



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.

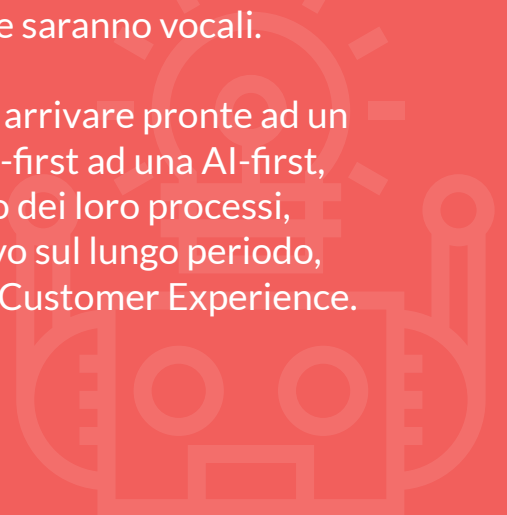
Nessun'app da installare, account da creare, interfaccia da apprendere: basta inviare un messaggio a qualsiasi ora per avere la risposta desiderata!

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.



A small, friendly-looking robot made of cardboard boxes sits on an open notebook. The robot has two circular eyes and a small antenna on its head. A red pen is resting on the notebook next to it. The background is a soft, out-of-focus light color.

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
w: www.vidiemme.it
b: info.vidiemme.it

SEGUICI SU

