this utterance. To correct this unknown identification of the user's intent, first select the correct intent for this utterance below.' The 'Selected Intent' dropdown is set to 'cancel funds transfer'. Below this, the 'ML Utterances' section contains the same utterance with a 'Save' button. A message indicates 'No Utterances defined yet' and suggests adding more unique utterances to improve accuracy. On the right, the 'NLP ANALYSIS' section shows a flowchart with four stages: MACHINE LEARNING MODEL, FUNDAMENTAL MEANING, KNOWLEDGE GRAPH, and RANKING AND RESOLVER. Each stage shows a '- /no match/' result. A 'Quick Start' button is visible at the bottom right.

Few-Shot can be trained for correction

Utterance Testing

i made an incorrect payment Save & Run
Press [ESC] to clear

Matched Intent Mark as incorrect match

cancel funds transfer

NLP ANALYSIS [JSON VIEW](#)

● Definitive matches ● Probable matches

i made an incorrect payment

MACHINE LEARNING MODEL
cancel funds trans...

FUNDAMENTAL MEANING
- /no match/ -

KNOWLEDGE GRAPH
- /no match/ -

RANKING AND RESOLVER

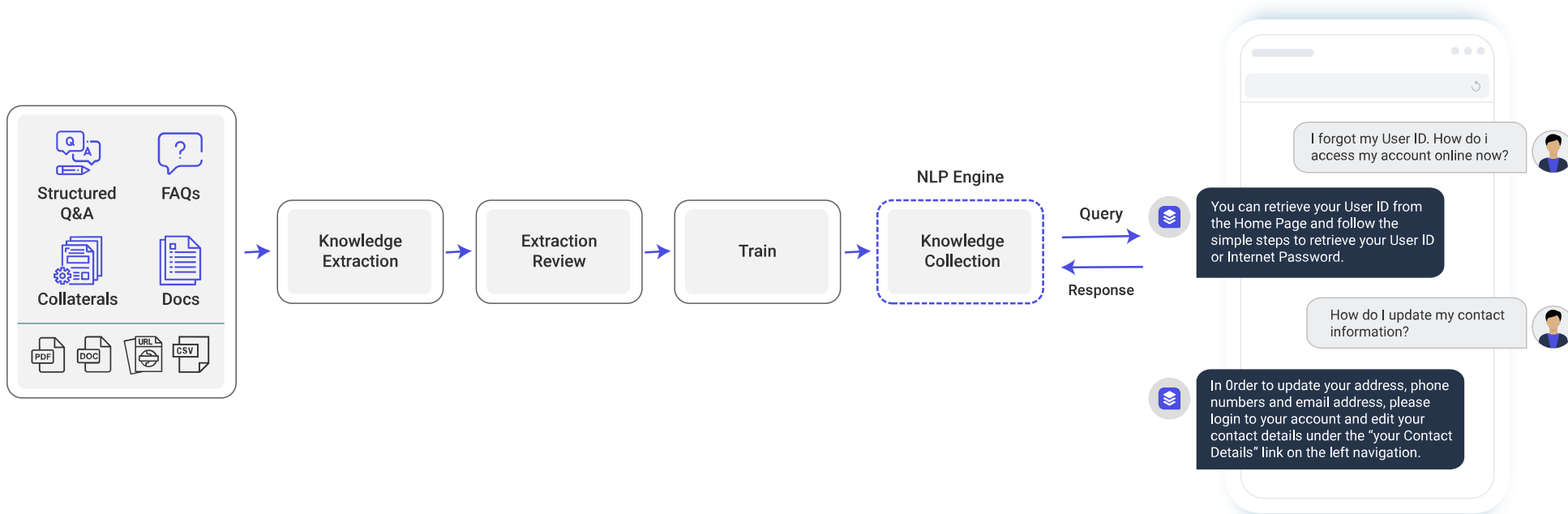
cancel funds transfer

Quick Start Chat

Answer from Documents

Kore.ai Knowledge Extraction

Extract, review, train and publish FAQs from structured and unstructured data in minutes, with ZERO coding



Answer from Documents

- **Automatically answer** FAQs from PDF documents
- Not required extract the FAQs or train the Knowledge Graph
- FAQ identification as well as answer generation is handled **out-of-the-box**
- Answer generation is enabled via **integration with OpenAI**
- Designers can choose to review the auto-generated answers, curate the answers and add them to Knowledge Graph

