



Rendere **straordinaria** e **misurabile**
l'assistenza in **CHAT-BOT**

Alessandro La Ciura | Creatore di chat dal 1997

Tesla prepares for increased service volume, adds Live Chat to 'MyTesla' page



Kyle

11 hours ago



Tesla has introduced a new 'Live Chat'

Any product that needs a manual to work is broken.

— *Elon Musk* —

AZ QUOTES



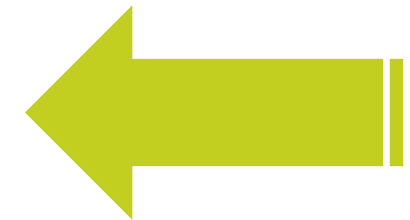
AUMENTARE LE **VENDITE**



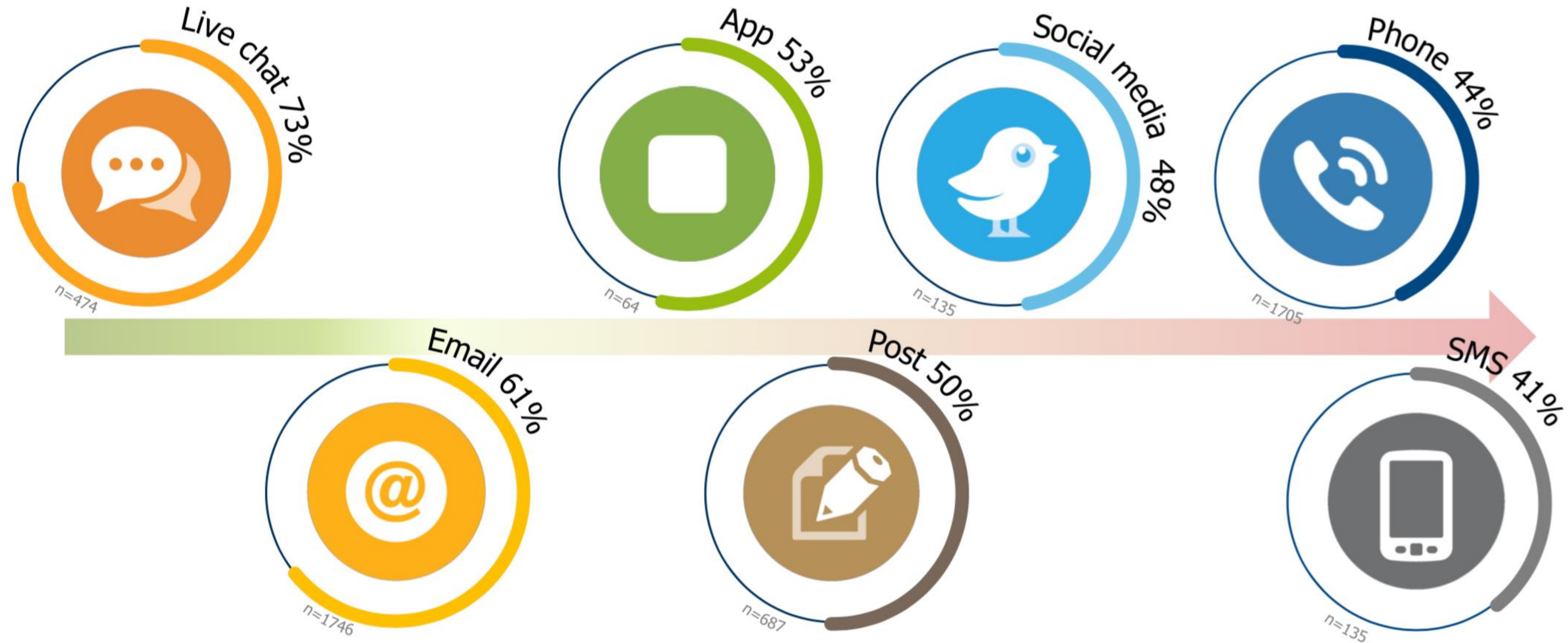
CONTENERE I **COSTI**



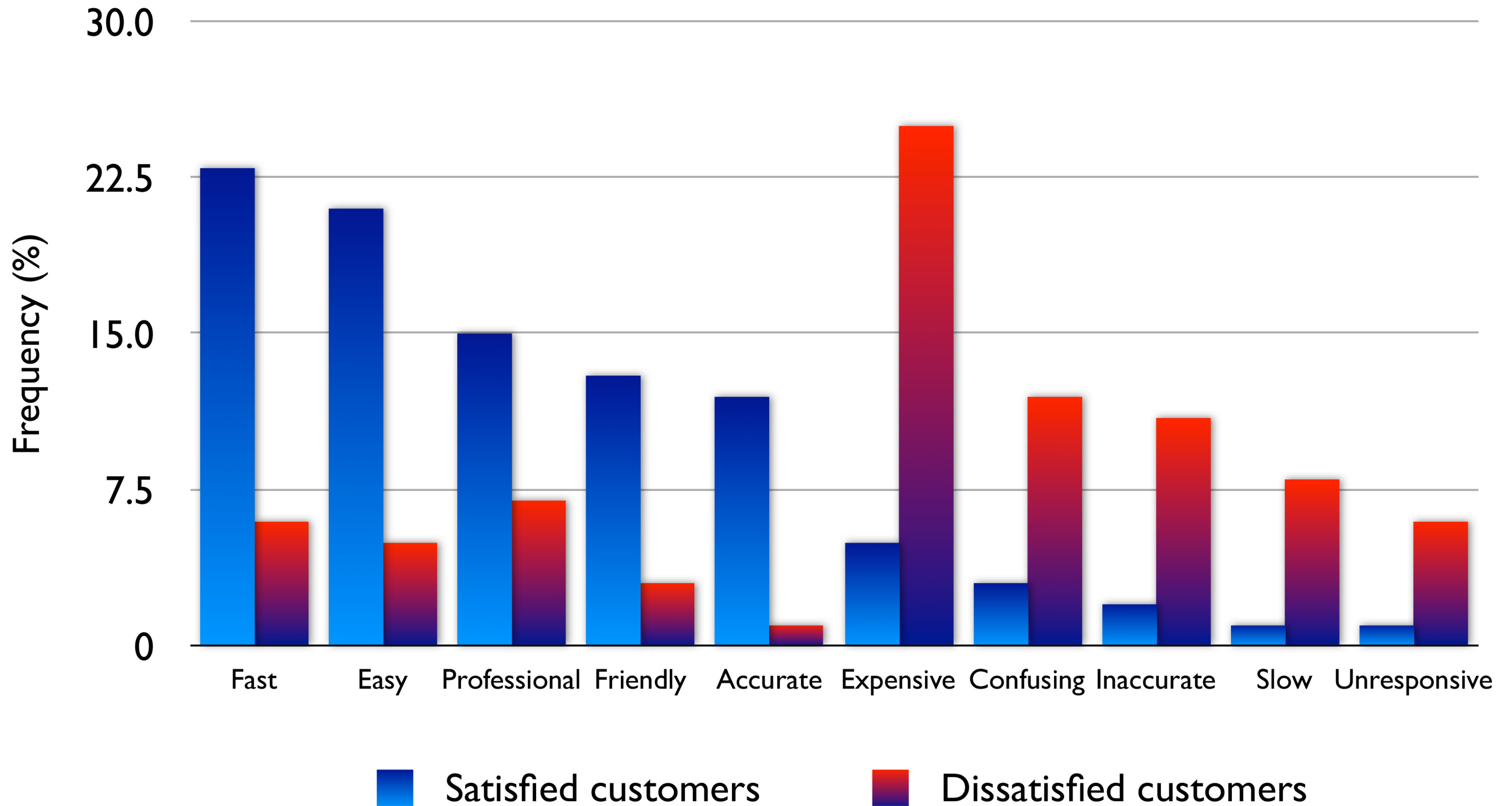
AUMENTARE
LA **SODDISFAZIONE** DEL CLIENTE



MONITORAGGIO E
CONTROLLO DEI **CONTENUTI**



- Live chat has the highest satisfaction level of all customer service channels (73%).
- Emerging customer service channels, such as live chat and in-app contact, are rated higher than more traditional channels, such as phone and post. Whilst the number of consumers using emerging channels may not have reached the same heights as the number of consumers picking up the phone to contact a brand, the high satisfaction rates suggest that users will return to these newer customer service channels again in the future.



Perché gli utenti vogliono la chat

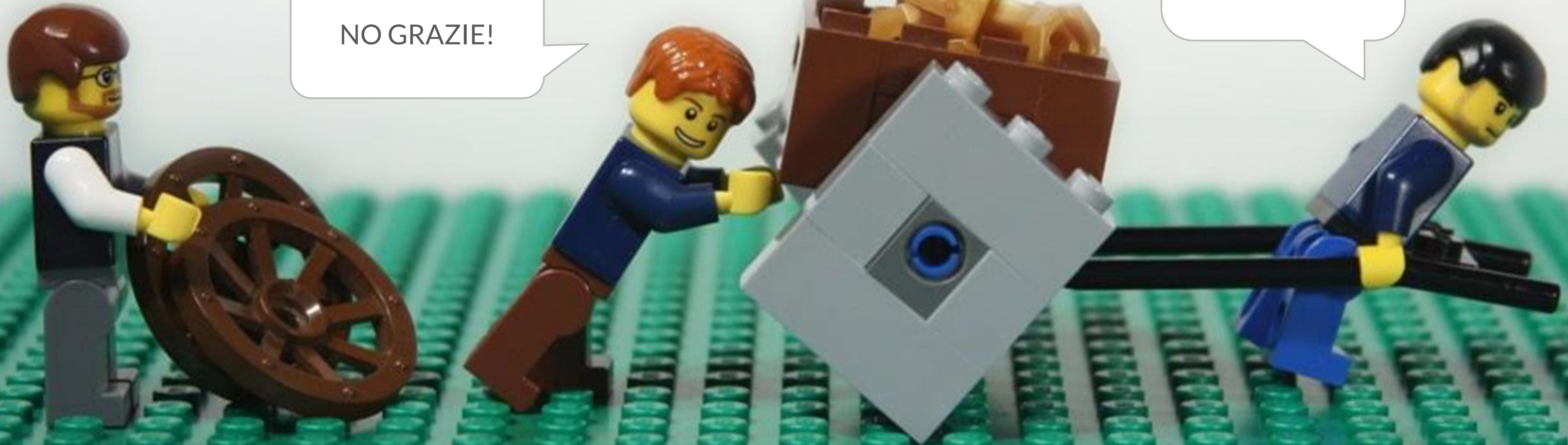
- Assistenza **immediata** e gratuita
- Disponibile sempre... A TUTTI!
- **Discrezione**
- Continuità canale (1 click)
- Rimane **traccia** delle conversazioni



