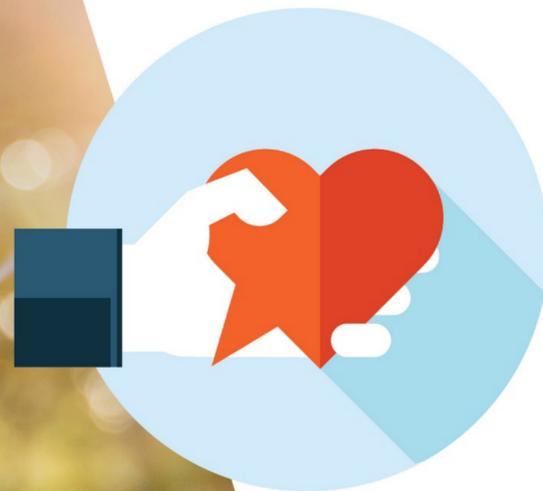




Ottimizzare le chat con gli Hybrid-Bot

Alessandro La Ciura - Creatore di chat dal 1997



AIUTIAMO LE AZIENDE A
COMUNICARE
IN MODO
FANTASTICO
SFRUTTANDO IL MEGLIO
DELLA TECNOLOGIA

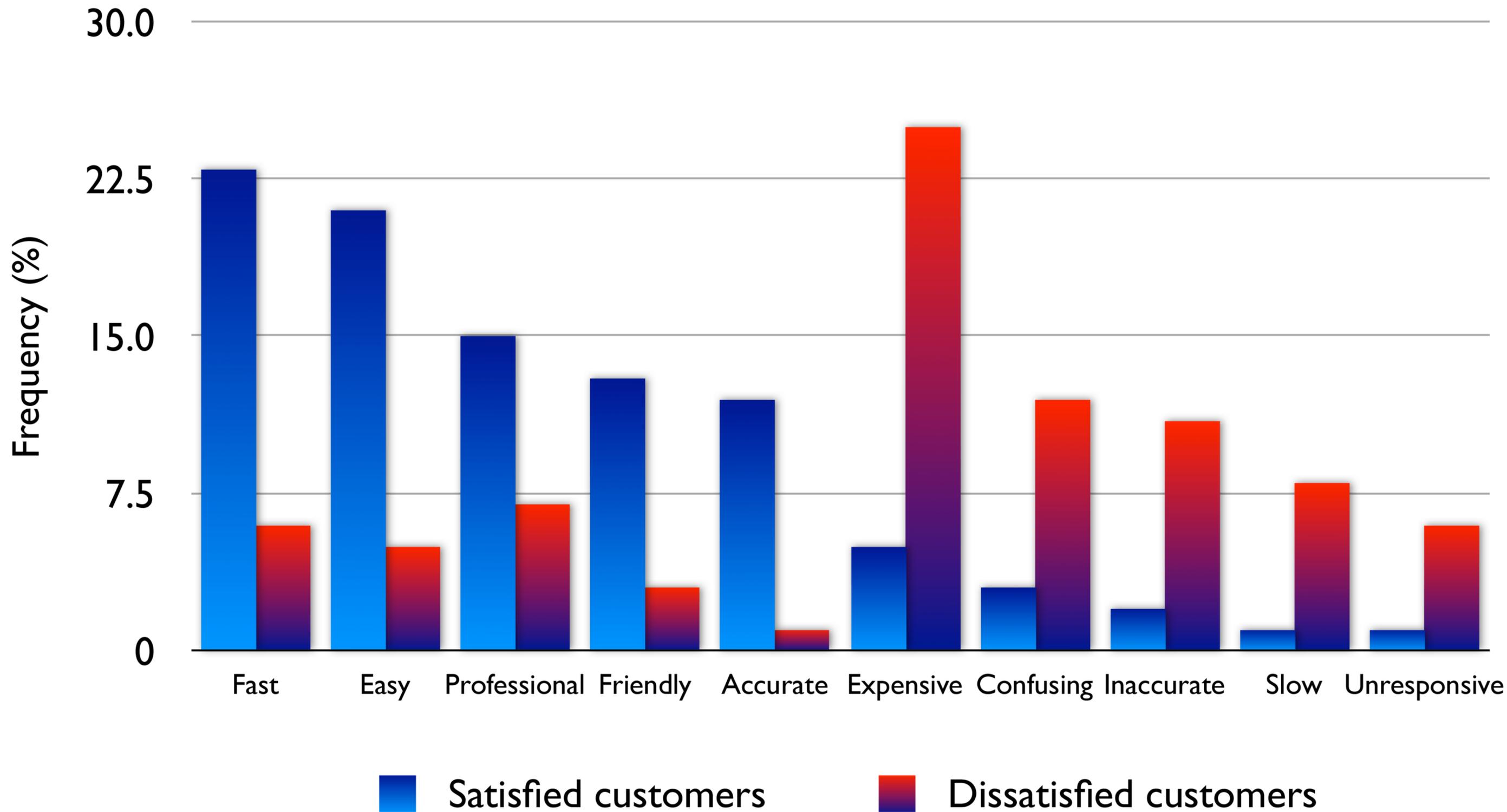


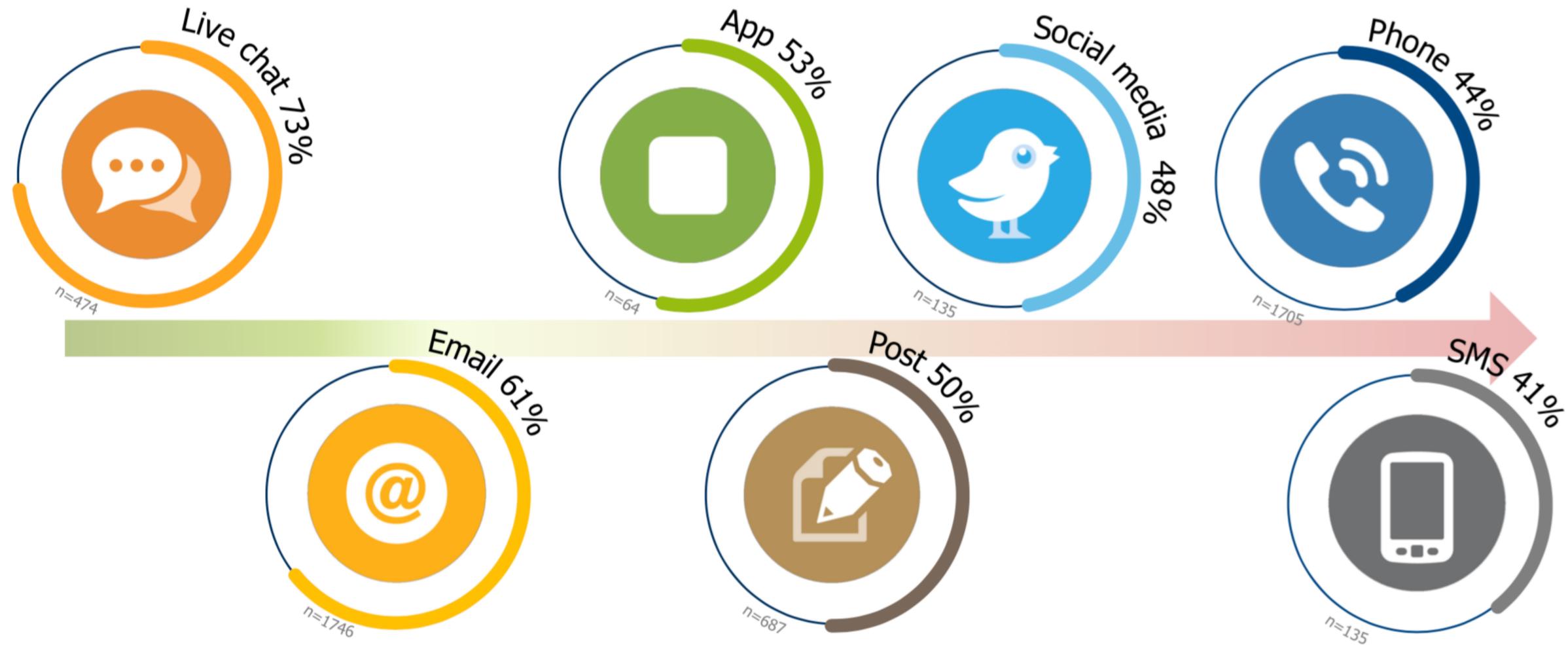


Any product that needs a manual to
work is broken.

— *Elon Musk* —

AZ QUOTES





- 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**



E se non la trovano?

F. G. Di Benedetto @fabiolittlekapo Segui

[@PosteMobile](#) la chat sul sito mi dice da 1 ora che non c'e' nessuno disponibile: e' finta?

11:11 - 10 mag 2017

1

Twitta la tua risposta

PosteMobile @PosteMobile · 10 mag
In risposta a [@fabiolittlekapo](#)
Ciao, eccoci! Possiamo esserti d'aiuto?

F. G. Di Benedetto @fabiolittlekapo · 12 mag
Potevate, ma non lo avete fatto: la chat e' un fake, dopo 2 ore ho potuto parlare con un operatore che non e' stato ne' utile ne' gradevole