The screenshot displays the Henry Fund website with a chat overlay. The website header is blue with the text "Henry Fund". Below the header, there are two main content areas. The left area is titled "OUR IMPACT" and features the text "Advancing sustainable development" with a sub-heading "Targeting more than \$2.5 trillion over 10 years" and a "Learn More →" button. The right area is titled "Your Flexibility, Our Excellence" and features the text "Fund types which suits every investment styles" and a "View All Products →" button. The chat overlay is titled "Henry Fund" and contains a message: "Hi, Kindly type in your query or choose from our list of popular search queries". Below this message are three search queries: "what is the target price for cisco", "what is the target price for tesla and microsoft", and "what is the segment wise revenue decomposition fo...". At the bottom of the chat overlay is a search bar with the placeholder text "Type here to search" and a microphone icon.

Advanced Analytics Powered by Generative Language Models

Lifecycle powered by LLMs and Generative AI

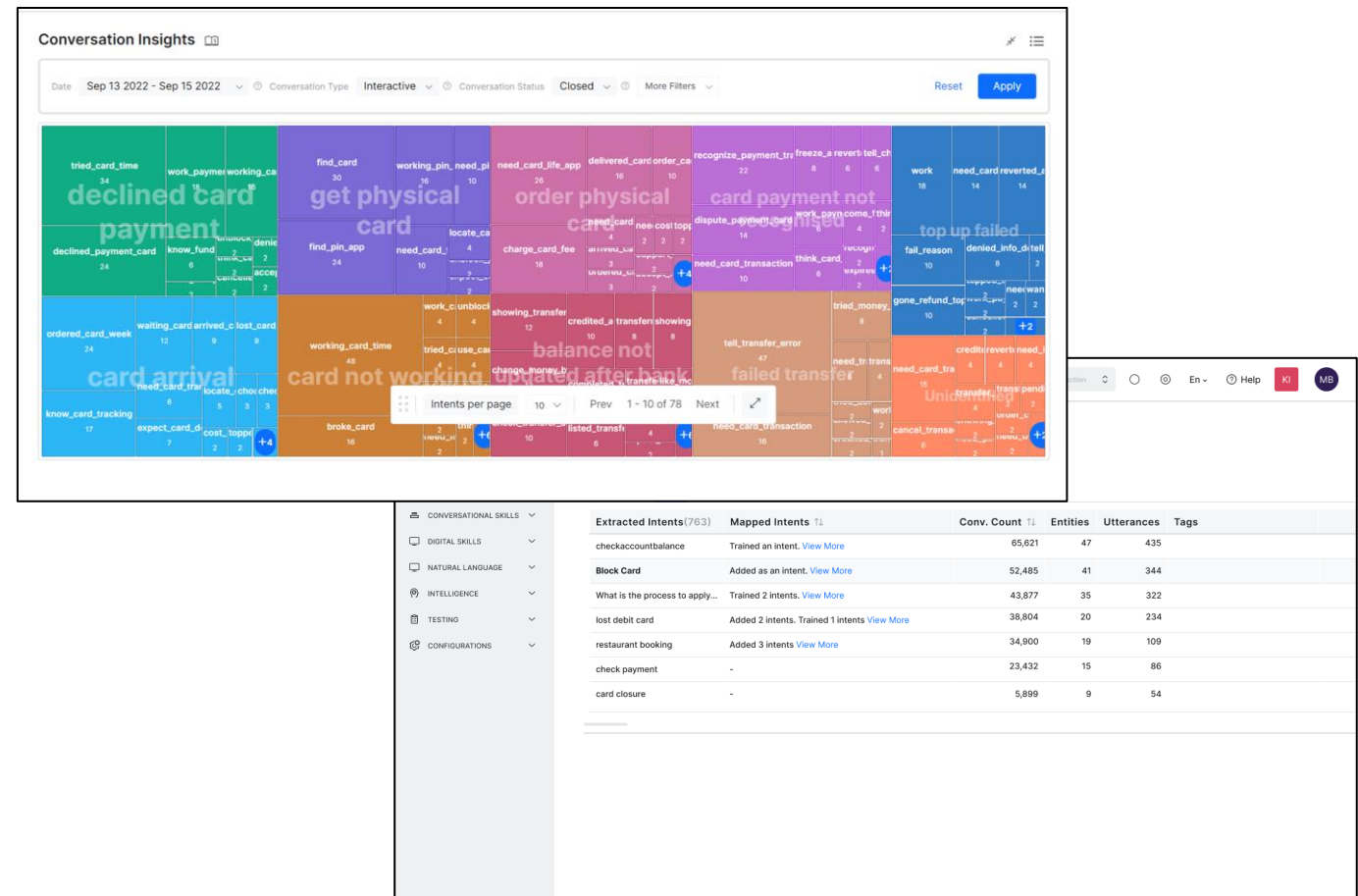
Advanced Analytics Powered By Generative Language Models

