



VIDIEMME  
CONSULTING

# CHATBOT

L'INIZIO DI UNA NUOVA  
RIVOLUZIONE DIGITALE



Gli smartphone sono diventati il tramite per vivere connessi e trend confermano come le **messaging app** abbiano accentrato il mercato coprendo il **60%** dell'utilizzo totale dello smartphone.

Le quattro piattaforme di messaggistica più popolari – WeChat, Facebook Messenger, Whatsapp e Viber – contano circa **500 milioni di utenti attivi in più** rispetto a Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram messi insieme.

In generale le persone passano molto più tempo a messaggiare piuttosto che sulle piattaforme social e sono sempre “online”, cioè sempre attivi, coinvolti, pronti a rispondere.

- **6 app mobile su 10** sono piattaforme di messaggistica
- Più di **un terzo dei clienti** preferisce utilizzare i canali social piuttosto che chiamare il call center per ottenere supporto
- Vengono scambiati **più di 1 miliardo di messaggi** al mese su Facebook Messenger tra consumatori e imprese

L'avvento delle applicazioni di messaggistica istantanea, dei social media, del cloud e dell'IoT, insieme ai passi avanti compiuti nel machine learning e nello sviluppo del linguaggio naturale, hanno rivoluzionato il modo in cui i consumatori interagiscono con i device.

Il futuro dell'interazione tra uomo e macchina si baserà su conversazioni abilitate dall'intelligenza artificiale.

- Gli assistenti digitali riconosceranno la voce dei clienti sui diversi canali in cui sono abilitati
- Entro il 2019 gli assistenti personali avranno un peso nell'abilitare le interazioni su smartphone
- L'85% delle interazioni con i clienti sarà gestito senza l'intervento di un essere umano entro il 2020

# C'E' UN BOT PER OGNI SERVIZIO

Un Chatbot è un'interfaccia conversazionale che utilizza voce, testo o immagini per dialogare con gli utenti.

I chatbot possono interagire in tempo reale, sono disponibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, imparano e ricordano i gusti, le preferenze, gli interessi, l'età e la lingua dei clienti.

Nessun'app da installare, account da creare, interfaccia da apprendere: basta inviare un messaggio a qualsiasi ora per avere la risposta desiderata!