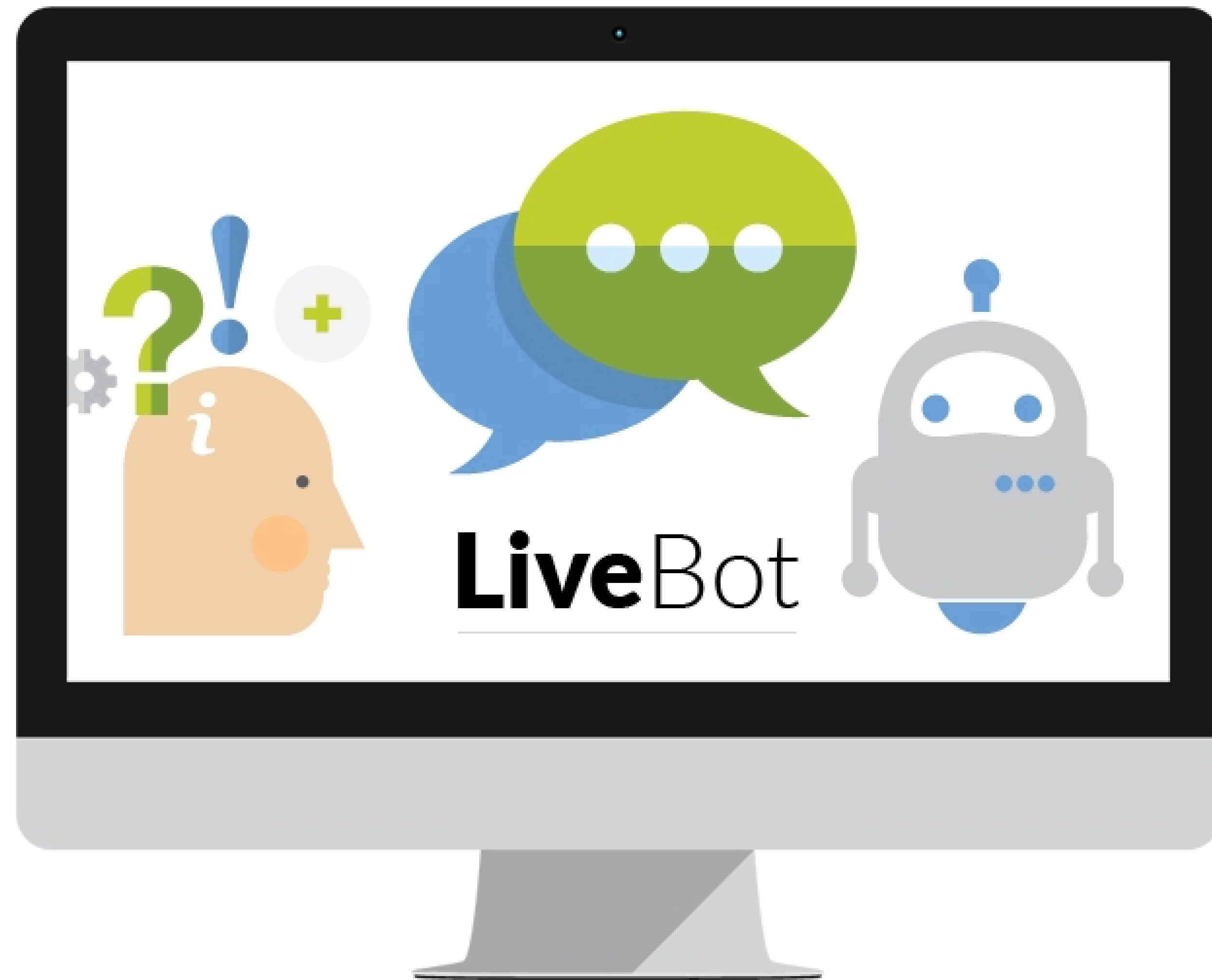
Abbiamo già **troppe telefonate...**
Troppo **impegnato** per migliorare?

NO GRAZIE!

SIAMO GIÀ
TROPPO
OCCUPATI



Ridurre le **richieste inutili...**



I nostri primi Chat-Bot

1995 | **AGATHA**

Esame di «*Programmazione Fortran 77*»

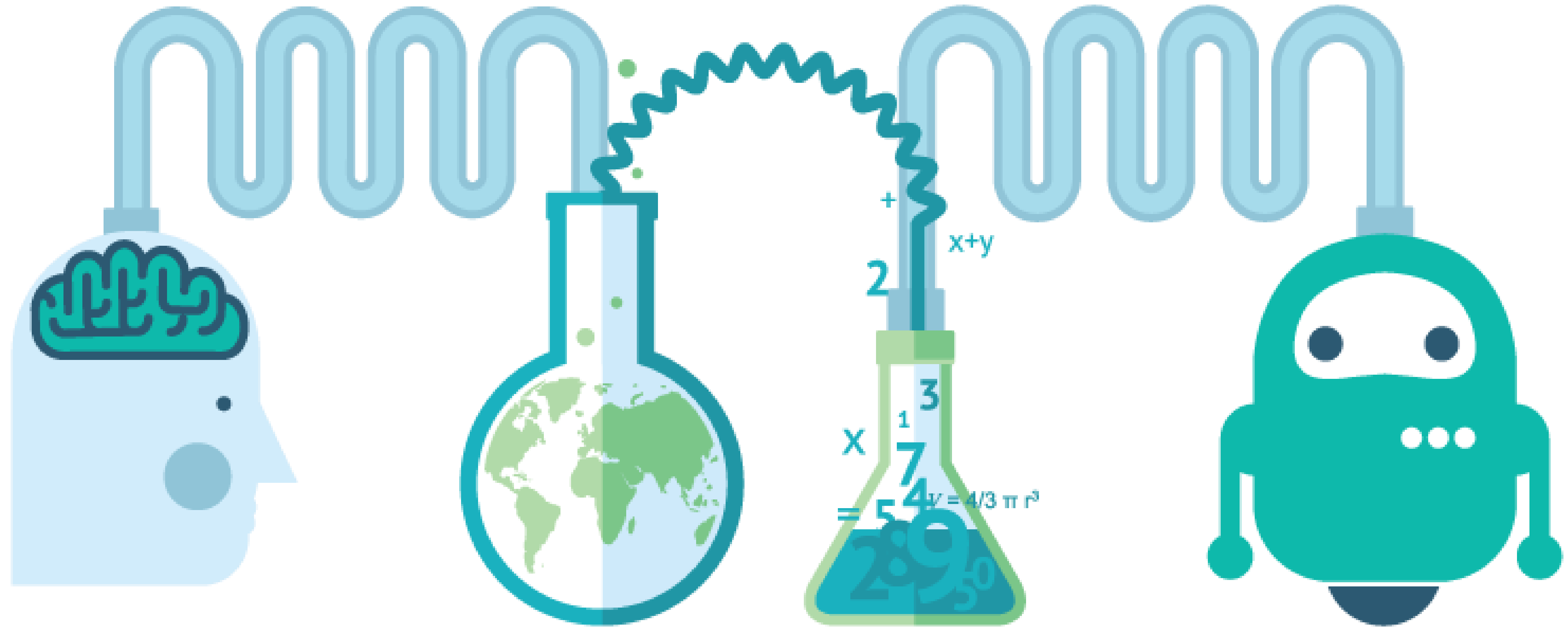
2011 | **UNIBG SELFCARE**

Tesi di Laurea

«*Tecniche per la simulazione di intelligenza artificiale tramite knowledge-base per il supporto a studenti di corsi universitari*»



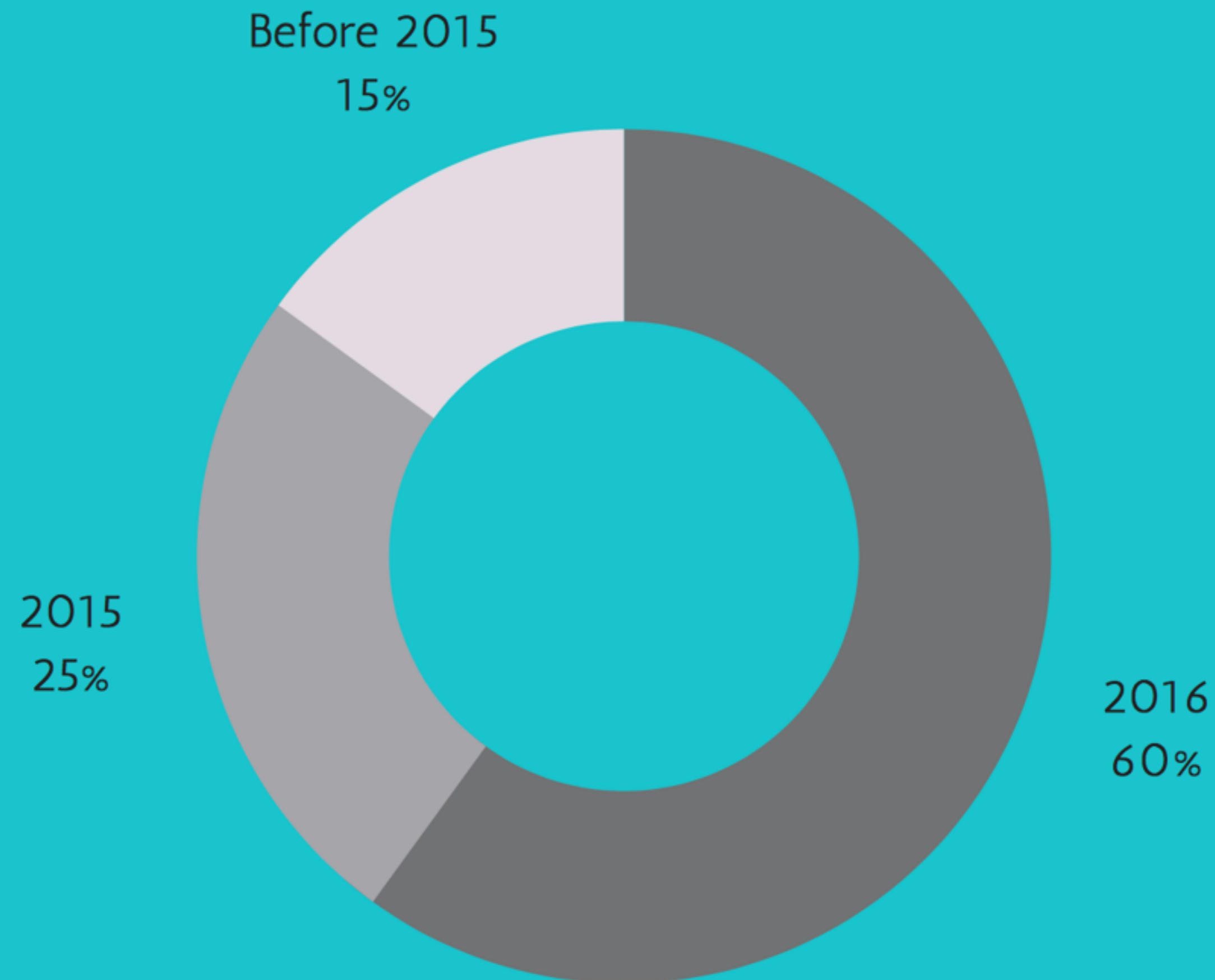
Ma cos'è un **Bot**?