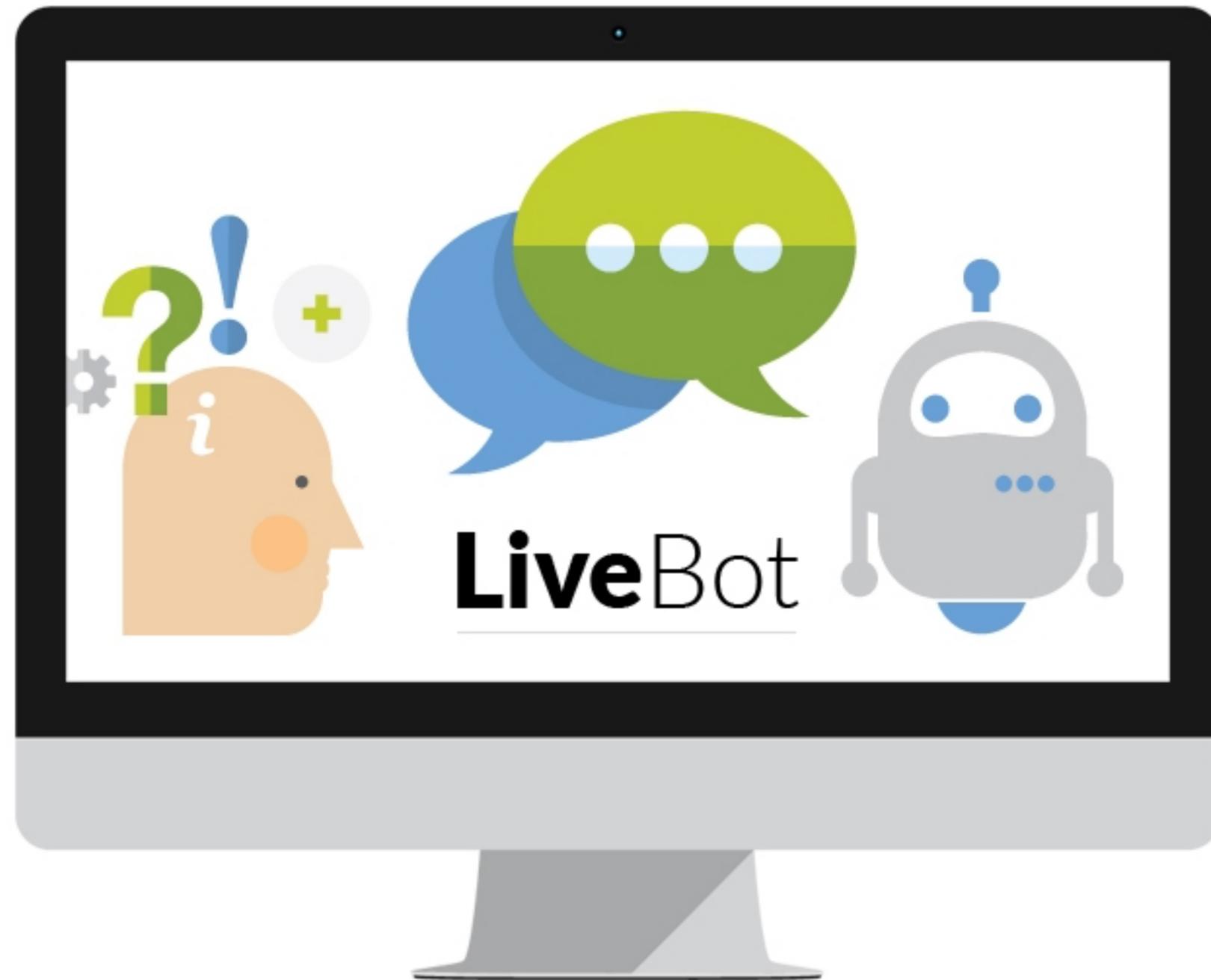
Abbiamo già **troppe telefonate...** Perché non **implementare la Chat?**

NO GRAZIE!

SIAMO GIÀ
TROPPO
OCCUPATI



Automatizzare le **risposte frequenti...**



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**»



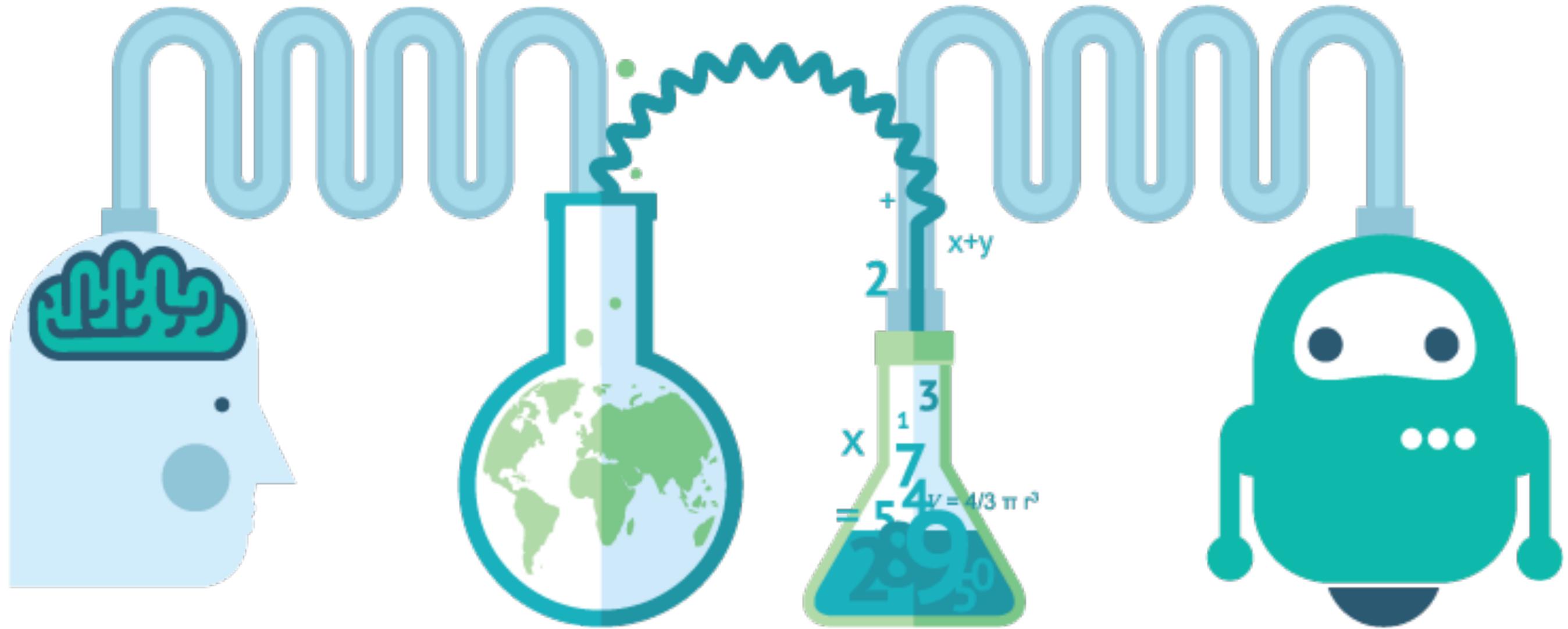
Nel 2014

Ciao, che tempo fa?