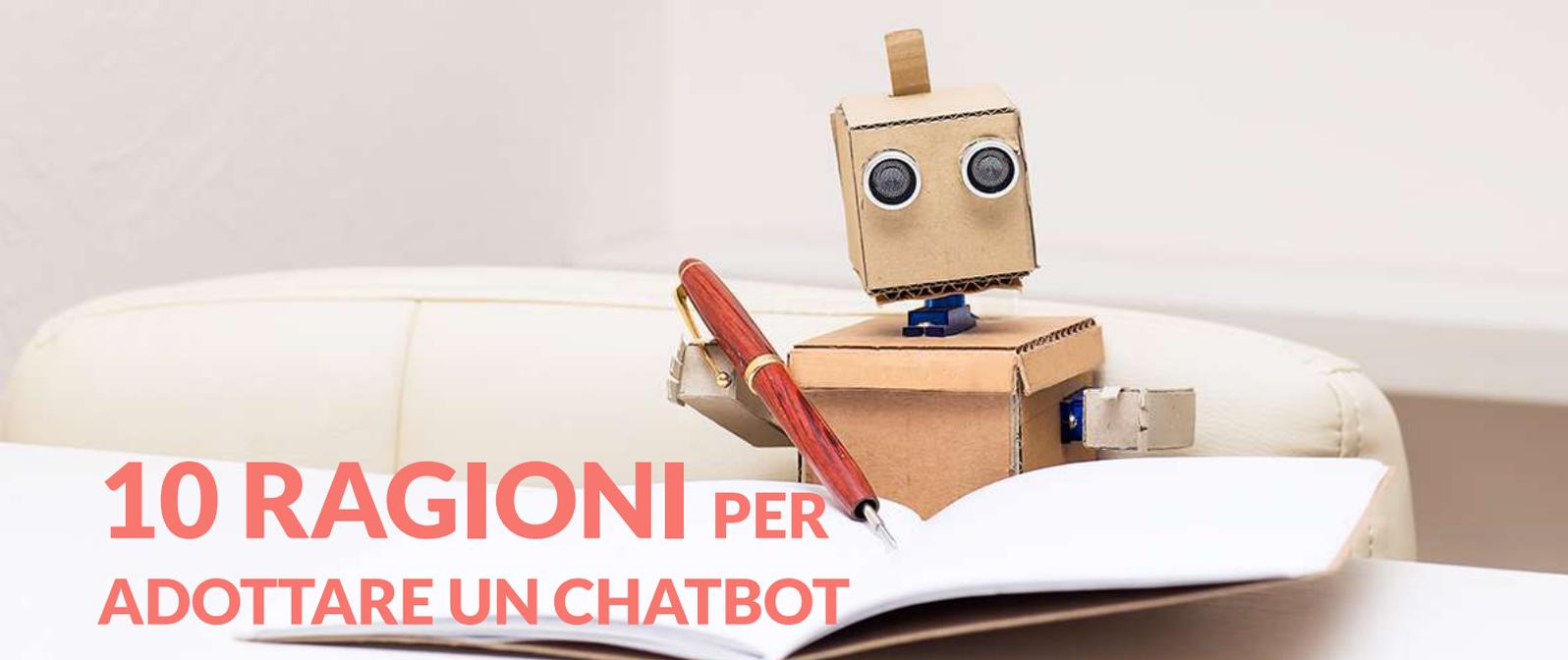
L'evoluzione delle tecnologie di intelligenza artificiale unita alla rapida proliferazione delle piattaforme di messaggistica istantanea hanno reso i chatbot uno strumento di importanza strategica per le imprese di oggi, tanto che tra febbraio e luglio 2016 i bot rilasciati sul solo Facebook Messenger sono stati 18.000.

*Le conversazioni sono la nuova interfaccia.*

Il 41% degli adulti statunitensi utilizza quotidianamente la ricerca vocale, le query vocali di Google sono aumentate più di 35x dal 2008 ad oggi, ed entro il 2020 il 50% di tutte le ricerche effettuate saranno vocali.

Le organizzazioni smart si stanno muovendo per arrivare pronte ad un mondo che si sta spostando da una logica mobile-first ad una AI-first, scoprendo che introducendo i chatbot all'interno dei loro processi, non solo si garantiscono un vantaggio competitivo sul lungo periodo, ma hanno già innalzato il livello e la qualità della Customer Experience.





# 10 RAGIONI PER ADOTTARE UN CHATBOT

1

## *Accedere ad esperienze cognitive digitali*

Le interfacce conversazionali si sposano perfettamente con la fruizione via mobile, ampliando la gamma di contenuti digitali fruibili dall'utente e permettendo al brand una presenza realmente multi-canale. I consumatori possono interagire con modalità più intuitive e accessibili nei diversi contesti del quotidiano.

2

## *Aumentare l'engagement dei clienti*

Ma non solo! È noto infatti che ci sia una correlazione positiva tra l'engagement del cliente e la crescita dell'azienda. I bot possono aiutare a creare una comunicazione più personalizzata e proattiva per supportare i clienti nei loro momenti di bisogno, fidelizzandoli e facilitando le transazioni successive, proprio grazie alla fiducia acquisita dal brand.

3

## *Semplificare gli acquisti con il commercio di conversazione*

Grazie ai chatbot i brand sono in grado di connettersi con i loro consumatori in ogni momento, ricordare le preferenze dei clienti, analizzare la cronologia degli acquisti e incrociarli con i dati di navigazione e il profilo del cliente per offrire suggerimenti personalizzati e nuovi impulsi per gli acquisti.

