

# AICEX

ASSOCIAZIONE ITALIANA  
CUSTOMER EXPERIENCE

---

## **BOT e Assistenti virtuali: anno zero ? Come trarre il maggior beneficio dalle tecnologie di intelligenza artificiale**

---

**Giuseppe Coletti**  
Advisor AICEX

# Customer Service: rivoluzione BOT e Assistenti Virtuali

Inizia





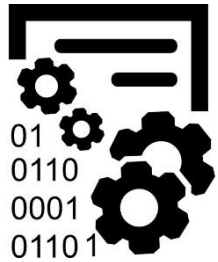
Nel 2020 (+ 65 anni)

- Industria AI 70 MLD \$
- 2.600 aziende svilupperanno AI
- 85% delle interazioni con i clienti sarà gestita senza umani (Gartner)
- 1000+ posti di lavoro al mese relativi al machine learning
- 50.000+ chat bot



# Sistemi Esperti ↓

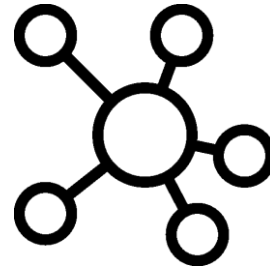
esperti umani di processo schematizzavano le regole che guidano le scelte, le decisioni.



quantità di dati  
limitata



Hardware molto  
meno potente



algoritmi primitivi

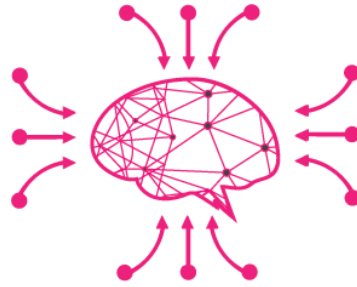




big data



reti neurali



deep learning



cognitive computing

insegnare al sistema come riconoscere gli schemi, i pattern, le regolarità all'interno di grandi quantità di dati



## Conversational Technologies

**Speech Processing**

**Text & Chatbots**

**Avatars**

**Face & Gesture Recognition**

## Intelligent Assistance Technologies

**Speech & Conversation Analytics**

**NLP, Machine Learning & Semantic Search**

**Mobile & Personal Assistants**

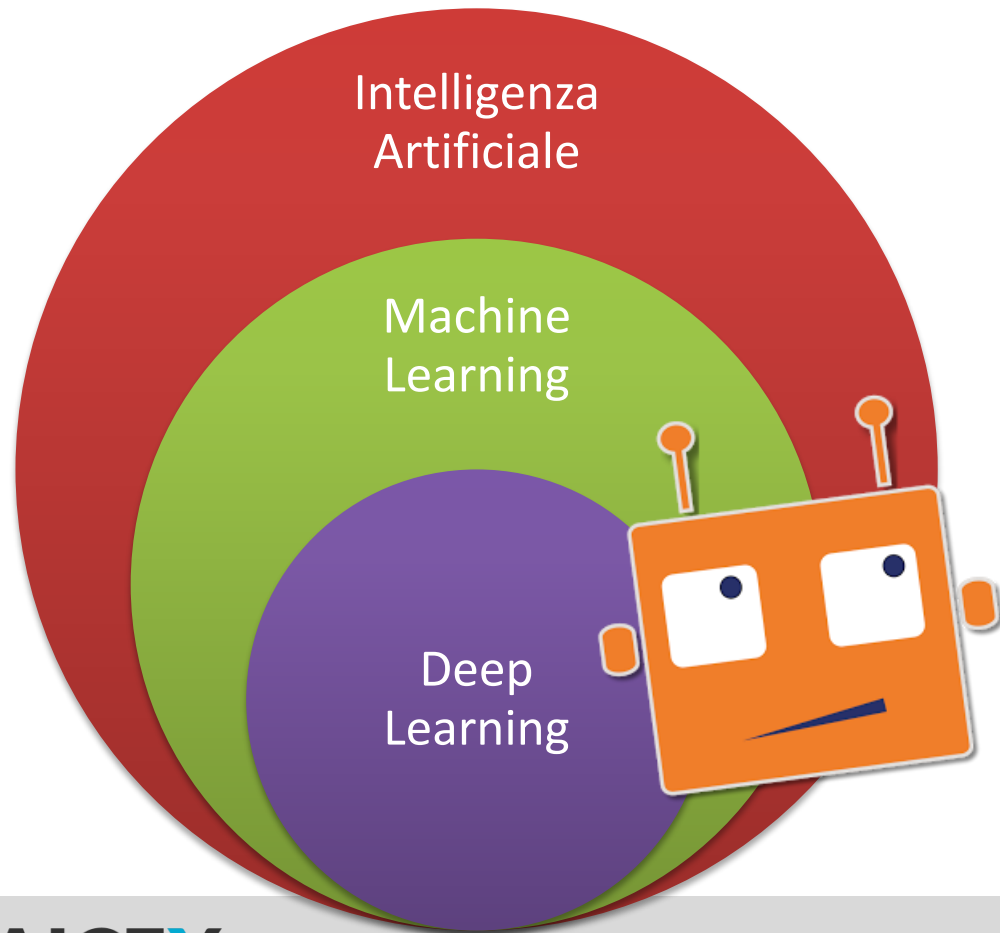
**Personal Advisors**

**Virtual Agents & Customer Assistants**

**Employee Assistants**

Applications





- Cosa è accaduto ?
- Cosa accadrà ?
- Cosa dovrei fare ?
- Perché dovrei farlo ?
- Come dovrei farlo ?
- Cosa farò per te!