- **Conversation Insights**

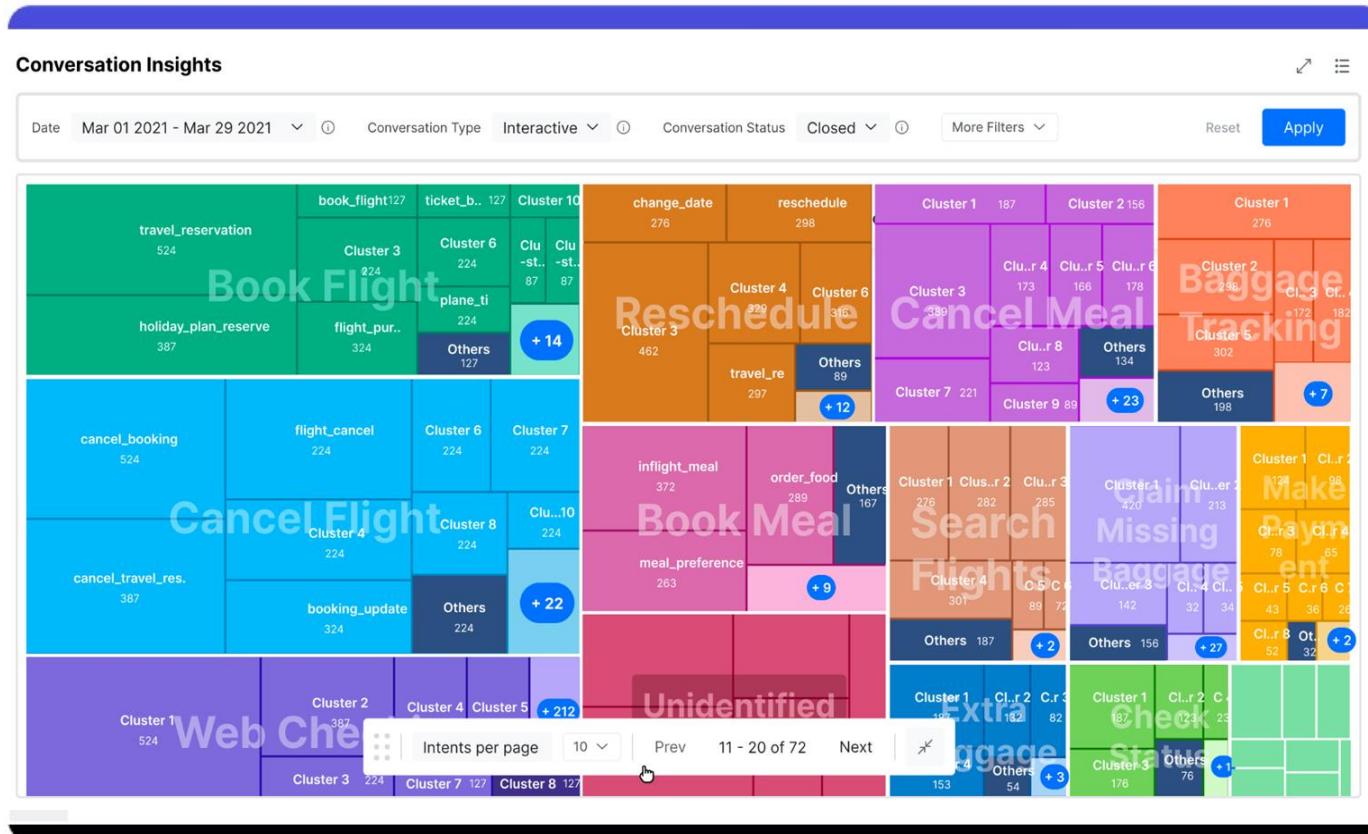
- Enhance the IVA training by uncovering false positives and negatives