WHEN DID YOU FIRST HEAR ABOUT CHATBOTS ?

Majority of the businesses heard about Chatbots for the first time between 2015 and 2016.

54% of the developers worked on Chatbots for the first time in 2016. Facebook's announcement of 'Messenger Chatbots' could have been major catalyst in Chatbots awareness.



Cos'è un **Bot**? Nel 2014

Ciao, che tempo fa?

Qui c'è il sole,
ma io sto lavorando

Lo so, ma io volevo vedere
se eri un Bot

Cos'è un **Bot**? Nel 2017

Che cosa serve per un cliente disabile?

Cosa vuoi dire esattamente?

Non vedente

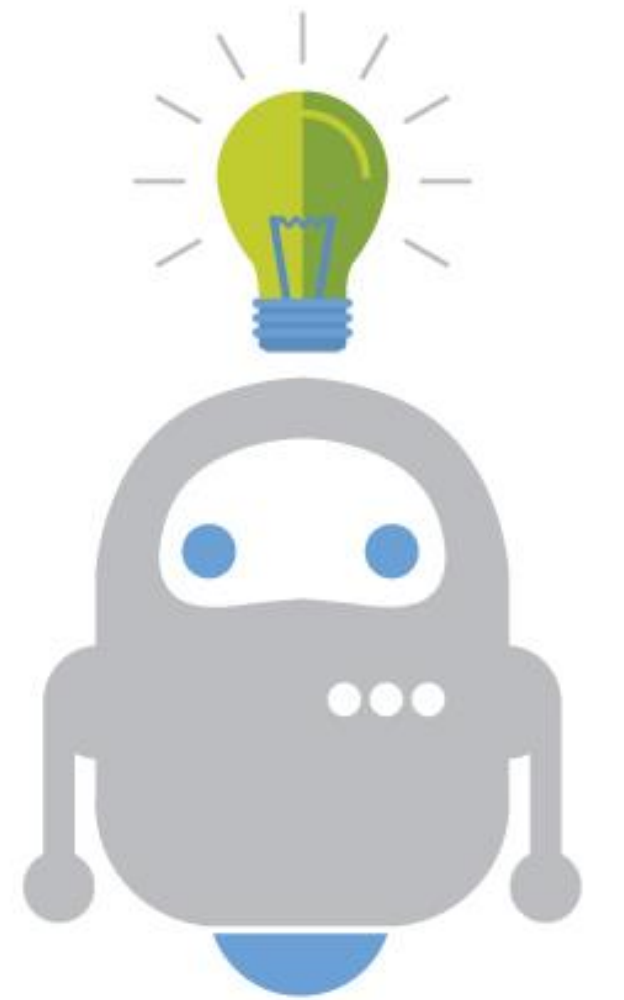
Nel caso di cliente non vedente sarà sufficiente segnalarlo ad un nostro consulente.

Deve essere accompagnato da un cane guida?

SI

NO

No, ma mi è stato detto di far compilare al cliente dei moduli in quanto è anche su sedia a rotelle ma non ha bisogno di assistenza essendo accompagnato da familiari

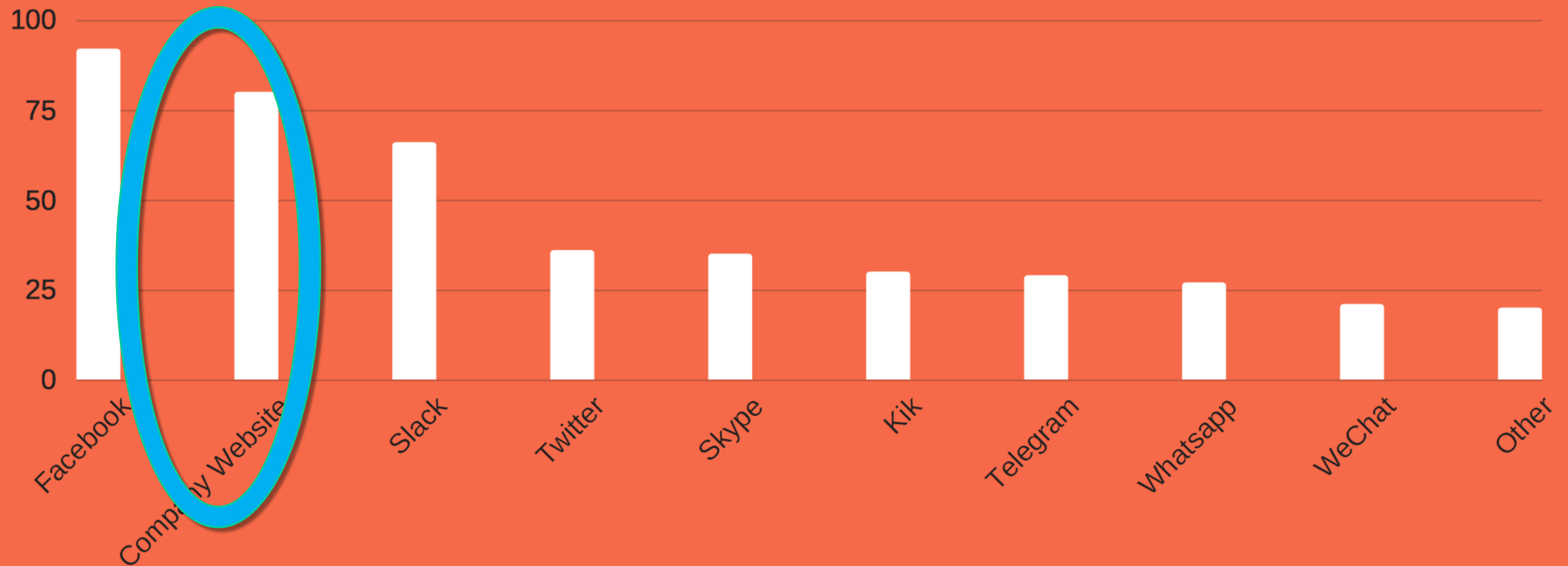


Bots ≠ AI

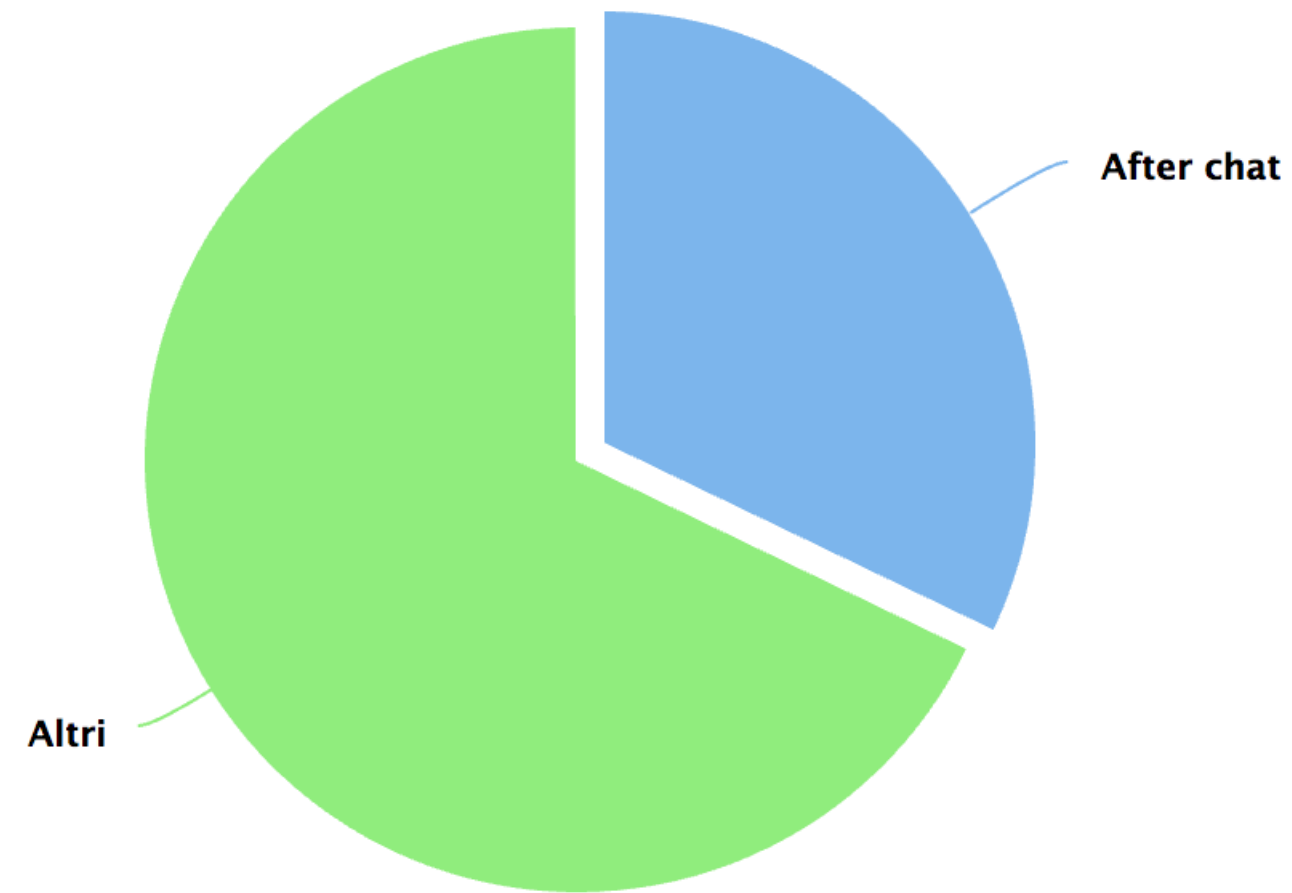
Ma cos'è un **BOT**?