Qui c'è il sole,
ma io sto lavorando

Lo so, ma io volevo vedere
se eri un Bot

Il Bot impara automaticamente?



Bots ≠ AI

Ma cos'è un **BOT**?

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

LiveBot, nel 2017

Che cosa serve per un cliente disabile?

Cosa vuoi dire esattamente?

Non vedente

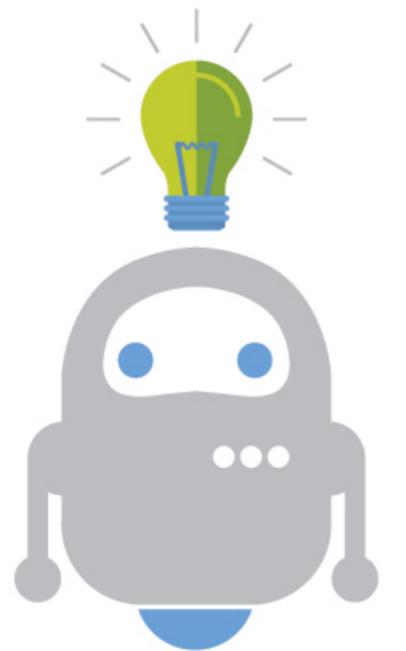
Nel caso di cliente non vedente sarà sufficiente segnalarlo ad un nostro consulente.

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



Hybrid-Bot

Una soluzione di chat e bot in cui
la componente **umana** e quella **artificiale**
siano perfettamente integrate
sia lato utente che **lato operatore**

Vantaggi di Hybrid Chat-Bot

- KB unica
- **Continuità** con la chat
- **Uniformità** di risposta
- **Supporto** agli operatori umani
- Analisi dei log unificati
- Tracking vendite



MOTORE CONVERSAZIONALE

- Automatico
- Guidato
- Alberatura
- Misto
- Programmabile



LiveBot CHAT

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

NUOVO CLIENTE | AZIONI | CHIUDI

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

quanto costa la versione business? (Quanto costa la versione Business?)
La versione **Business** ha un **costo variabile** in base al numero di operatori e delle opzioni attive. Quanti operatori pensa di dover attivare?

meno di 5 | da 5 a 20 | non lo so ancora

da 5 a 20
In questo caso la metto subito in contatto via chat con un commerciale

APRI CHAT 

Inserisci una domanda e ti daremo una risposta!

|

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

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 può pagare tranquillamente dal pannello di controllo ed è immediato

👍👎

Posso parlare con Floriana?
Ciao Alessandro, controllo subito se Floriana è 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|