- **Intent Discovery**

- Develop IVAs from transcripts by processing the historical chat transcripts



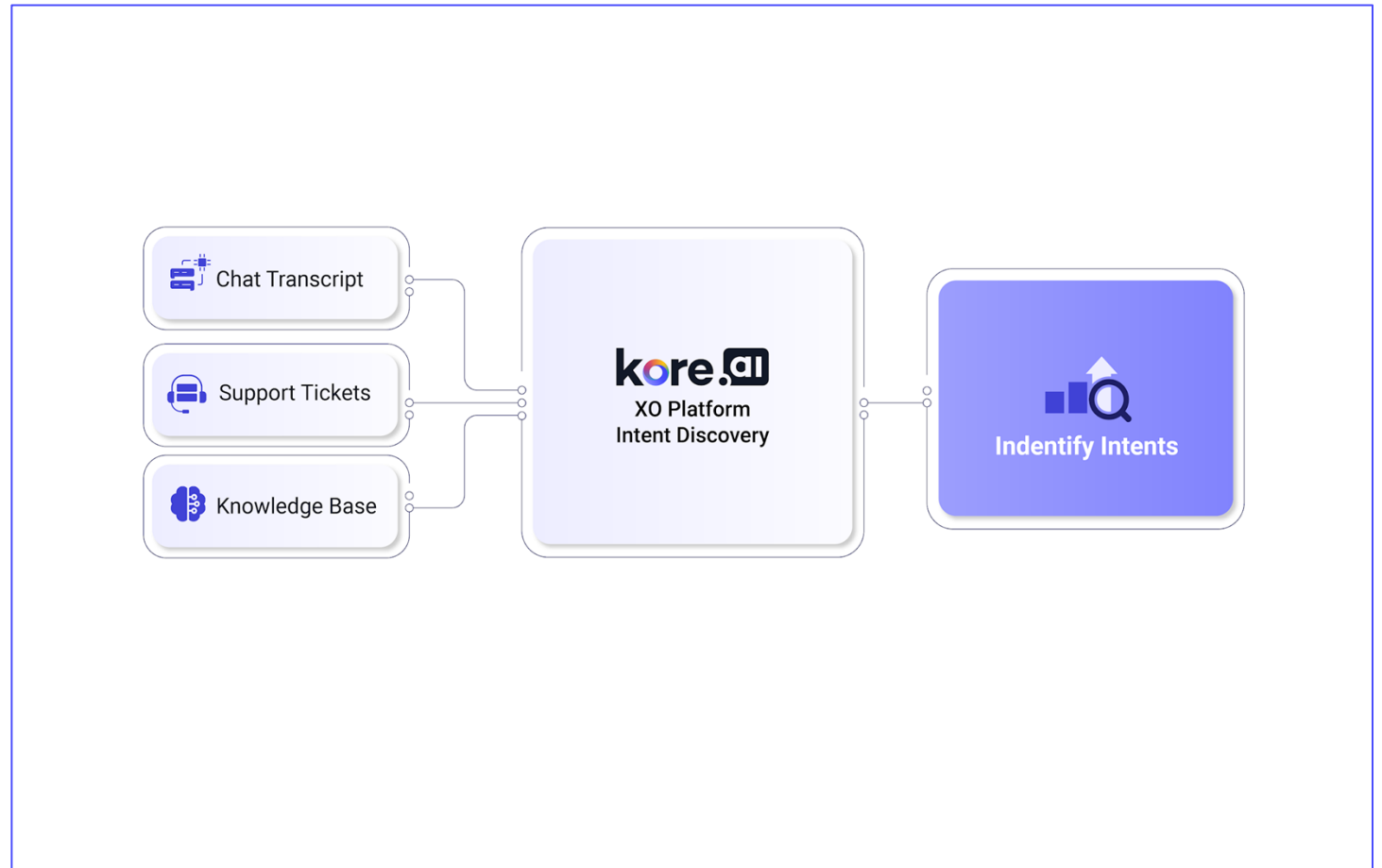
Conversation Insights



- Visual map of the user utterances to easily discover false positives, false negatives and opportunities to train new intents
- User utterances are clustered based on semantic meaning and mapped against intents
- Drill down to clusters or intents to analyze the utterance
- Follow-up actions to add training to Dialog or FAQ intents or identify and create new intents