- Un'interfaccia **WIZARD**
(per Facebook)
- Un'estensione della **web chat**
- **Siri?**

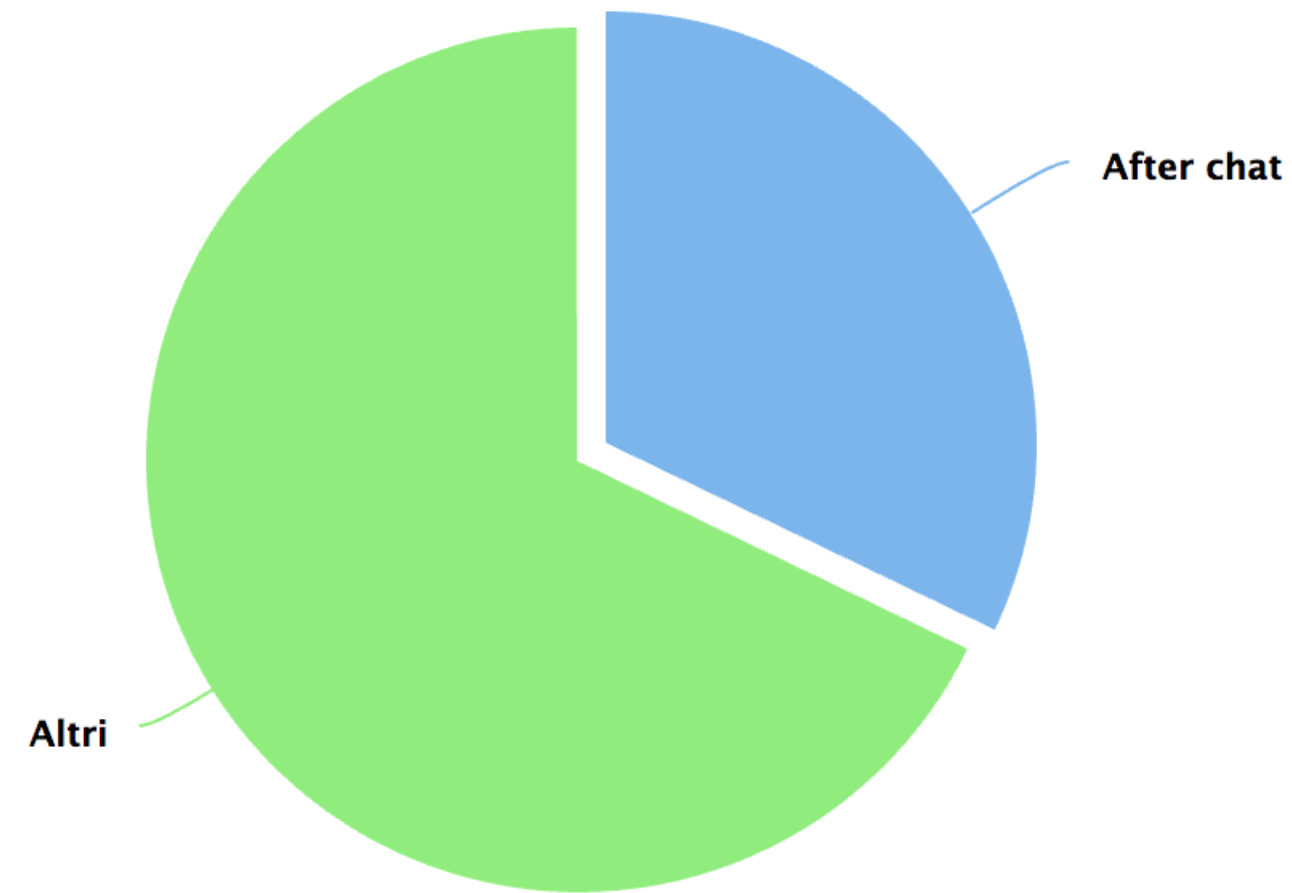
WHICH PLATFORM(S) / NETWORK(S) WOULD YOU PREFER TO BUILD A CHATBOT FOR?