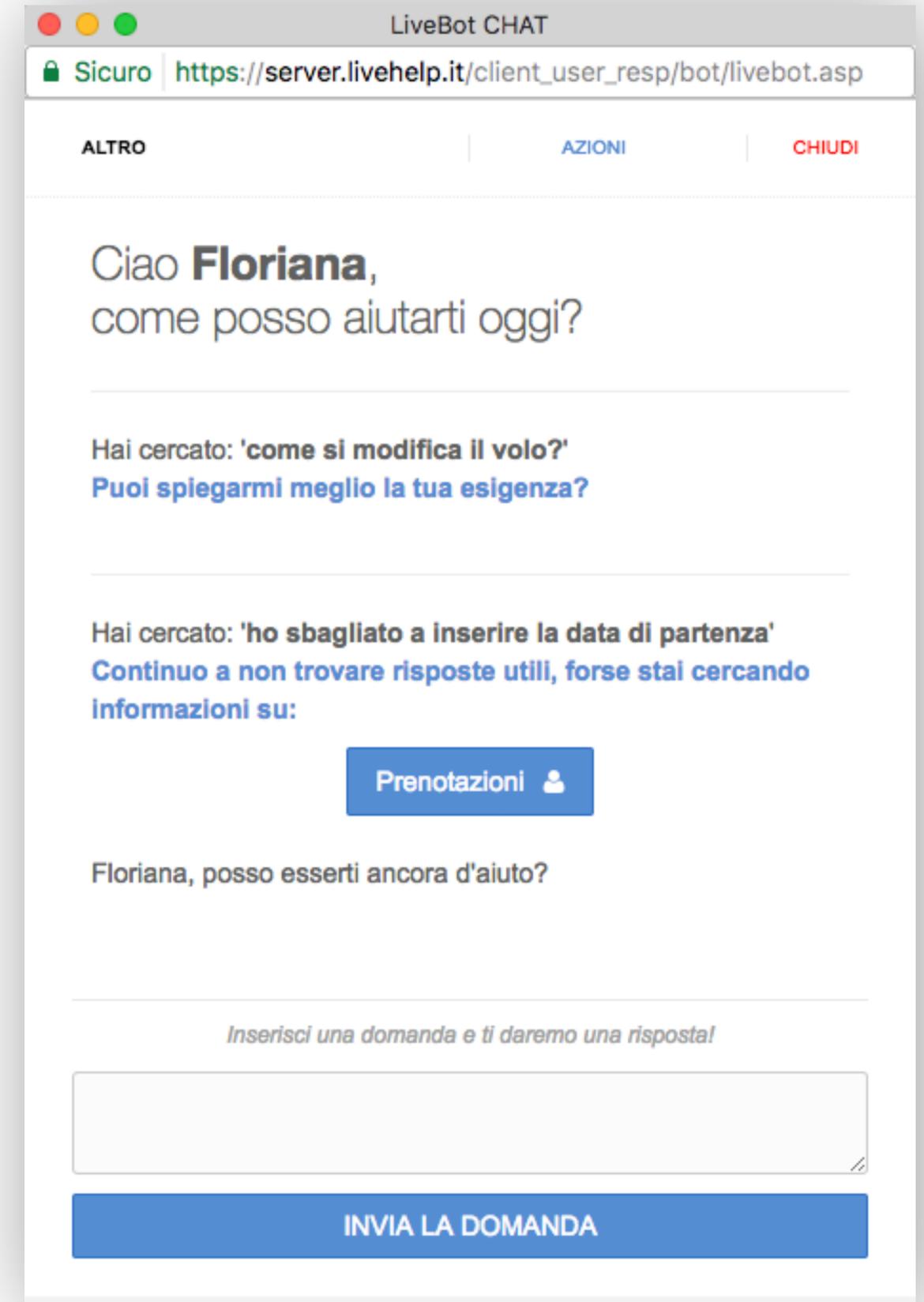
INVIA LA DOMANDA

Presentarsi da umano?

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

Differenziare per argomenti

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



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

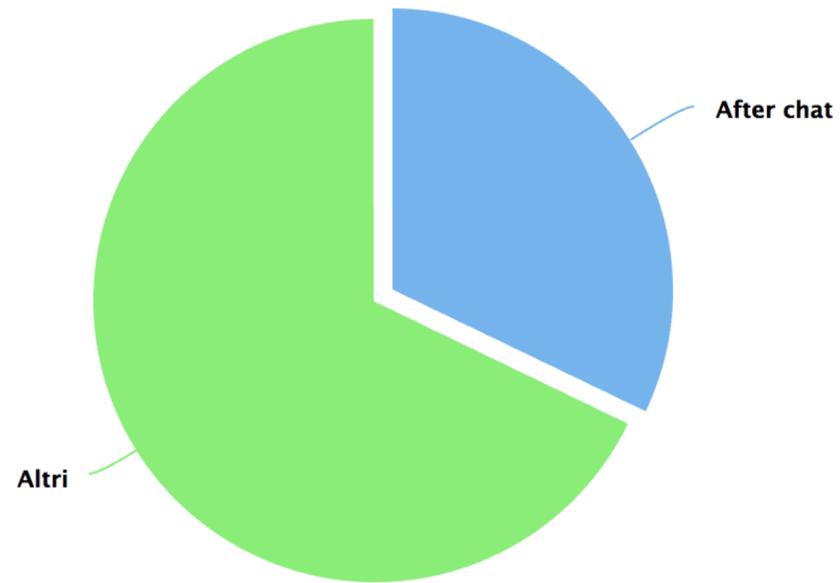
Integrazione con i sistemi aziendali

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

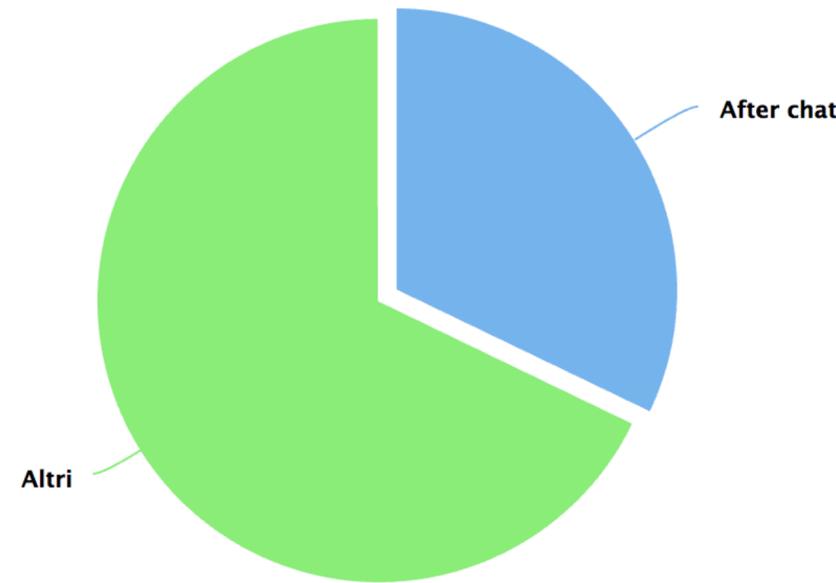


The screenshot shows a web browser window titled "LiveBot CHAT" with a URL starting with "https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/live...". The interface includes navigation links: "NUOVO CLIENTE", "AZIONI", and "CHIUDI". The chat message reads: "Ciao **Ale**, Inserisci la tua domanda!". Below this, a question is asked: "che tempo fa dalle tue parti? (Che tempo fa a Bergamo?)". The response is: "Io sono a Bergamo, ecco che tempo fa qui:". A weather widget from "ilmeteo.net" displays "Meteo" with a temperature of "13°" and "2°", a sun behind a cloud icon, and the "ilmeteo.net" logo. 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".