# X + AI



Kevin Kelly

**“L’Intelligenza Artificiale sarà la base della prossima rivoluzione industriale”**





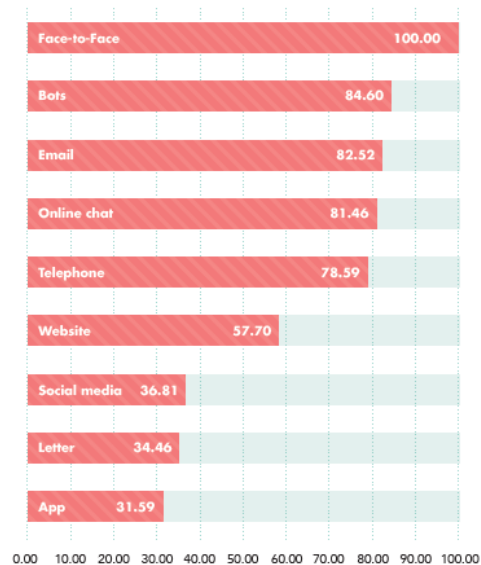


## Perceived Benefits - Chat Bots vs Apps



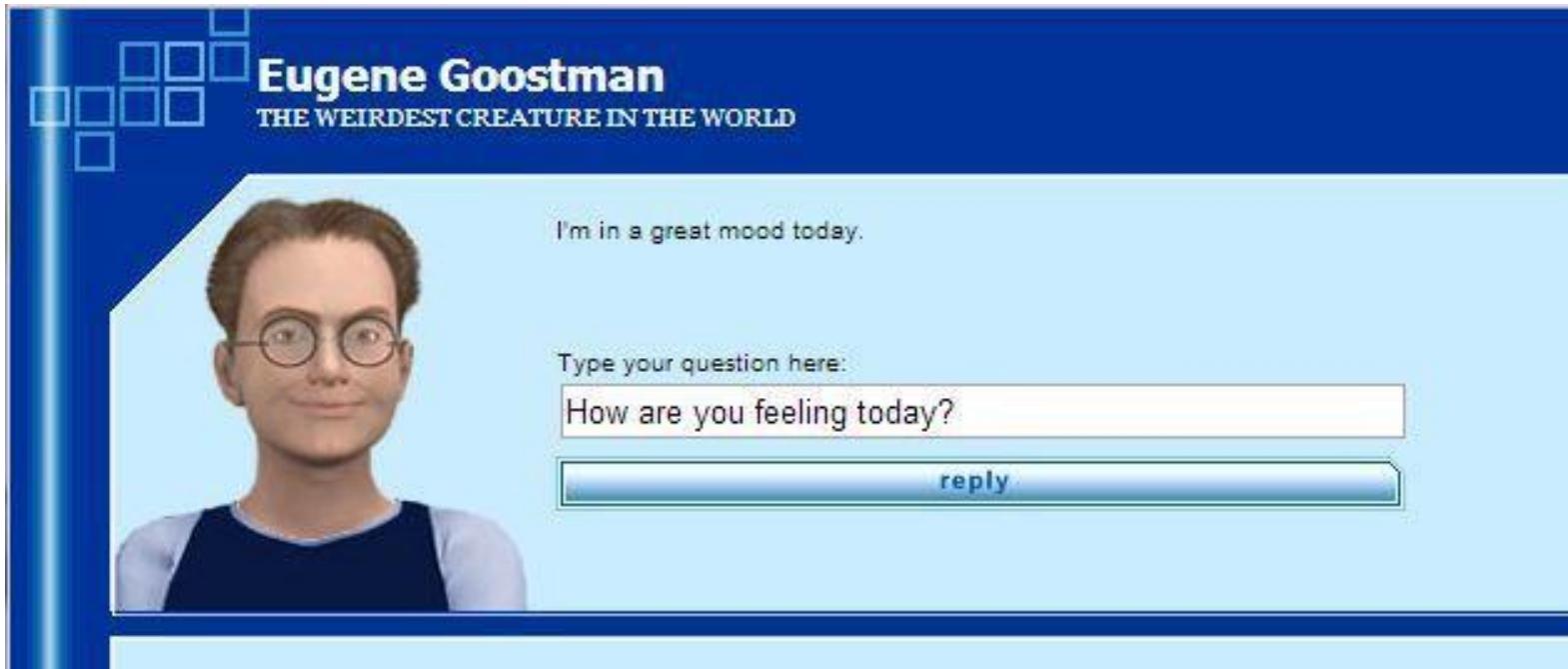
## Channel Index - Ranked by Benefits Delivered

Sector with most Benefits = 100



Fonte: My Clever Agency - Consumer Research Study 05/16





Il 7 giugno 2014, in occasione del 70° anniversario della morte di Turing, il 33% dei giudici del Test Turing ha creduto che Eugene fosse davvero un tredicenne ucraino.