Intent Discovery - Automate Dialog Generation

- Add agent interactions and historical transcripts from PDF or CSV into the platform automatically.
- The platform intelligently extracts the information, reads, analyzes and identifies the intents and flows.
- After reviewing the identified intents, conversation designers may either add these intents as new intents for your virtual assistant or pick specific utterances and train them as utterances for your existing dialogs and FAQs.
- Leverages this data to build virtual assistants and to communicate with customers/users proactively.



Kore.ai: Advantages for you

- **Business-user friendly.** Extensive feature set for non-developers and non-data-scientists in **no-code** tooling
- **Agility – Higher recognition rates with less training effort:** 3 Engine Approach
- **Fully exposed NLP/NLU logic:** Better insight for optimization
- Most **complete feature sets** in the market for **large enterprises**
- **Easier to operationalize** the solution within the owning business units
- **Innovation and excellence.** Compared to competitors, Kore.ai has a larger development organization
- Supports all **major channels and languages**
- **Experience Optimization (XO):** A **single solution** covers **multiple automation use cases** for clients, employees, agents and processes.
- **True Omnichannel:** Supports **voice and digital channels**, each at extremely high quality with transparent channel switching
- **Flexible operating model:** Cloud, Hybrid, OnPrem

[Access the Gartner Magic Quadrant Report here!](#)

Kore.ai Named Leader in 2023 Conversational AI Gartner Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for Enterprise Conversational AI Platforms





Thank You

Visit [Kore.ai](https://kore.ai) for more information

US Office Address

7380, West Sand Lake Road
Suite 390
Orlando, FL 32819

India Office Address

3rd floor, Aurobindo Galaxy Towers,
Opp. IKEA, Hi-Tech City,
Madhapur, Hyderabad-500081

UK Office Address

Alpha House, 100
Borough High Street
London, UK SE1 1 LB

Mail Us

info@kore.com

Follow Us



8:15



+1 (507) 595-4701

00:01



mute



keypad



speaker



add call



FaceTime



contacts



Kunde möchte neue Kreditkarte

The screenshot shows the top navigation bar of a bank website with the logo 'MEINE BANK' and menu items: 'persönlich', 'Darlehen', 'Investieren', 'Karten', and 'Bietet an'. On the right, there are links for 'Finden Sie uns', 'Hilfe', and 'Anmeldung'. Below the navigation bar, a search bar is highlighted with a red box, containing the text 'Fragen Sie, was Sie brauchen, und setzen Sie das Gespräch fort.' and a 'Suche' button. The main content area features a large advertisement for credit cards with the headline 'Your Flexibility, Our Excellence' and sub-headline 'Best way to use now and pay later options On Credit & Debit Cards'. The ad includes an image of a woman looking at her phone and credit cards, and a 'WATCH ONLINE' button. To the right of the ad is a sidebar with the heading 'Persönliche Bankprodukte, wonach suchen Sie?' and two dropdown menus for 'Produktart auswählen' and 'Ausgewähltes Produkt'. Below these are buttons for 'Online bewerben' and 'Mehr wissen', and a button to 'Überprüfen Sie die Berechtigung für EMI'. At the bottom, there are four promotional tiles: 'Beste Zinssätze auf dem Markt', 'Beste Geschenke und Belohnungen', 'Die besten Angebote für Kredite', and 'Lebens- und Krankenversicherung'. The footer contains a section titled 'Andere Verbindungen' with links to various services like 'Industrielle Automatisierung', 'Autokredite', 'Energie', 'Hausdarlehen', 'Gebäudetechnologien', 'Studiendarlehen', 'Gesundheitspflege', 'Finanzierung', 'Lade App herunter', and 'Erklärungen herunterladen'.

Viel Spaß beim Banking!

ich will eine KreditKarte für meine Reise Bestellen



FILTER

Alles löschen

Diensttyp

 Firmenkundengeschäft 1 Privatkundengeschäft 1

Ungefähr 5 Ergebnisse gefunden.