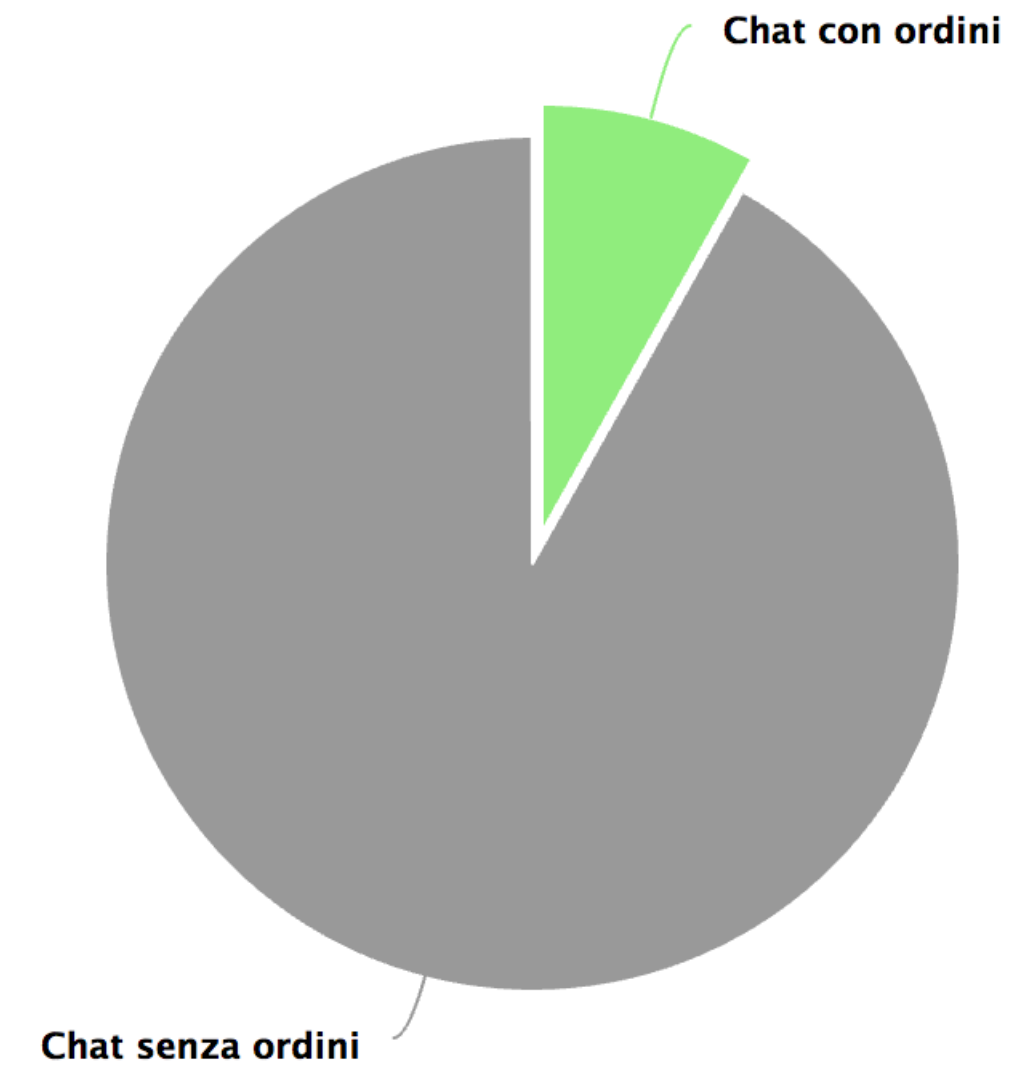
Suddivisione # ordini



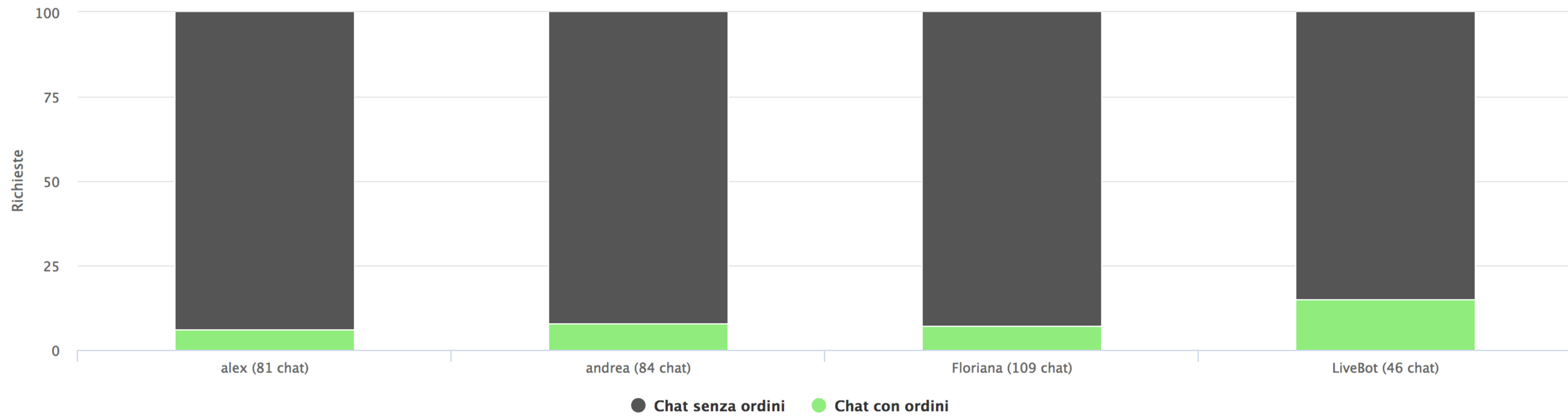
Suddivisione ordini per fatturato



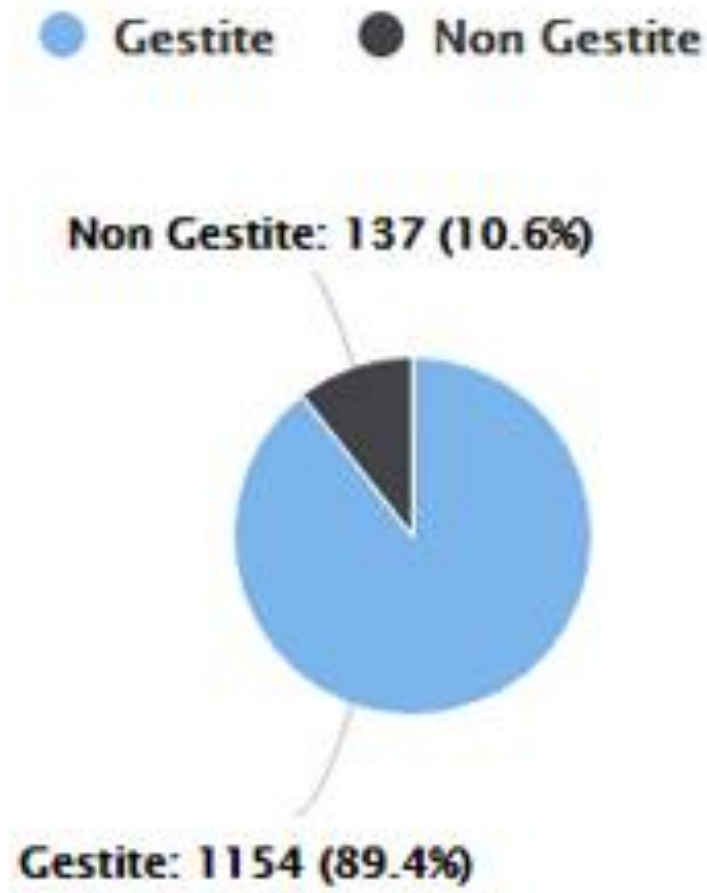
Percentuale chat con e senza ordini



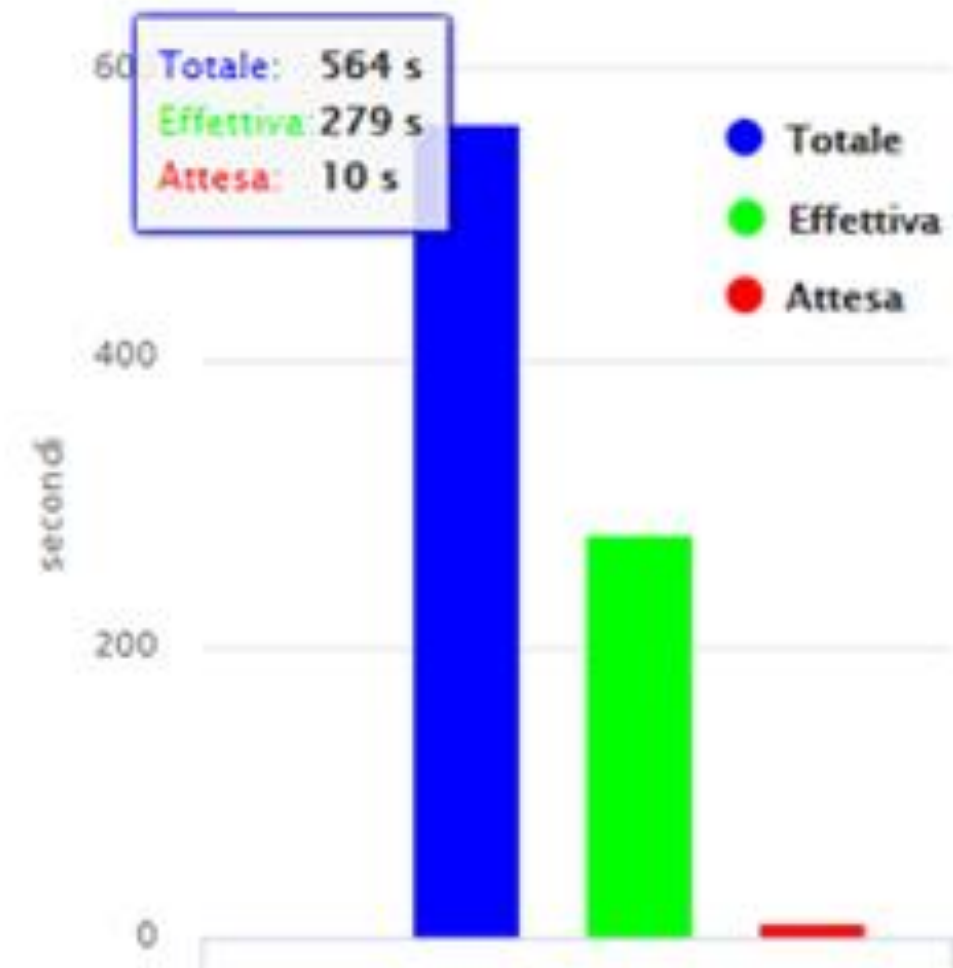
Performance dei singoli Operatori



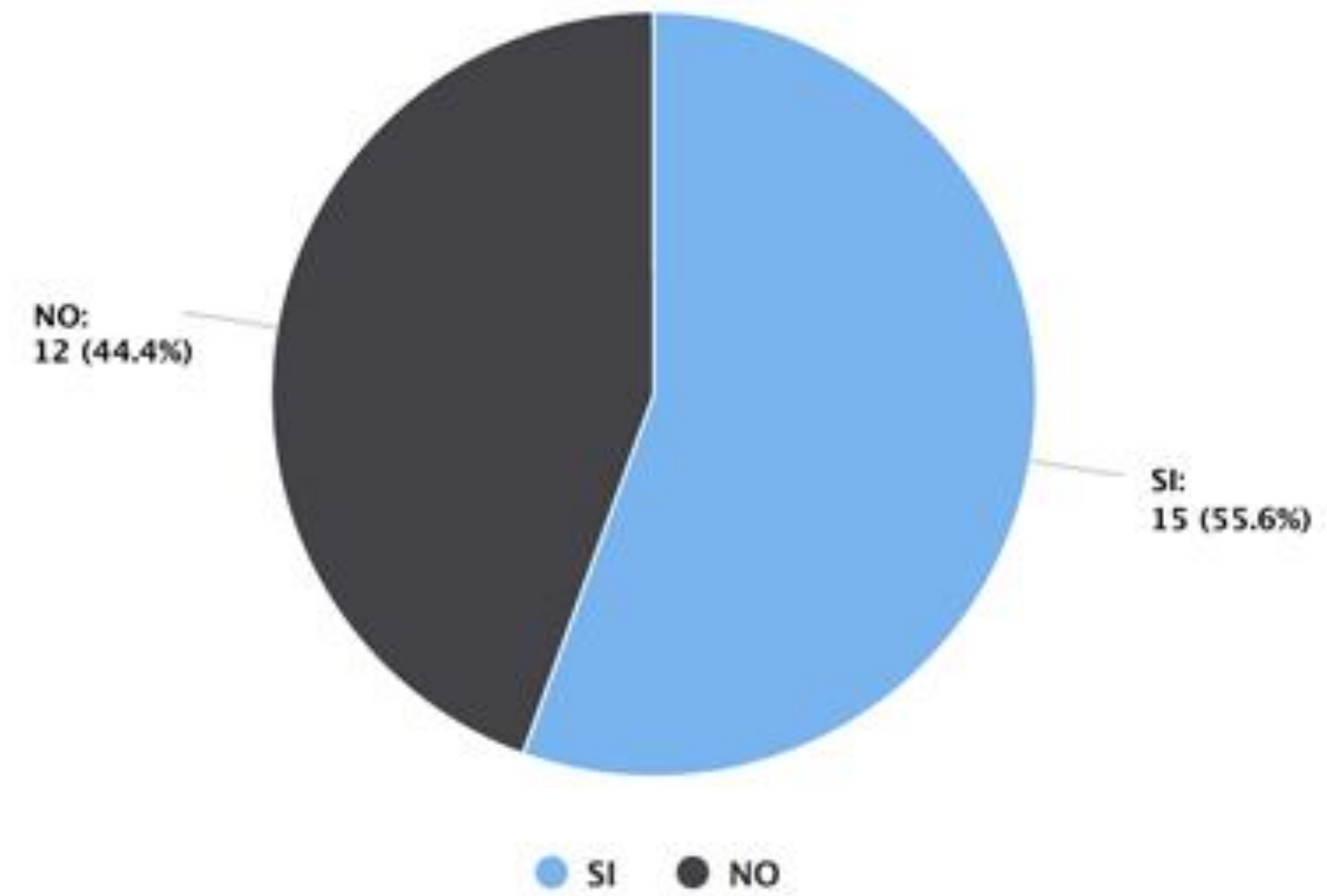
PERFORMANCE



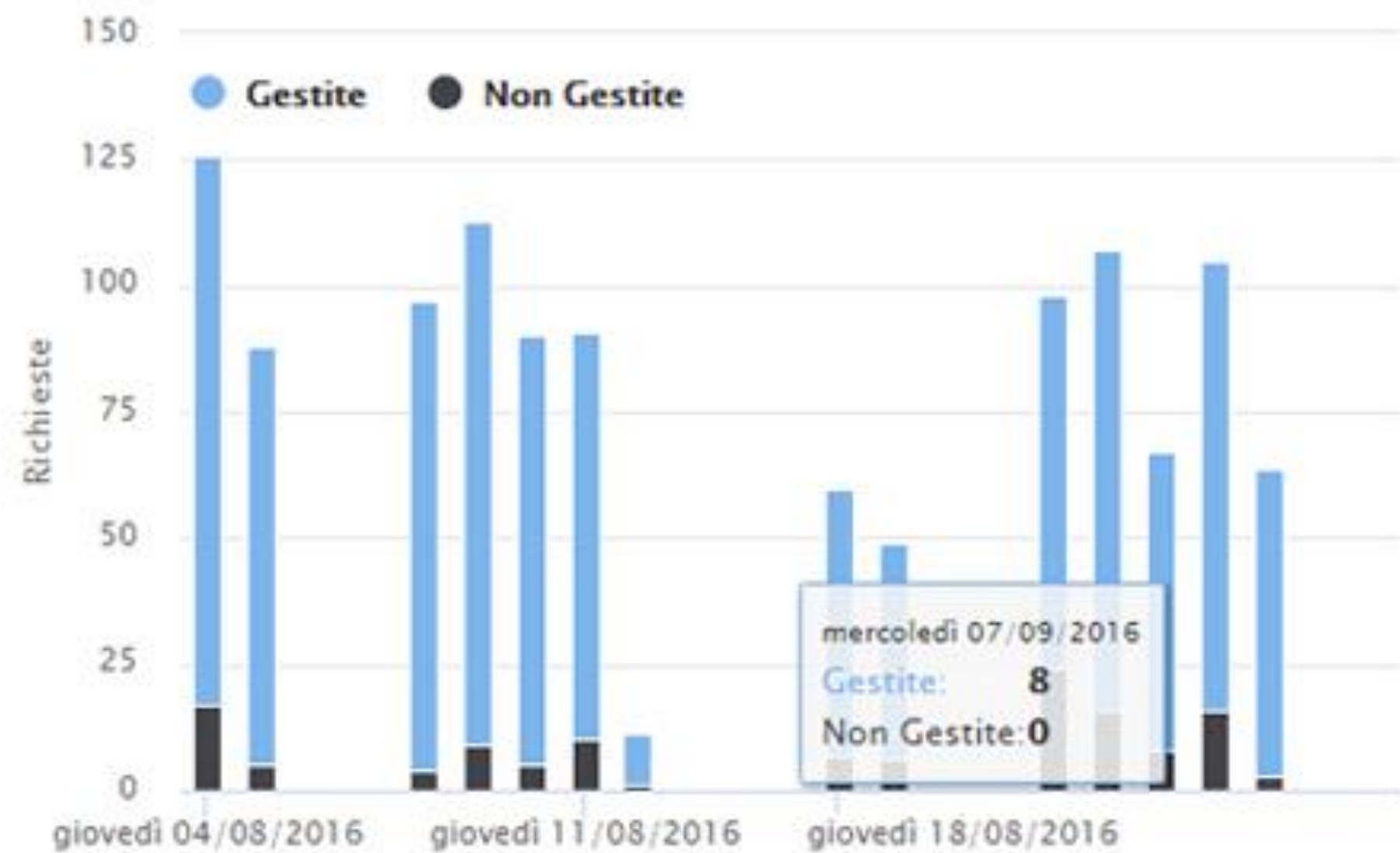
DURATA MEDIA NEL PERIODO



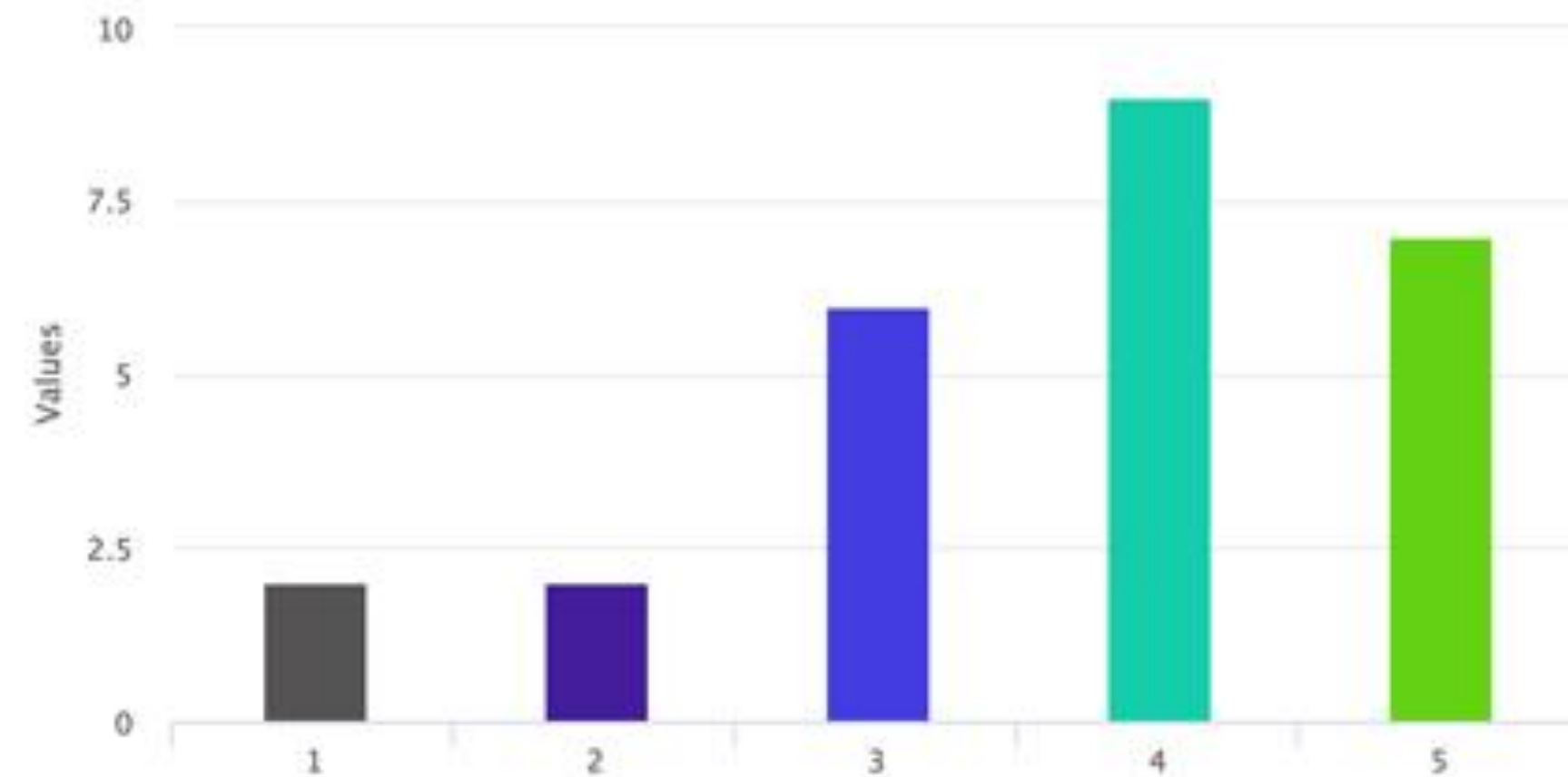
AVRESTI COMPRATO LO STESSO ANCHE SENZA CHATTARE?



RAGGRUPPAMENTO PER GIORNO