**Connectors/  
Shared Services**



**Bot Discovery**



**Analytics**



**AI Tools: Natural Language Processing,  
Machine Learning, Speech & Voice Recognition**

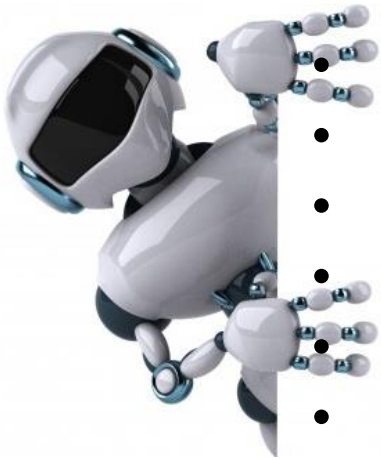


**Bot developer frameworks and tools**



**Messaging**

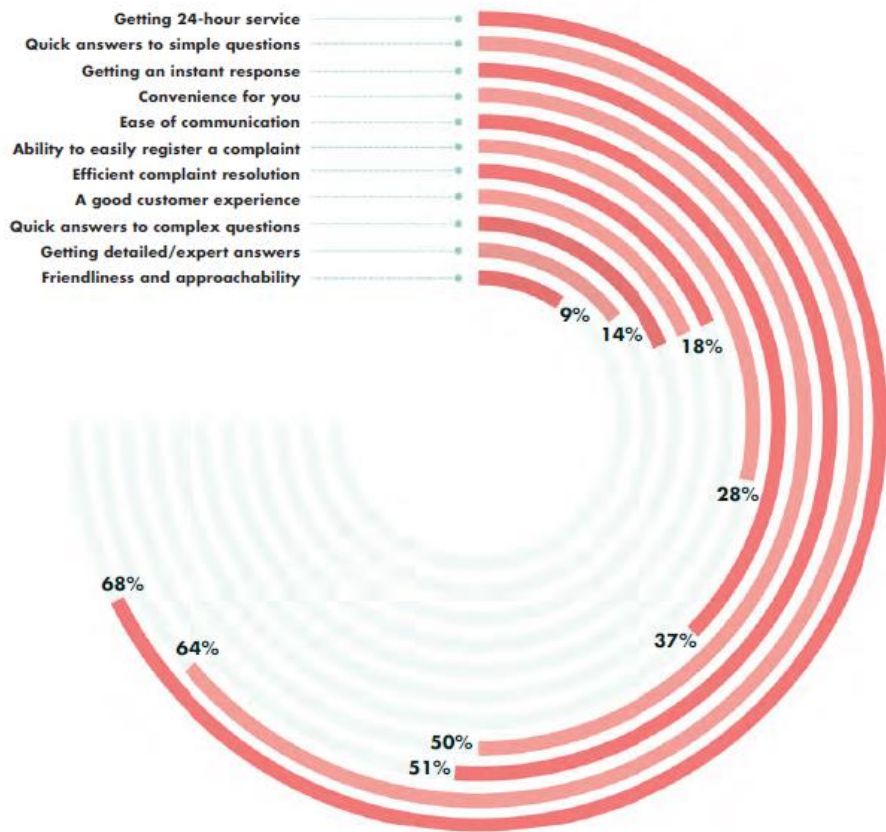




- Migliorare il customer service
- Semplificare e ampliare le possibilità degli eCommerce
  - Creare engagement
  - Potenziare la Customer Experience
  - Integrarsi in modo organico nella Brand Experience
  - Rendere più facile la condivisione di dati sensibili
  - Iniziare un dialogo con l'utente che possa essere poi trasferito ad un operatori
  - Ampliare l'approccio omnicanale



- ✓ Servizio 24/24h (68%);
- ✓ Risposte rapide a domande semplici (64%);
- ✓ Tempi di risposta immediati (51%);
- ✓ Convenienza (50%);
- ✓ Facilità di comunicazione (37%);
- ✓ Facilità nella segnalazione (28%) e nella risoluzione (18%) dei reclami;
- ✓ Customer experience positiva (18%);
- ✓ Risposte rapide a domande complesse (18%);



Fonte: My Clever Agency - Consumer Research Study 05/16



# facebook

*«You should message  
a business just the  
way you would  
message a friend»*



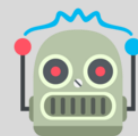
# Monthly Active Users

Global



BI INTELLIGENCE

Source: Companies, BI Intelligence estimates.  
*Business Insider*

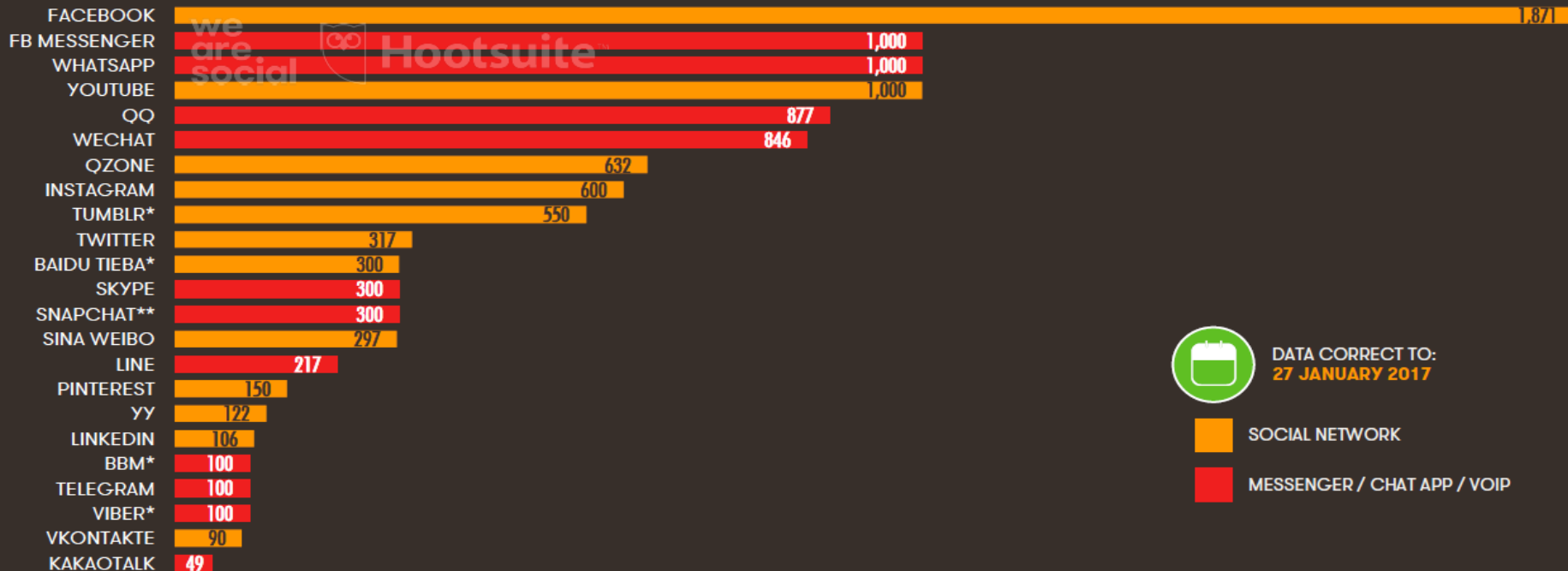




JAN  
2017

# ACTIVE USERS OF KEY GLOBAL SOCIAL PLATFORMS

BASED ON THE MOST RECENTLY PUBLISHED MONTHLY ACTIVE USER ACCOUNTS FOR EACH PLATFORM, IN MILLIONS



DATA CORRECT TO:  
27 JANUARY 2017



SOCIAL NETWORK



MESSENGER / CHAT APP / VOIP

13

SOURCES: WE ARE SOCIAL ANALYSIS; LATEST COMPANY EARNINGS RELEASES, PRESS RELEASES OR MEDIA STATEMENTS; REPORTS IN REPUTABLE MEDIA; ALL AS OF JANUARY 2017.