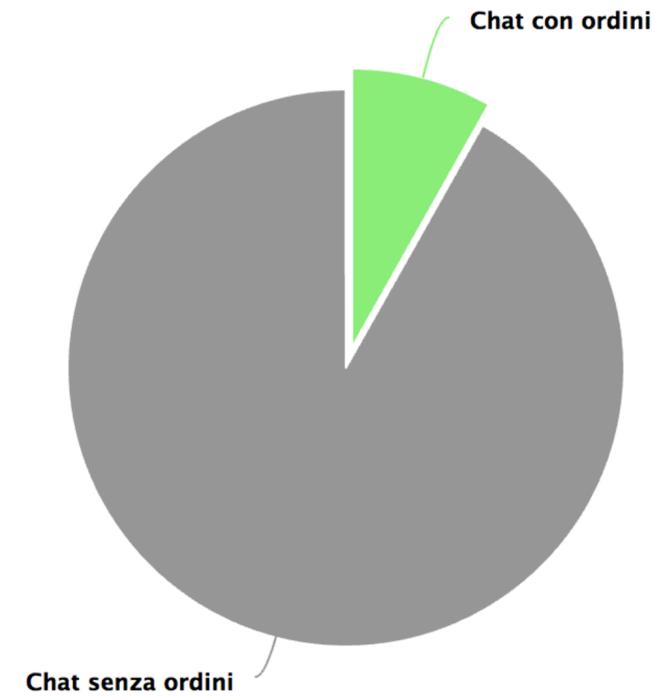
Suddivisione # ordini



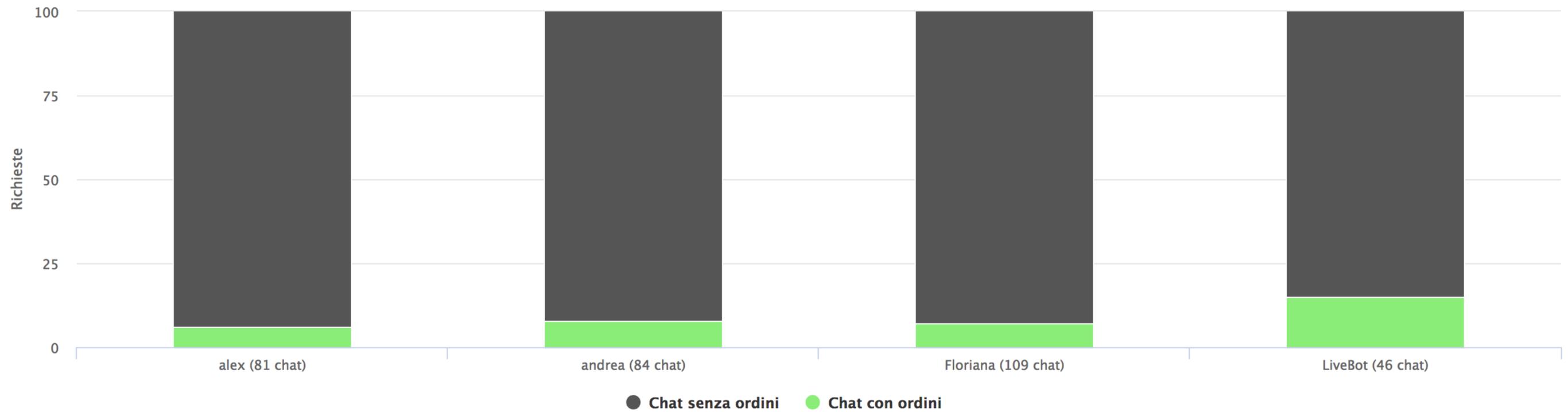
Suddivisione ordini per fatturato



Percentuale chat con e senza ordini



Performance dei singoli Operatori



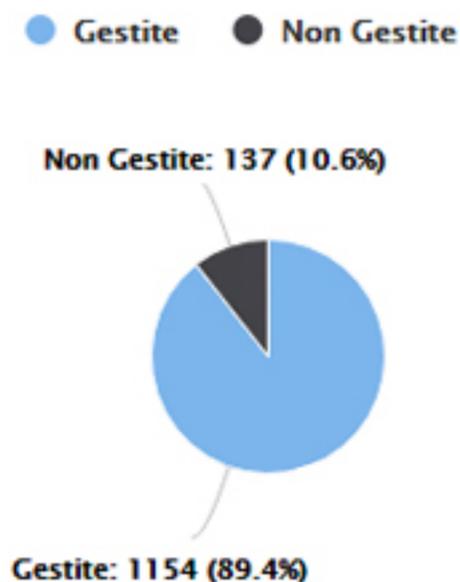
LiveHelp[®]