Reisekarte beantragen →

Sprechen Sie mit Virtual Agent

Häufig gestellte Fragen

- > Wo kann ich meine **Kreditkarte verwenden** ?
- > Was passiert, wenn Sie Ihre **Kreditkartenrechnung am** nächsten Tag bezahlen?
- > Ich habe ein Inlandskonto bei MyBank USA. Muss ich dieses **Konto** auflösen, wenn ich ins Ausland ziehe?

Webseiten

 Revolvierende **Kreditfazilitäten** im Firmenkundengeschäft

Ein **Kredit**, der für große Unternehmen wie eine **Kreditkarte** wirkt. Mit einem Revolver kann ein bestimmter Betrag bis zu einem vordefinierten Limit gezogen und nach **Bedarf** für operative und andere Aktivitäten zurückgezahlt werden. Die Geschäftsbank erhebt Gebühren auf den gezogenen Betrag („Nutzungsgebühren“) in Höhe von LIBOR + einem Spread. Dazu kommt eine kleine „Vorauszahlung“ für die Zusammenstellung des Kreditpakets (zB 0,3 % des Gesamtbetrags) und eine kleine „Bereitstellungsgebühr“ auf nicht in Anspruch genommene Beträge

Privatkundengeschäft

Das Privatkundengeschäft, auch Verbraucherbanking oder Personal Banking genannt, ist ein Bankgeschäft, das Finanzdienstleistungen für einzelne Verbraucher und nicht für Unternehmen anbietet. Privatkundengeschäft ist eine Möglichkeit für Privatkunden, ihr Geld zu verwalten, Zugang zu **Krediten** zu erhalten und ihr Geld sicher einzuzahlen. Zu den von Privatkundenbanken angebotenen Dienstleistungen gehören Giro- und Sparkonten, Hypotheken, Privatkredite, **Kreditkarten** und Einlagenzertifikate (CDs).

Viel Spaß beim Banking!

ich will eine KreditKarte für meine Reise Bestellen



FILTER

Alles löschen

Diensttyp

Firmenkundengeschäft 1

Privatkundengeschäft 1

Ungefähr 5 Ergebnisse gefunden.

Reisekarte beantragen →

Sprechen Sie mit Virtual Agent

Häufig gestellte Fragen

- > Wo kann ich meine **Kreditkarte** verwenden ?
- > Was passiert, wenn Sie Ihre **Kreditkartenrechnung am** nächsten Tag bezahlen?
- > Ich habe ein Inlandskonto bei MyBank USA. Muss ich dieses **Konto** auflösen, wenn ich ins Ausland ziehe?

Webseiten

Revolvierende **Kreditfazilitäten** im Firmenkundengeschäft

Ein **Kredit**, der für große Unternehmen wie eine **Kreditkarte** wirkt. Mit einem Revolver kann ein bestimmter Betrag bis zu einem vordefinierten Limit gezogen und nach **Bedarf** für operat... erhebt Gebühren auf den gezogenen Betrag („Nutzungsgebühren“) in Höhe von LIBOR + einem Spread. Dazu kommt eine kleine „Vorauszahlung“ für die Zusammenstellung des Kreditpak... „Bereitstellungsgebühr“ auf nicht in Anspruch genommene Beträge

Privatkundengeschäft

Das Privatkundengeschäft, auch Verbraucherbanking oder Personal Banking genannt, ist ein Bankgeschäft, das Finanzdienstleistungen für einzelne Verbraucher und nicht für Unternehm... Privatkunden, ihr Geld zu verwalten, Zugang zu **Krediten** zu erhalten und ihr Geld sicher einzuzahlen. Zu den von Privatkundenbanken angebotenen Dienstleistungen gehören Giro- und S... Einlagenzertifikate (CDs).

Reisekarte beantragen

Es sind mehr als 17 internationale Reisekarten erhältlich.

Hier sind einige Bestseller

Reisekarten



Jetzt bewerben →

Mehr wissen



Jetzt bewerben →

Mehr wissen

Nachricht eingeben...

Viel Spaß beim Banking!

ich will eine KreditKarte für meine Reise Bestellen



Ungefähr 5 Ergebnisse gefunden.