\*NOTE: PLATFORMS IDENTIFIED BY AN ASTERISK (\*) HAVE NOT PUBLISHED UPDATED USER FIGURES IN THE PAST 12 MONTHS, SO FIGURES MAY BE OUT OF DATE AND LESS RELIABLE.

\*\*NOTE: SNAPCHAT DOES NOT PUBLISH MONTHLY ACTIVE USER DATA. THE FIGURE USED HERE WAS REPORTED BY BUSINESS INSIDER IN JUNE 2016, BASED ON DAILY ACTIVE USERS.



Demand has decreased on wall posts as it has increased for private messages

## SOCIAL CUSTOMER CARE DEMAND VOLUME (Median)



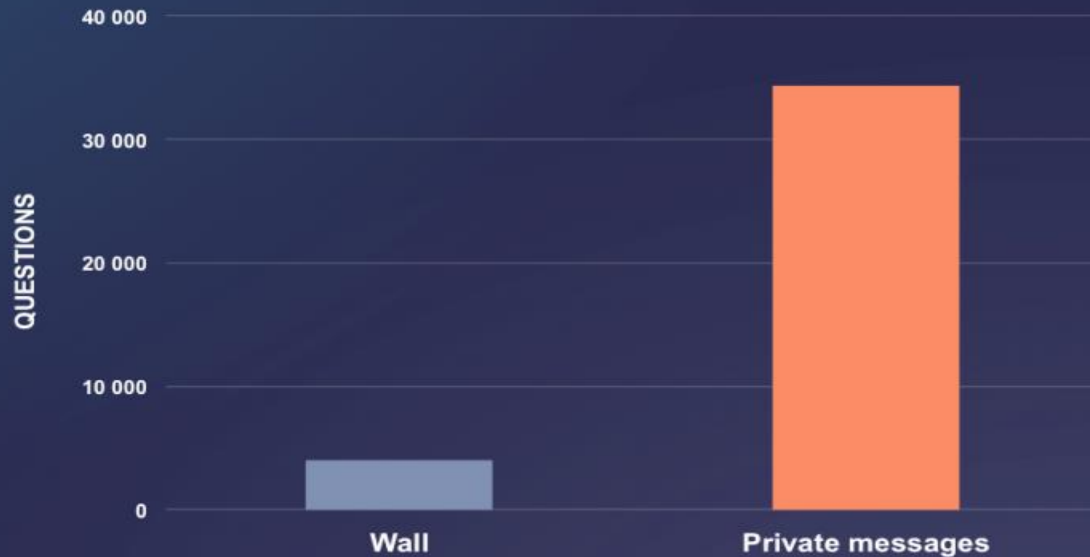
Source: Socialbakers data





public vs. private  
customer care  
demand

## KLM's VOLUME OF SOCIAL CUSTOMER CARE DEMAND (Q1 2016)

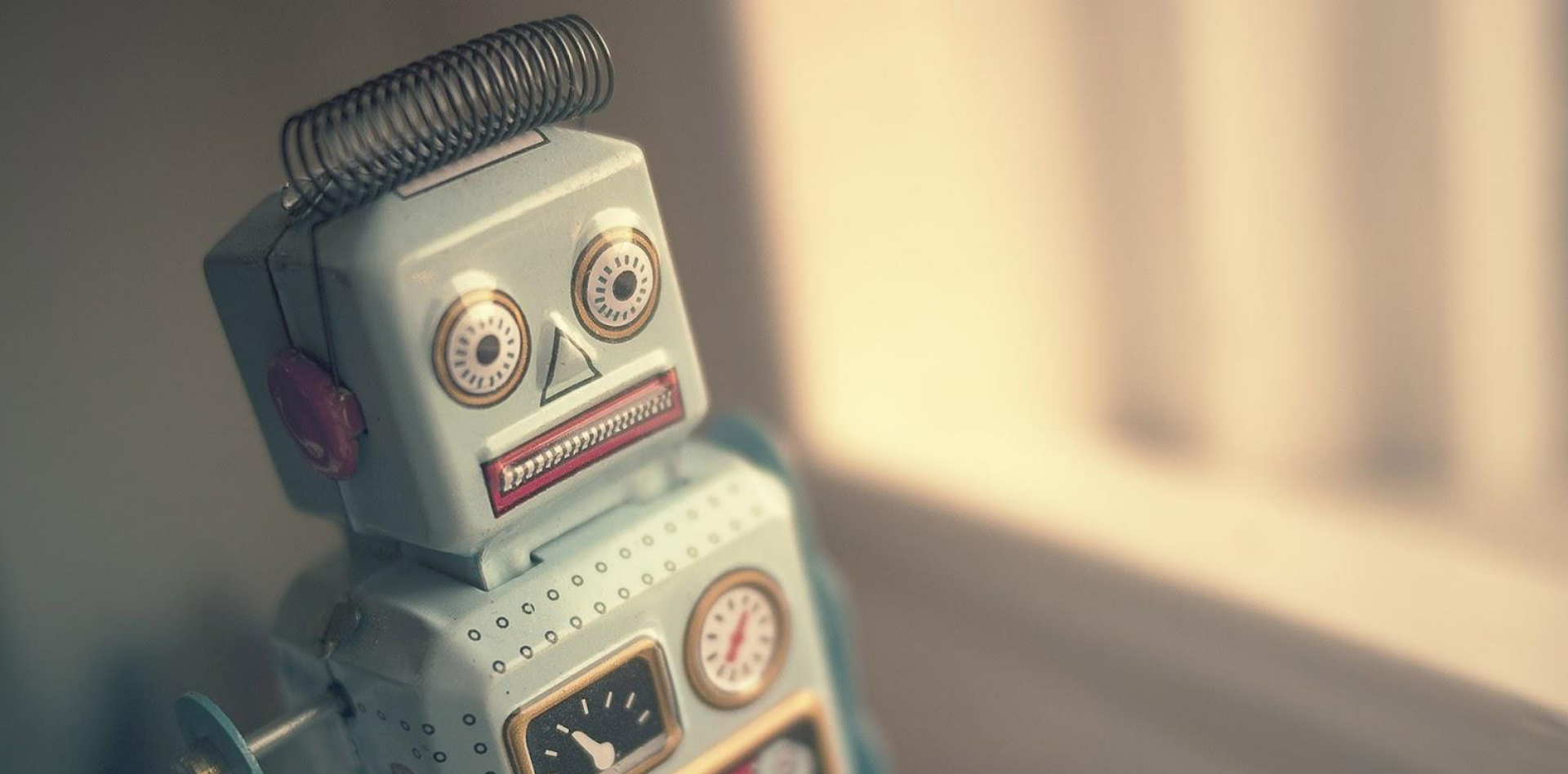


Source: Socialbakers data for KLM from January 1 to March 31, 2016



- Over 50% of customers think it's important to solve product issues themselves rather than rely on customer service. ([Zendesk](#))
- Self-service usage increased from 67% in 2012 to 76% in 2014. ([Forrester](#))
- 45% of companies offering web or mobile self-service have reported an increase in site traffic and a decrease in phone calls. ([Destination CRM](#))
- A chat with a live agent can cost \$6-12 per interaction, while an automated interaction on the IVR (or ITR) can cost as little as 25 cents. ([Forrester](#))
- By adding self-service, a typical utility could see \$1-3 million in annual savings. ([Accenture](#))
- 70% of customers prefer to use a company's website to get answers to their questions rather than use phone or email. ([Forrester](#))
- By 2020, the customer will manage 85% of the relationship with an enterprise without interacting with a human. ([Gartner](#))





**Come progettare chatbot che rispondono  
alle aspettative dei consumatori umani**



Possiamo insegnare ad un computer ad ascoltare e parlare con un umano, ma non possiamo insegnare ad un umano a conversare con un computer



- L'assenza di contesto
- C'è silenzio, ci sono solo reazioni
- Non sappiamo se possiamo chiedere tutto o c'è una lista di comandi
- Presto ci rendiamo conto che la conversazione si basa su delle regole
- Non sappiamo come chiudere la conversazione o come ripartire daccapo
- Il chat bot a volte non comprende le domande