The CHAT Experience

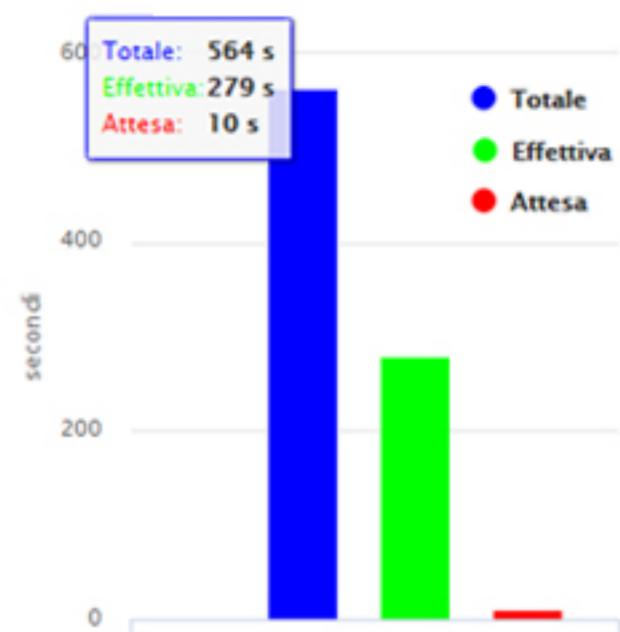
www.livehelp.it

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

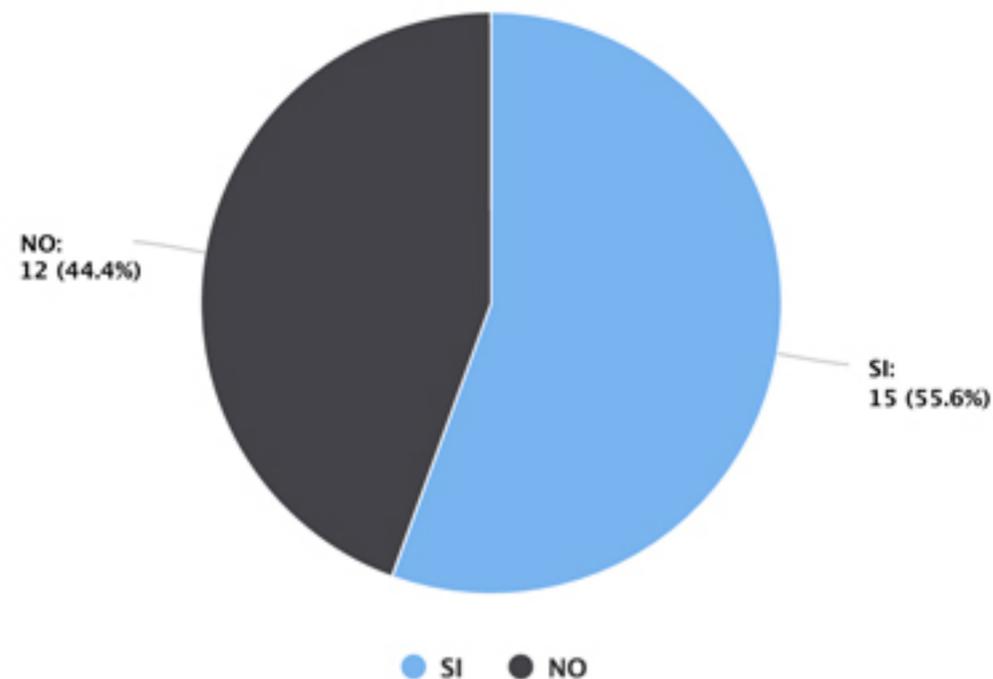
PERFORMANCE



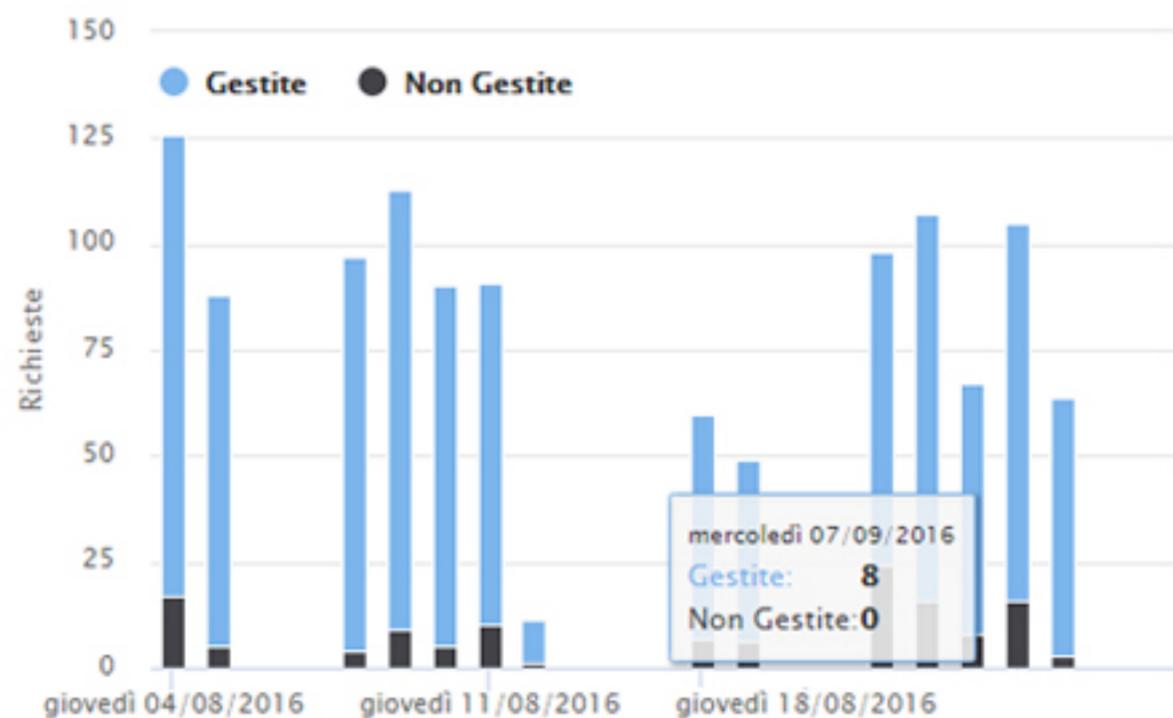
DURATA MEDIA NEL PERIODO



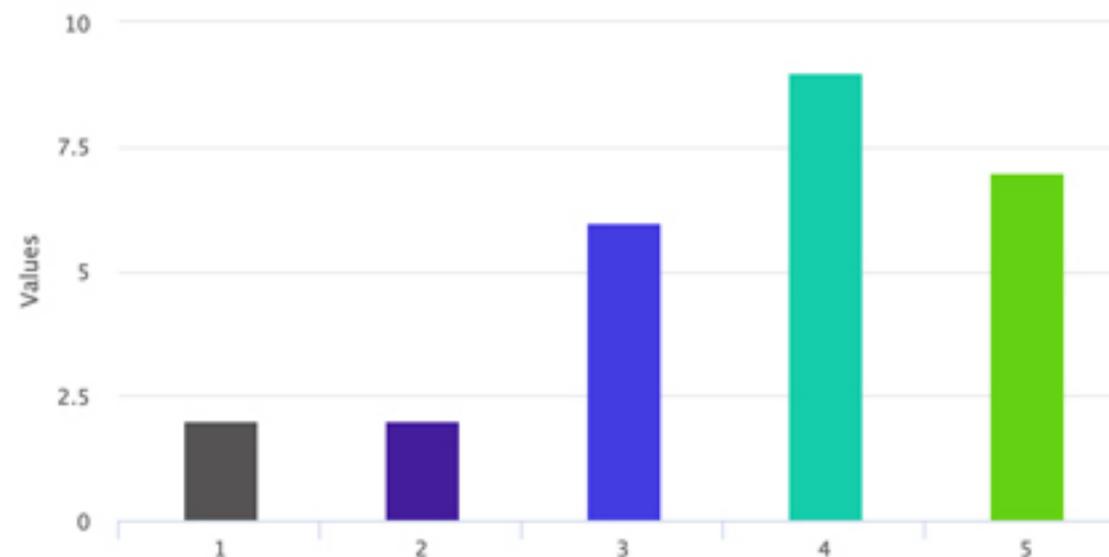