4

## *Abilitare un servizio clienti istantaneo*

I chatbot rispondono in pochi secondi alle query degli utenti. A seconda del design dato al bot, è possibile abilitare risposte rapide tramite l'uso di bottoni, rendendo ancora più facile e rapida la comunicazione.

5

### *Fornire disponibilità 24/7*

Essere in grado di rispondere ad un cliente o alle richieste dei prospect in qualsiasi momento del giorno diventa semplice grazie all'ausilio dei chatbot. Risposte istantanee, un maggior numero di interazioni con i clienti e un costo contenuto per il servizio sono solo alcuni dei vantaggi per i brand che li adottano.

6

### *Consegnare il giusto prodotto o servizio*

I chatbot possono fornire assistenza ai consumatori mentre effettuano acquisti online o nel mezzo di una transazione finanziaria, aiutando a trovare il giusto servizio o prodotto per soddisfare le loro esigenze.

7

### *Navigare con semplicità grazie all'interfaccia naturale*

La navigazione viene semplificata tramite l'adozione dell'interfaccia più naturale e intuitiva che esista: la conversazione. Quando gli utenti al primo accesso trovano la navigazione troppo complessa, i bot possono guidare l'esperienza facilitando il reperimento delle informazioni necessarie.

8

### *Essere laddove i clienti trascorrono il loro tempo*

I chatbot sono disponibili su canali entrati nell'uso quotidiano degli utenti e facilmente accessibili in mobilità, quali Facebook Messenger, Kik, Telegram, Slack. Non sarà necessario far scaricare una nuova applicazione ed incentivarne l'uso, il brand sarà proprio lì dove i clienti amano trascorrere il loro tempo online.

9

### *Avere interazioni multiple*

I chatbot possono interagire con più utenti contemporaneamente mantenendo la coerenza della comunicazione e senza variare i tempi di risposta.

10

### *Comunicare nella modalità preferita dai propri clienti*

I dati parlano chiaro, per l'assistenza clienti, gli utenti preferiscono interfacciarsi con un chatbot piuttosto che telefonare al call center.



Non conosco nessuno a cui piaccia parlare al telefono con un'azienda. E nessuno vuole installare un'app per tutte le aziende o i servizi con i quali vuole interagire. Noi pensiamo che una persona dovrebbe essere nelle condizioni di messaggiare con un'azienda, nello stesso modo in cui messaggiare con un amico.

*Mark Zuckerberg*



# QUALE IL FUTURO?

Se le interfacce vocali o di messaggistica sembrano già il futuro, proviamo a contestualizzarle all'interno dell'attuale panorama e sarà subito chiaro come nuovi scenari siano alle porte per i brand e per la loro interazione con i clienti.

La tecnologia sta diventando sempre più presente nelle nostre vite e tutto l'ecosistema a noi circostante si sta amalgamando sempre di più ad essa, rendendola piano piano da utile a indispensabile.

Per questo motivo molte aziende stanno cercando con i consumatori punti di contatto rilevanti, altamente personalizzati e certamente conversazionali.

Google, Apple (Siri), Microsoft (Cortana), Amazon (Alexa), IBM (Watson) e Facebook (Messenger) offrono tutti piattaforme dove i brand possono servirsi di chatbot per raggiungere i loro utenti.

Appare evidente come l'integrazione delle intelligenze artificiali e il nuovo modo di approcciarsi alla tecnologia dei consumatori siano ormai un processo irreversibile, cui le aziende dovrebbero guardare con interesse e attenzione per evitare di perdere ora un vantaggio competitivo che nel futuro sarà un asset fondamentale per mantenere l'engagement dei propri pubblici.

*... la tua azienda è pronta?*



# I NOSTRI CONTATTI



Via Natale Battaglia, 8  
20127, Milano (Italy)

tel: +39 02.2685821  
fax: +39 02.2685.8230

e: [sales@vidiemme.it](mailto:sales@vidiemme.it)  
w: [www.vidiemme.it](http://www.vidiemme.it)  
b: [info.vidiemme.it](http://info.vidiemme.it)

SEGUICI SU