- Spesso è possibile accedervi solo se hai un utenza social
- Le risposte non sono sempre corrette
- E' incapace di instaurare un dialogo
- Gli esseri umani parlano con frasi naturali non utilizzando un query language

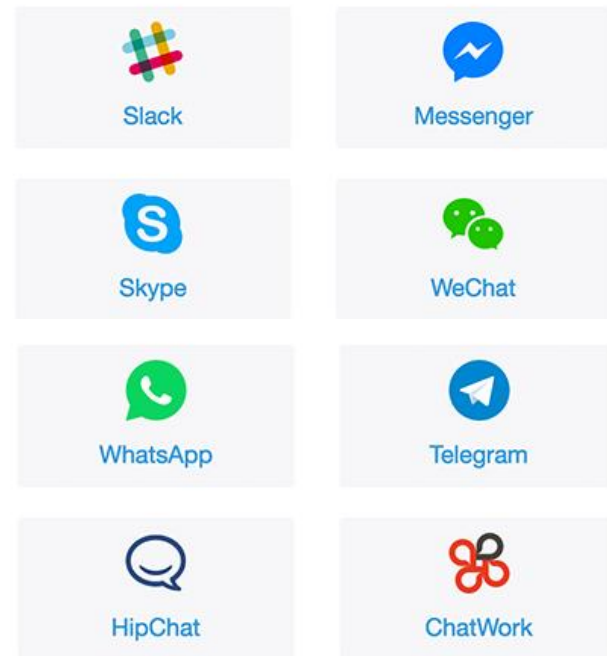






## La scelta dell'interfaccia conversazionale:

- Il posizionamento del chat bot
- Il target di riferimento
- L'utilizzo di widget/cards offerti dal channel



JAN  
2017

# WEEKLY ONLINE ACTIVITIES BY DEVICE

SURVEY-BASED DATA: FIGURES REPRESENT RESPONDENTS' SELF-REPORTED ACTIVITY



CHECK  
EMAIL



we  
are  
social

SMARTPHONE:

49%

COMPUTER:

47%

TABLET:

16%

VISIT A SOCIAL  
NETWORK



Google

SMARTPHONE:

49%

COMPUTER:

34%

TABLET:

16%

USE A SEARCH  
ENGINE



SMARTPHONE:

54%

COMPUTER:

48%

TABLET:

19%

LOOK FOR PRODUCT  
INFORMATION



Google

SMARTPHONE:

17%

COMPUTER:

15%

TABLET:

8%

LISTEN  
TO MUSIC



SMARTPHONE:

16%

COMPUTER:

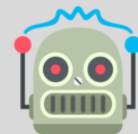
13%

TABLET:

4%

82

SOURCES: GOOGLE CONSUMER BAROMETER, JANUARY 2017. FIGURES BASED ON RESPONSES TO A SURVEY. NOTE: DATA REPRESENTS ADULT RESPONDENTS ONLY; PLEASE SEE THE NOTES AT THE END OF THIS REPORT FOR MORE INFORMATION ON GOOGLE'S METHODOLOGY AND THEIR AUDIENCE DEFINITIONS.



Hi 4:09PM

Hello There 😊 4:10PM

Yo 🙈 4:11PM

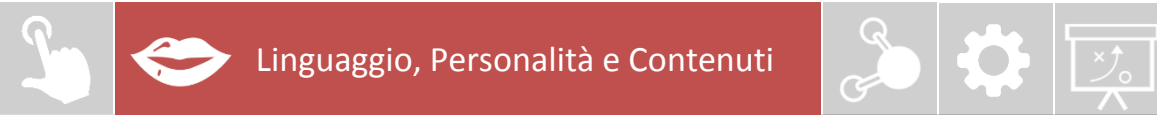
Greetings dear madam 4:13PM



Linguaggio, Personalità e Contenuti



- È fondamentale sviluppare bot con una **personalità** e un **linguaggio** specifici
- Una personalità che rappresenta **l'immagine** del brand a tutti gli effetti.
- Dovrà interagire con le stesse **“personas”** che avevamo individuato come nostri clienti
- Dovrà sviluppare **empatia** con gli umani



Linguaggio, Personalità e Contenuti



- I messaggi non devono assomigliare allo **spam**
- È chiaro che non potrà esistere un messaggio **valido** per tutti
- Meglio coinvolgere dei **copywriter** nella codifica dei testi
- Il chat bot non ha la possibilità di recuperare la **fiducia** del cliente se sbaglia una risposta
- Prevedere sempre la possibilità di parlare con un operatore **umano**



Please select an option above.