AVRESTI COMPRATO LO STESSO ANCHE SENZA CHATTARE?



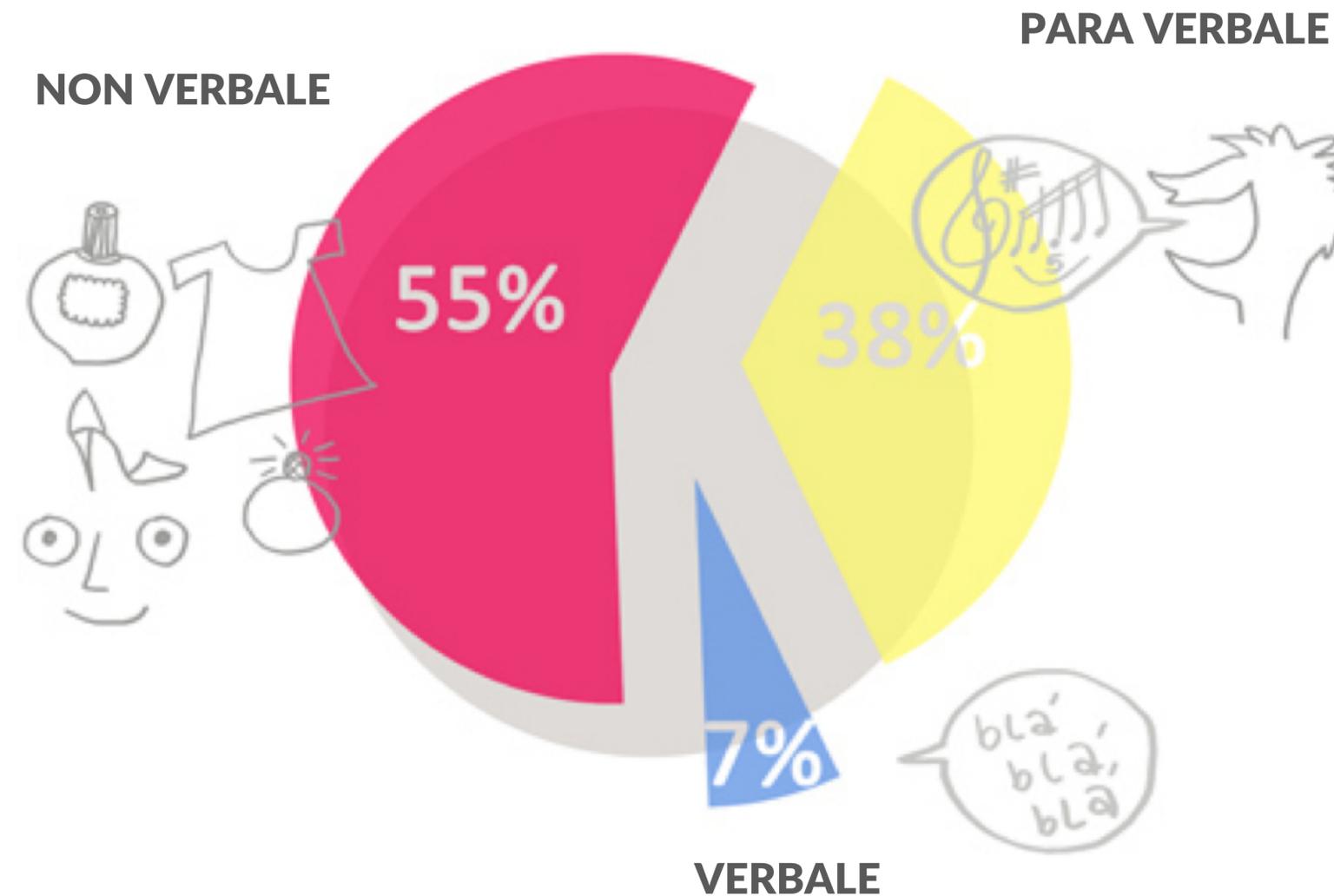
RAGGRUPPAMENTO PER GIORNO



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



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~~

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](#)