QUANTO HA INCISO LA CHAT SULLA DECISIONE DI ACQUISTO? [1=per niente, 5=moltissimo]



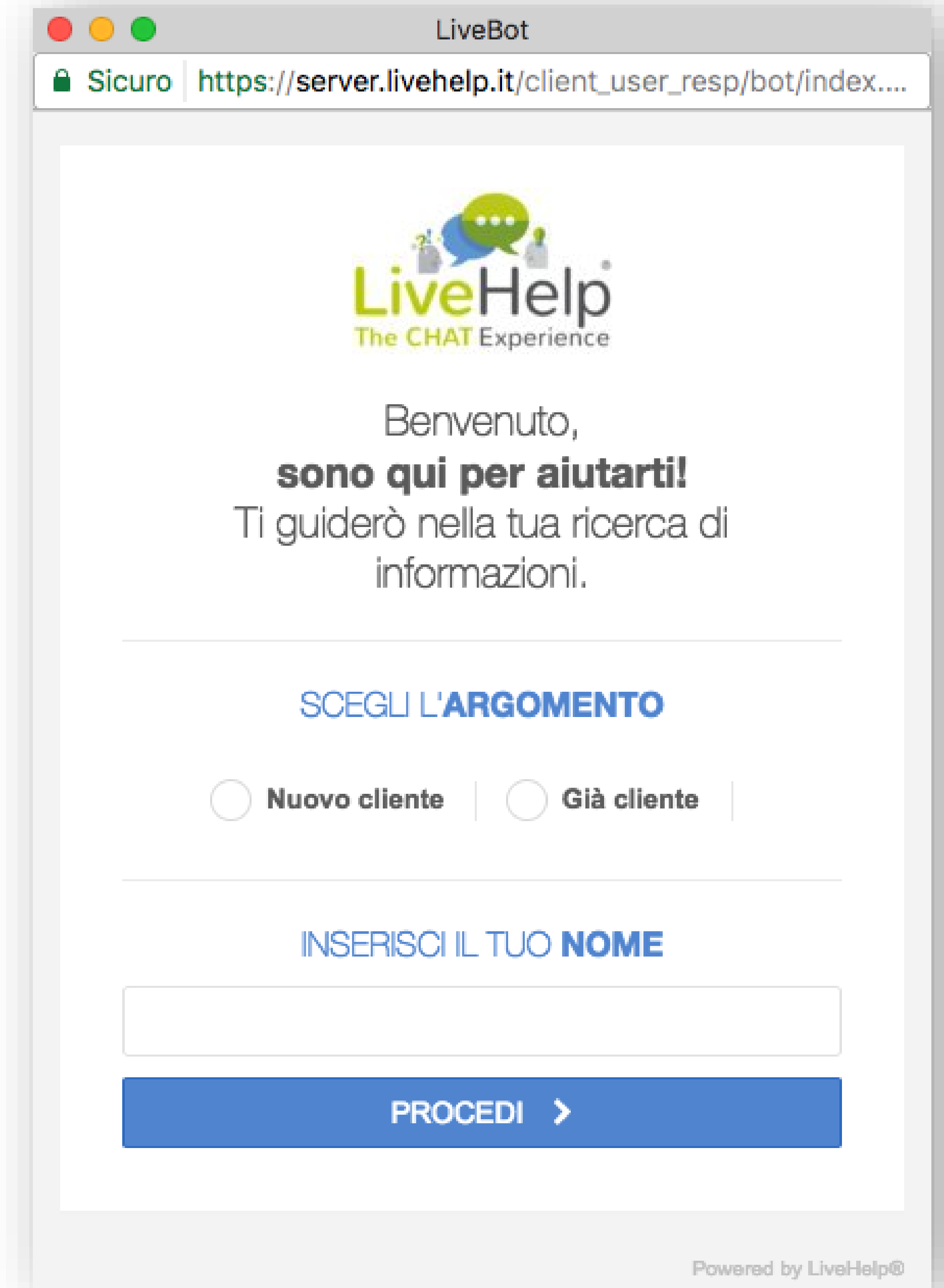
Valori medi

| | Umano | LiveBot |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Chat contemporanee | 3+ | 1000+ |
| Tempo di attesa in chat | <20 secondi | 0,2 secondi |
| Durata della chat | 5,5 minuti | 2 minuti |
| Tasso di conversione della chat | 30% | // |
| Aumento del carrello medio post chat | +50% | // |
| Avresti acquistato senza chattare? (Questionario reale Gruppo Teddy spa) | NO - 44% | // |