Let me see main menu



Please select an option above.

See original options



Please select an option above.

Go back to all choices



Please select an option above.

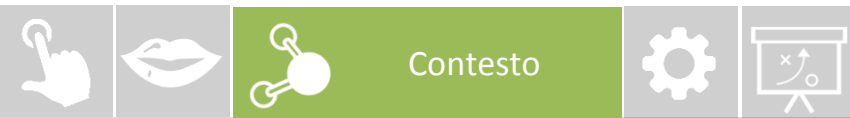
This bot is stupid



Linguaggio, Personalità e Contenuti



- L'assenza di contesto è il problema #1
- Il rischio di deviare la conversazione è molto elevato
- Un sistema intelligente dovrebbe essere in grado di sapere
  - Chi siamo (o cosa appreso dalla conversazione in corso)
  - Cosa stiamo facendo in questo momento
  - Dove siamo o quale cosa o luogo stiamo facendo riferimento nella conversazione





strategia



relazione



esperienza



misurazione

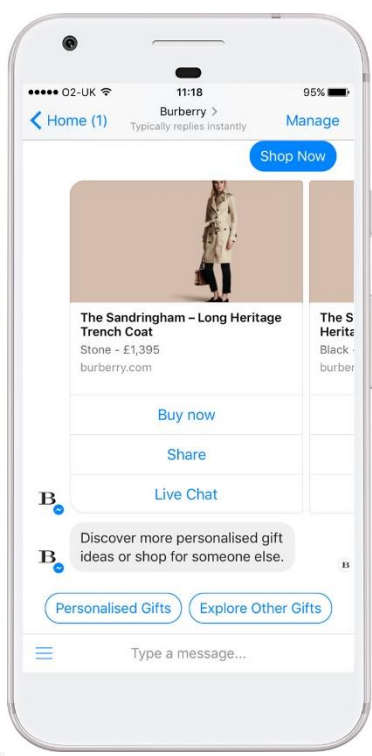
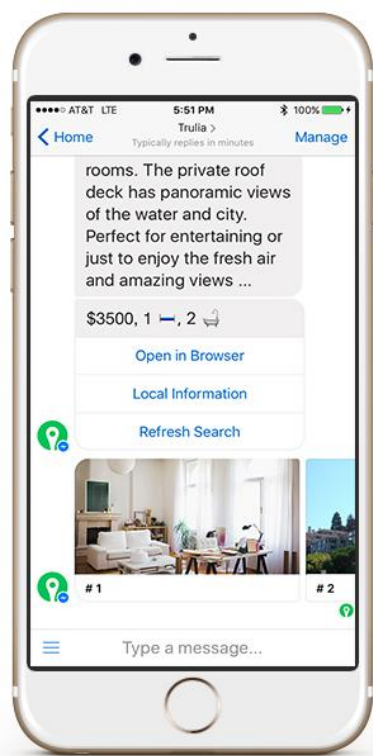
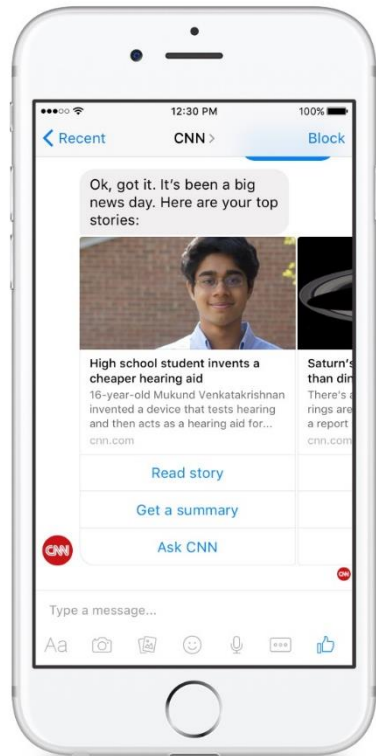
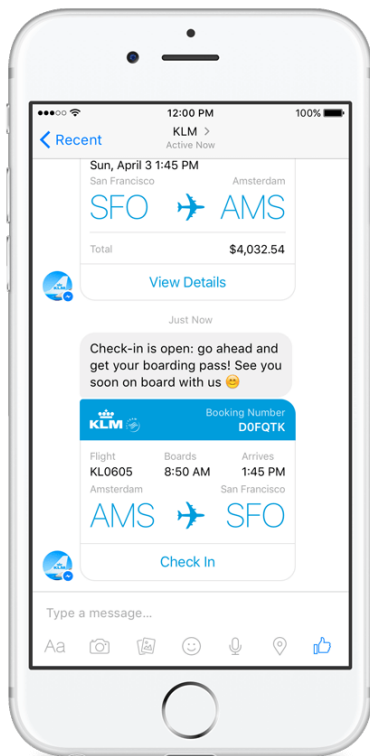