Reisekarte beantragen →

Sprechen Sie mit Virtual Agent

Häufig gestellte Fragen

- Wo kann ich meine **Kreditkarte verwenden** ?
- Was passiert, wenn Sie Ihre **Kreditkartenrechnung am** nächsten Tag bezahlen?
- Ich habe ein Inlandskonto bei MyBank USA. Muss ich dieses **Konto auflösen**, wenn ich ins Ausland ziehe?

Webseiten

Revolvierende **Kreditfazilitäten** im Firmenkundengeschäft

Ein **Kredit**, der für große Unternehmen wie eine **Kreditkarte** wirkt. Mit einem Revolver kann ein bestimmter Betrag bis zu einem vordefinierten Limit gezogen und nach **Bedarf** für operat... erhebt Gebühren auf den gezogenen Betrag („Nutzungsgebühren“) in Höhe von LIBOR + einem Spread. Dazu kommt eine kleine „Vorauszahlung“ für die Zusammenstellung des Kreditpak... „Bereitstellungsgebühr“ auf nicht in Anspruch genommene Beträge

Privatkundengeschäft

Das Privatkundengeschäft, auch Verbraucherbanking oder Personal Banking genannt, ist ein Bankgeschäft, das Finanzdienstleistungen für einzelne Verbraucher und nicht für Unternehm... Privatkunden, ihr Geld zu verwalten, Zugang zu **Krediten** zu erhalten und ihr Geld sicher einzuzahlen. Zu den von Privatkundenbanken angebotenen Dienstleistungen gehören Giro- und S... Einlagenzertifikate (CDs).

Meine Bank Unterstützt von Kore.ai



Hier sind einige Bestseller.

Reisekarten



Jetzt bewerben →

Mehr wissen



Jetzt bewerben →

Mehr wissen

Jetzt bewerben



Natürlich kann ich Ihnen bei der Beantragung einer Kreditkarte helfen



Bitte teilen Sie uns Ihren Namen mit.

Nachricht eingeben...

Viel Spaß beim Banking!

ich will eine KreditKarte für meine Reise Bestellen



FILTER

Alles löschen

Diensttyp

- Firmenkundengeschäft 1
- Privatkundengeschäft 1

Ungefähr 5 Ergebnisse gefunden.

Reisekarte beantragen →

Sprechen Sie mit Virtual Agent

Häufig gestellte Fragen

- Wo kann ich meine **Kreditkarte verwenden** ?
- Was passiert, wenn Sie Ihre **Kreditkartenrechnung am** nächsten Tag bezahlen?
- Ich habe ein Inlandskonto bei MyBank USA. Muss ich dieses **Konto auflösen**, wenn ich ins Ausland ziehe?

Webseiten

 Revolvierende **Kreditfazilitäten** im Firmenkundengeschäft

Ein **Kredit**, der für große Unternehmen wie eine **Kreditkarte** wirkt. Mit einem Revolver kann ein bestimmter Betrag bis zu einem vordefinierten Limit gezogen und nach **Bedarf** für operat... erhebt Gebühren auf den gezogenen Betrag („Nutzungsgebühren“) in Höhe von LIBOR + einem Spread. Dazu kommt eine kleine „Vorauszahlung“ für die Zusammenstellung des Kreditpak... „Bereitstellungsgebühr“ auf nicht in Anspruch genommene Beträge

Privatkundengeschäft

Das Privatkundengeschäft, auch Verbraucherbanking oder Personal Banking genannt, ist ein Bankgeschäft, das Finanzdienstleistungen für einzelne Verbraucher und nicht für Unternehm... Privatkunden, ihr Geld zu verwalten, Zugang zu **Krediten** zu erhalten und ihr Geld sicher einzuzahlen. Zu den von Privatkundenbanken angebotenen Dienstleistungen gehören Giro- und S... Einlagenzertifikate (CDs).

Meine Bank Unterstützt von Kore.ai



Mehr wissen

Mehr wissen

Jetzt bewerben



Natürlich kann ich Ihnen bei der Beantragung einer Kreditkarte helfen



Bitte teilen Sie uns Ihren Namen mit.

Umgang Schah



Bitte teilen Sie uns Ihre Kontaktart und Kontaktnummer mit Ländervorwahl mit

Mobil +49160123456



Vielen Dank, dass Sie sich für My Bank entschieden haben. Unser Manager wird Sie bald anrufen.