Best Practices

Bot ideale

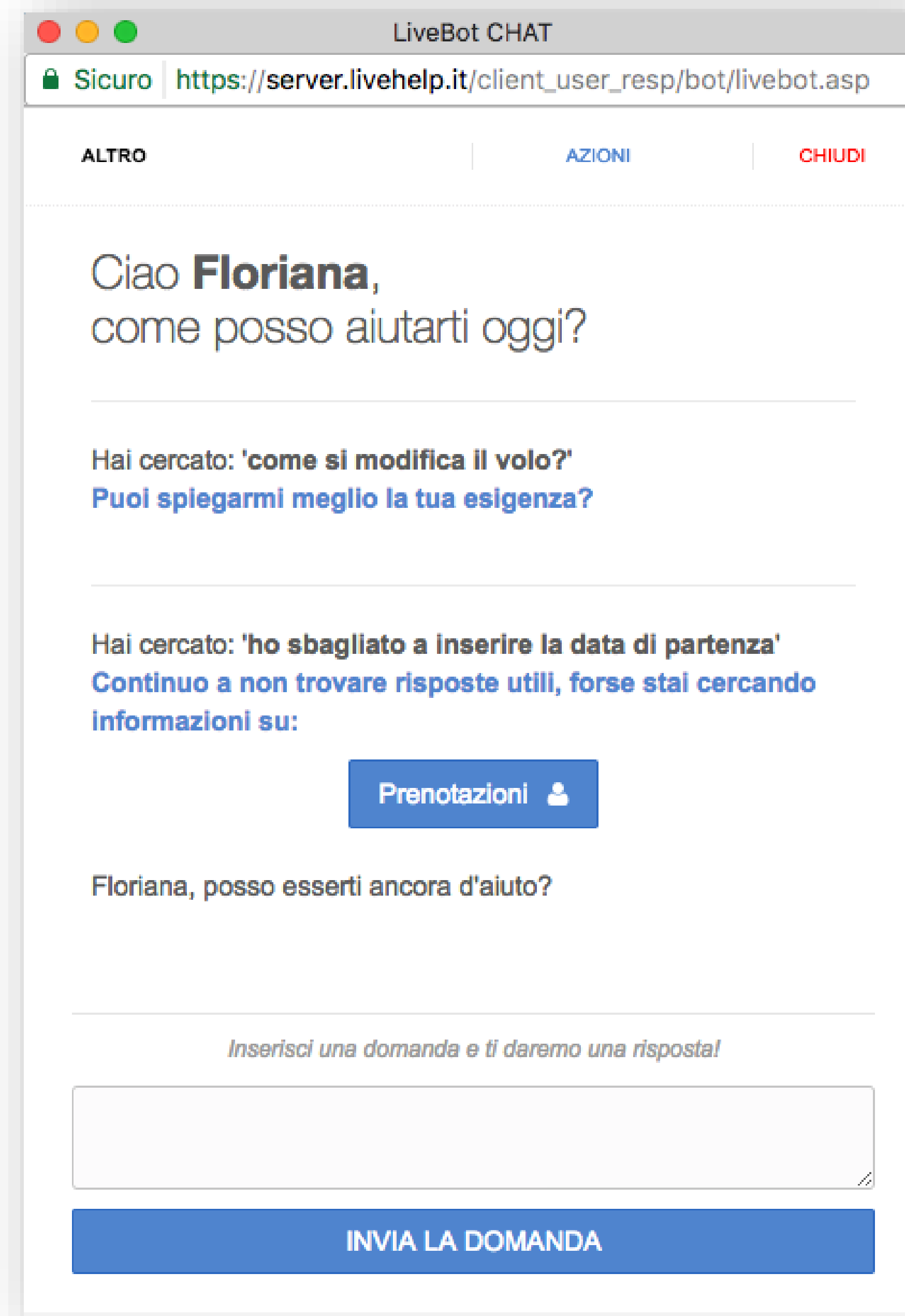
- Completo e Programmabile
- **Continuità** con la chat
- Feedback
- Analisi dei log
- Tracking vendite



The image shows a browser window titled "LiveBot" with a secure connection to "https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/index...". The page features the LiveHelp logo with the tagline "The CHAT Experience". A welcome message reads: "Benvenuto, sono qui per aiutarti! Ti guiderò nella tua ricerca di informazioni." Below this, there is a section titled "SCEGLI L'ARGOMENTO" with two radio button options: "Nuovo cliente" and "Già cliente". A second section titled "INSERISCI IL TUO NOME" contains a text input field and a blue "PROCEDI >" button. The footer indicates "Powered by LiveHelp®".

Differenziare per **argomenti**

- Se il software riconosce l'argomento corretto
- Se **SEMANTICAMENTE** necessario



LiveBot CHAT

Sicuro | https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/livebot.asp?IDd...

GIÀ CLIENTE | AZIONI | CHIUDI

Come faccio a rinnovare?
Il rinnovo si puo' pagare tranquillamente dal pannello di controllo ed e' immediato

👍👎

Posso parlare con Floriana?
Ciao Alessandro, controllo subito se Floriana e' disponibile, nel frattempo puoi chiedere a me cercherò di aiutarti al meglio

CHATTA CON GLI UMANI! 👤

👍👎

avete un programma di affiliazione?
dove controllo i guadagni del programma referral?

Avete un progr|

INVIA LA DOMANDA

Presentarsi da umano?

- Aiuta a sviluppare più velocemente la **logica** e il **lessico** di **LiveBot**
- **Riduce** drasticamente il ricorso alla chat (e relativi costi)

Ciao **Valentina**,
Inserisci la tua domanda!

e' possibile impostare un form di contatto per gli utenti che accedono fuori dagli orari di ufficio?

e' possibile parlare con un commerciale?

e' possibile avere uno sconto?

e' possibile modificare il nome dell'operatore creato di default?

possi|

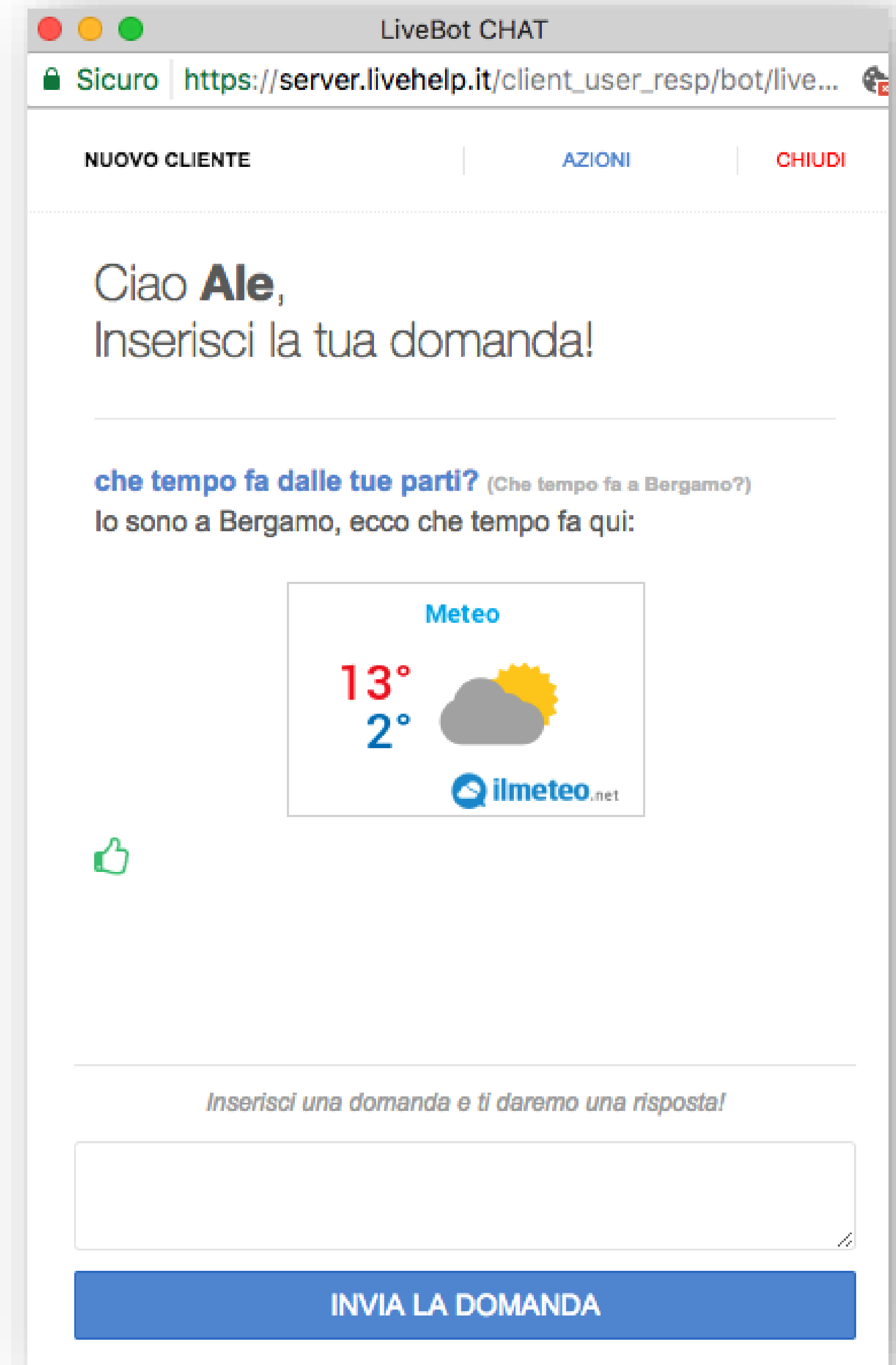
INVIA LA DOMANDA

Suggerire le domande?