ottimizzazione



Strategia & Workflow



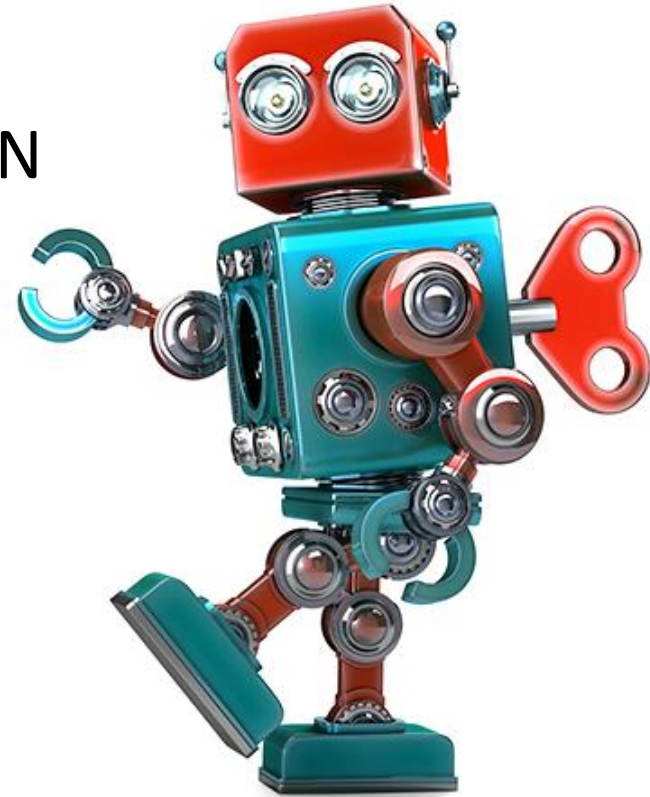




- Informazioni pre-vendita
- Informazioni post-vendita
- Aggiornamento anagrafica
- Richiesta reset password
- Avere un aggiornamento del saldo punti
- Controllare il saldo del conto corrente
- Consentire un approccio guidato all'ecommerce
- Aggiungere opzioni all'acquisto effettuato
- Modificare un ordine



- IMPROVE CUSTOMER EXPERIENCE
- INCREASE CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)
- SELF SERVICE SCORE
- REDUCTION IN CONTACT CENTER VOLUME (tel, email, live chat)
- IMPROVE CONVERSION RATE



ebay

# Say hello to eBay ShopBot BETA

Your own personal shopping assistant

 Start Shopping

eBay ShopBot is best on your phone

1. Get the Facebook Messenger app for [iOS](#) or [Android](#)
2. Click "Start Shopping" above to get a message from ShopBot
3. In Facebook Messenger, tap "Get Started"



<https://shopbot.ebay.com>





eBay ShopBot  
Piace a 1,5 mila persone  
Pagina dell'app

12:07

Inizia

Hi Pino, wanna shop for your Valentine? ❤️ Check out these collections I've pulled together. Or if you're looking for something specific, just tell me.



**Valentine's Day Collections**

From cool to classic, for lover or friend, a medley of gifts for you to send.

Shop



**Men's Style**

Shop new fashion, accessories & shoes in every style at unbelievable prices.

Shop



**♥ Her**

Now that you've known her for a while, give her a gift that makes her smile.

Shop



**♥ Him**

Roses are red, violets are blue, a collection of items to say 'I heart you.'

Shop



**Jewelry for Her**

Let your love for her sparkle.

Shop



**Watches for Her**

Time with her is never wasted.

Shop



**Half Howlite Marble Gold Plated Rectangular Earring**

\$14.00  
shopbot.ebay.com

[View item](#)  
[More like this](#)



**DNA Serotonin Biochemistry Molecule Charm Pendant Necklace**

\$6.70  
shopbot.ebay.com

[View item](#)  
[More like this](#)

Sure - in which department?

Fashion Necklaces

Awesome. Let's try these out.



**Best Value**

\$1950.00 - DRAMATIC BEAUTIFUL BRAND NEW CHANEL A14K SIX STRAND PEARL LONG CC CHA...  
shopbot.ebay.com

[View item](#)  
[More in Best Value](#)



**Trendy**

\$690.00 - \$750 Chanel Strass Wings Bumble Bee Bug Bow Logo Necklace #946  
shopbot.ebay.com

[View item](#)  
[More in Trendy](#)





**Partire  
semplice**



**Misurare**

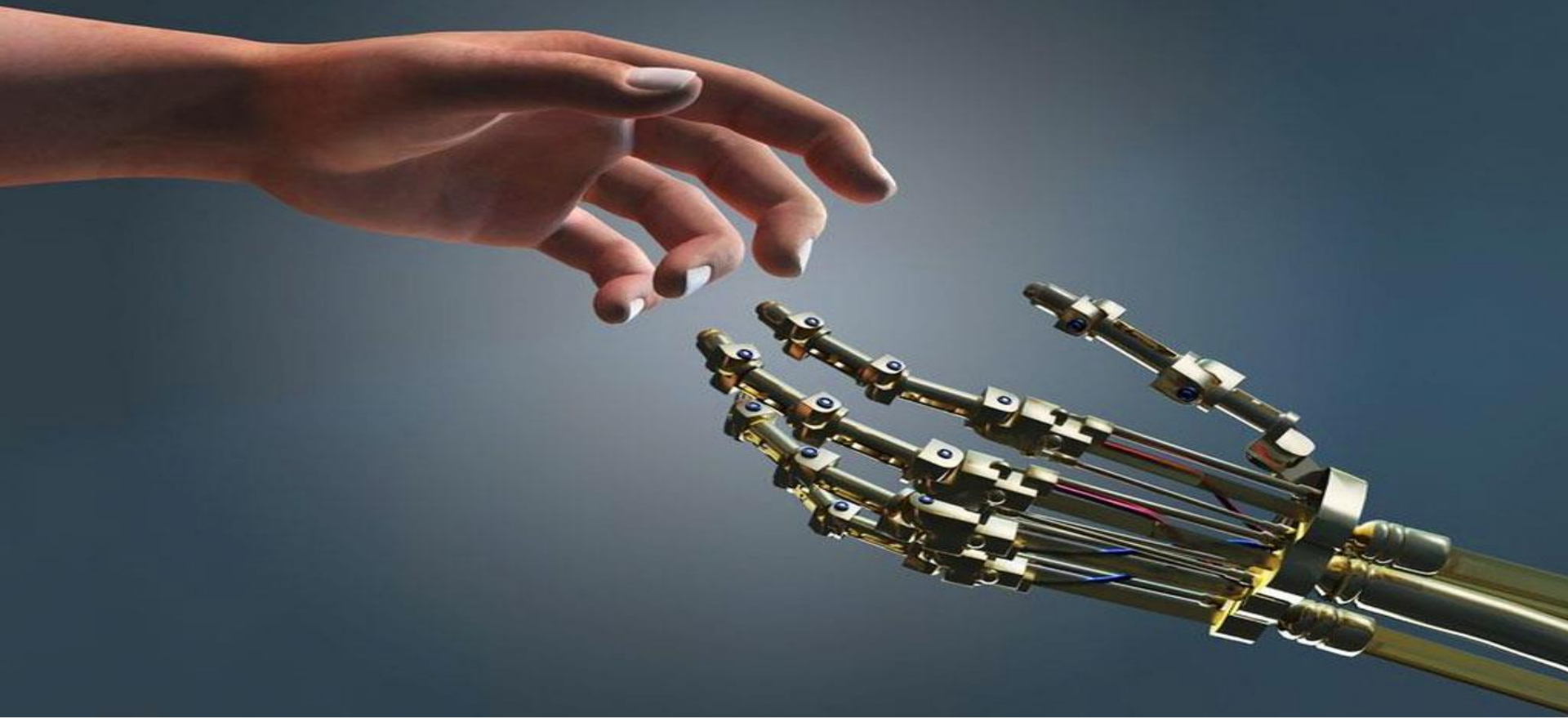


**Aggiungere**



**Umani sempre  
pronti**





# HUMAN + MACHINE

Compassion

Deep Learning

Intuition

Discovery

Design

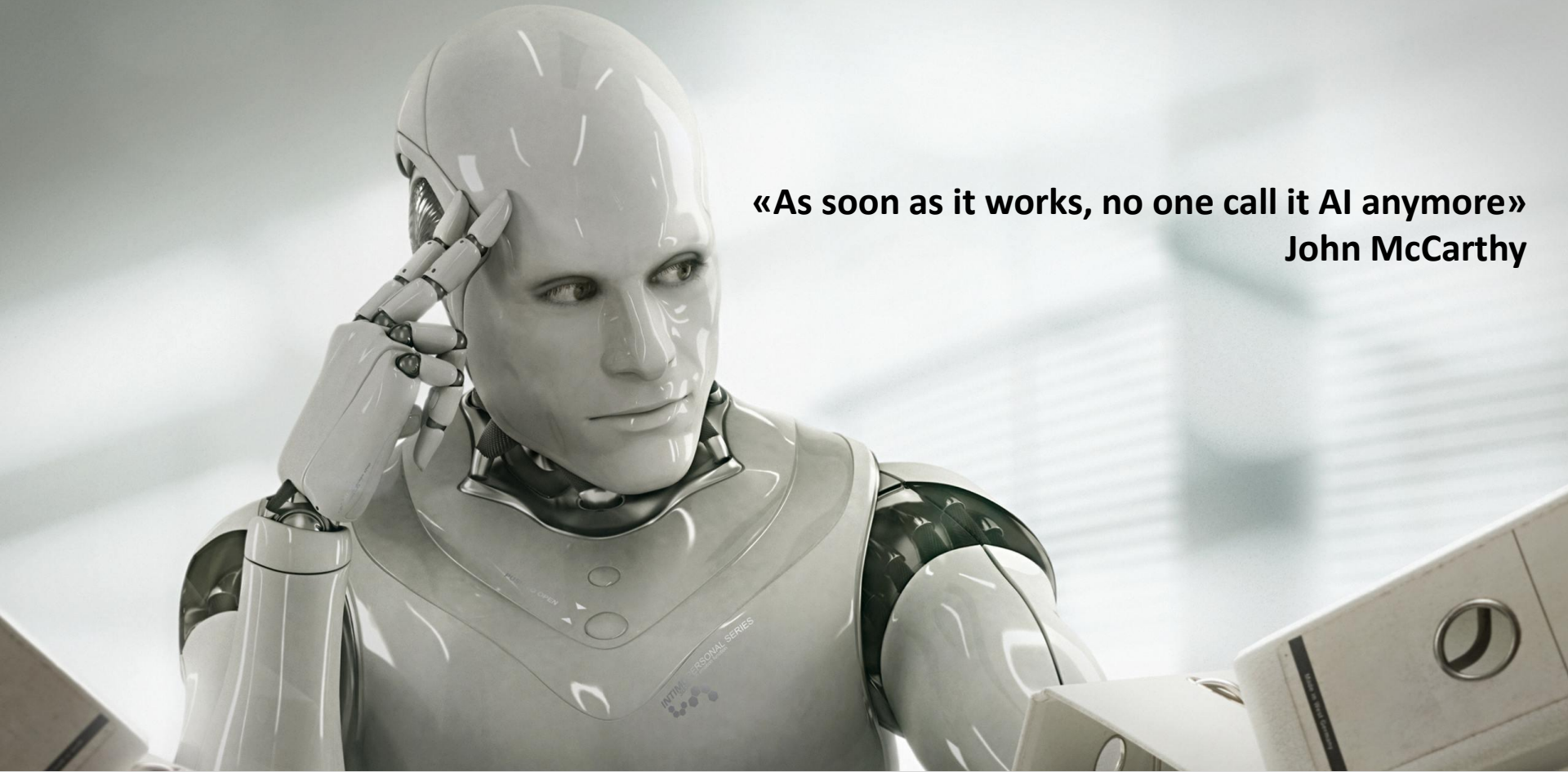
Large-Scale Math

Value Judgments

Fact Checking

Common Sense



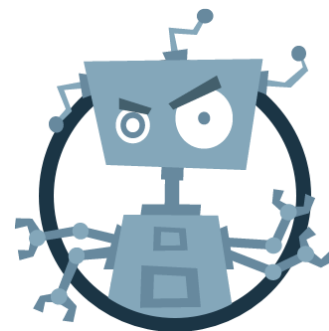


**«As soon as it works, no one call it AI anymore»  
John McCarthy**





Domande?



**AICEX**  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
CUSTOMER EXPERIENCE



Pino Coletti



[gcoletti@libero.it](mailto:gcoletti@libero.it)



[/giuseppecoletti](https://www.linkedin.com/company/giuseppecoletti)



[@PinoColetti](https://twitter.com/PinoColetti)