- **Migliora** la resa del Bot che sembra più intelligente (Google...)
- **Impoverisce** il lessico e la logica sottostante

Integrazione con i sistemi aziendali

- Tramite **API** e **WebService** interrogare i sistemi aziendali per fornire risposte dedicate e dare **valore aggiunto**



The screenshot shows a web browser window titled "LiveBot CHAT" with a secure connection to "https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/live...". The interface includes navigation links for "NUOVO CLIENTE", "AZIONI", and "CHIUDI". The chat message reads: "Ciao **Ale**, Inserisci la tua domanda!". Below this, a question is asked: "che tempo fa dalle tue parti? (Che tempo fa a Bergamo?)". The response states: "Io sono a Bergamo, ecco che tempo fa qui:". A weather widget from "ilmeteo.net" displays "Meteo" with a temperature of 13° and a low of 2°, along with a sun behind a cloud icon. A green thumbs-up icon is visible to the left of the widget. At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Inserisci una domanda e ti daremo una risposta!" and a blue button labeled "INVIA LA DOMANDA".

MOTORE CONVERSAZIONALE

- Automatico
- Guidato
- Alberatura
- Misto
- Programmabile

The screenshot shows a web browser window titled "LiveBot CHAT" with a secure connection to "https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/liveb...". The interface includes navigation links for "NUOVO CLIENTE", "AZIONI", and "CHIUDI". The chat message reads: "Ciao **Federica**, Inserisci la tua domanda!". Below this, a question is asked: "quanto costa la versione business? (Quanto costa la versione Business?)". The response explains that the business version has a variable cost based on the number of operators and active options, and asks how many operators the user wants to activate. Three buttons are provided: "meno di 5", "da 5 a 20", and "non lo so ancora". The "da 5 a 20" button is selected, and the response says: "In questo caso la metto subito in contatto via chat con un commerciale". A blue button labeled "APRI CHAT" with a person icon is visible. At the bottom, there is a text input field with a placeholder "Inserisci una domanda e ti daremo una risposta!" and a blue button labeled "INVIA LA DOMANDA".

Quando la **CHAT**?

- Sempre
- Fasce orarie
- Sul quesito
- Se non capisco
- **In base al carico operatori**

Ciao **Valentina**,
Inserisci la tua domanda!

Quanto costa la versione Business?

La versione **Business** ha un **costo variabile** in base al numero di operatori e delle opzioni attive, e parte da un minimo di 7.500 euro annuali per 5 operatori.



Inserisci una domanda e ti daremo una risposta!


INVIA LA DOMANDA



Sicuro | https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/livebo...


GIÀ CLIENTE | AZIONI | CHIUDI


Ciao **Andrea**,
inserisci la tua domanda!



dove si cambia la mail? (Dove posso modificare l'indirizzo e-mail a cui arrivano i form di call me back?)
Nella pagina «*Personalizzazioni* > *Template Responsive*» puoi associare uno o più indirizzi e-mail che riceveranno i form compilati dagli utenti quando gli operatori sono offline.

e la ragione sociale? (Come faccio a cambiare ragione sociale?)
Devi inviare una richiesta tramite ticket

[APRI UN TICKET](#) 



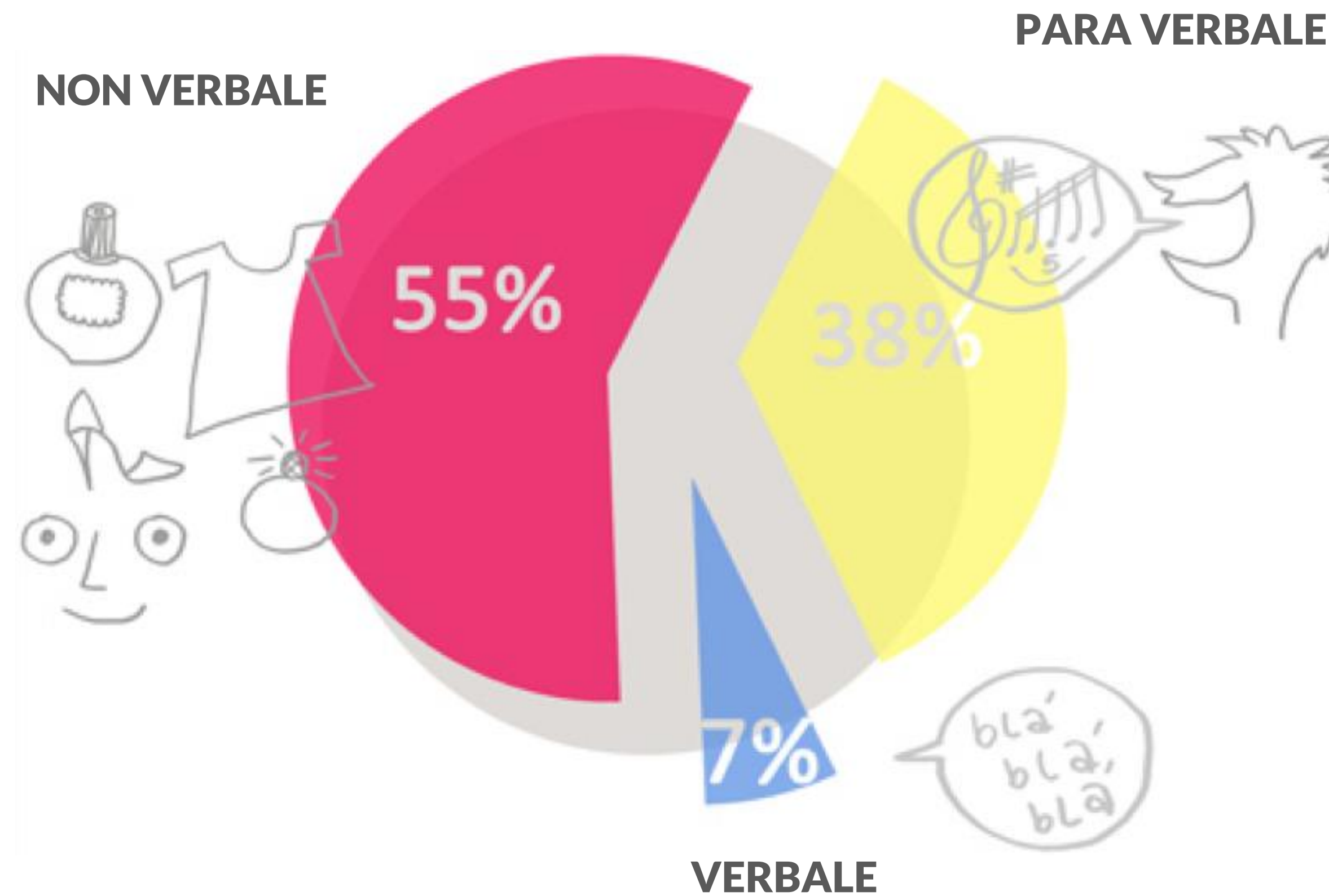
Inserisci una domanda e ti daremo una risposta!

[INVIA LA DOMANDA](#)

Quando il **TICKET**?

- Quando il tempo di gestione **supera i 5 minuti**
- **LiveSuite** con **ACD** per smistare ticket quando non ho chat in entrata

Formazione e Comunicazione (PNL)



1x3 consigli

1. Attendere e **CAPIRE** la domanda dell'interlocutore
2. Spezzare (con senso) le risposte troppo **lunghe**
3. **Una** domanda/richiesta alla volta



2x3 consigli

1. Evitare di chiedere **informazioni** che si hanno già
- 2. Se la risposta e' SI, rispondere SI.**
Altrimenti rispondere con una soluzione al posto del **NO**
3. Evitare di rimandare ad altri **canali**
(tel., e-mail...) o all'ufficio "*di competenza*"



3x3 consigli

1. Evitare le **MAIUSCOLE!!!!???**
2. Attenzione alla **forma**, all'**ortografia** e ai **punti**
3. Rispondere subito alla domanda del cliente

NON INIZIARE LE FRASI CON
"NO, NON, MA"



Il bot **meglio degli umani?**



SI,
se clicca
www.miosito.it/rate
trova anche
come fare

E' previsto il pagamento
ratealizzato?

~~NEL SITO TROVA
TUTTI I DETTAGLI~~

Se può **attingere...**

UN ATTIMO CHE
VERIFICO

4 MINUTI



MI SCUSI PER
L'ATTESA

Se attende
5 minuti
verifico subito



GRAZIE
PER
L'ATTESA

20 suggerimenti per una chat di successo

Vorresti attivare una **live chat** sul tuo sito e ti chiedi che impatto avrà sul supporto online?

Oppure nonostante la chat le **vendite** non aumentano e vorresti avere clienti più **soddisfatti**?

Grazie a **20 anni di esperienza** nel mondo delle chat, LiveHelp® ti regala un esclusivo **E-book** gratuito con cui imparerai a:

- **Progettare la chat di successo** con le risorse a tua disposizione
- **Offrire la migliore #chatexperience** ai visitatori del tuo sito, per trasformarli in **clienti soddisfatti**
- **Misurare il ROI** della chat



Inserisci la tua mail...

SÌ, SCARICO L'E-BOOK

[Privacy Policy](#)

LiveHelp®

The CHAT Experience

www.livehelp.it

Comunicare in modo fantastico sfruttando il meglio della **tecnologia**