

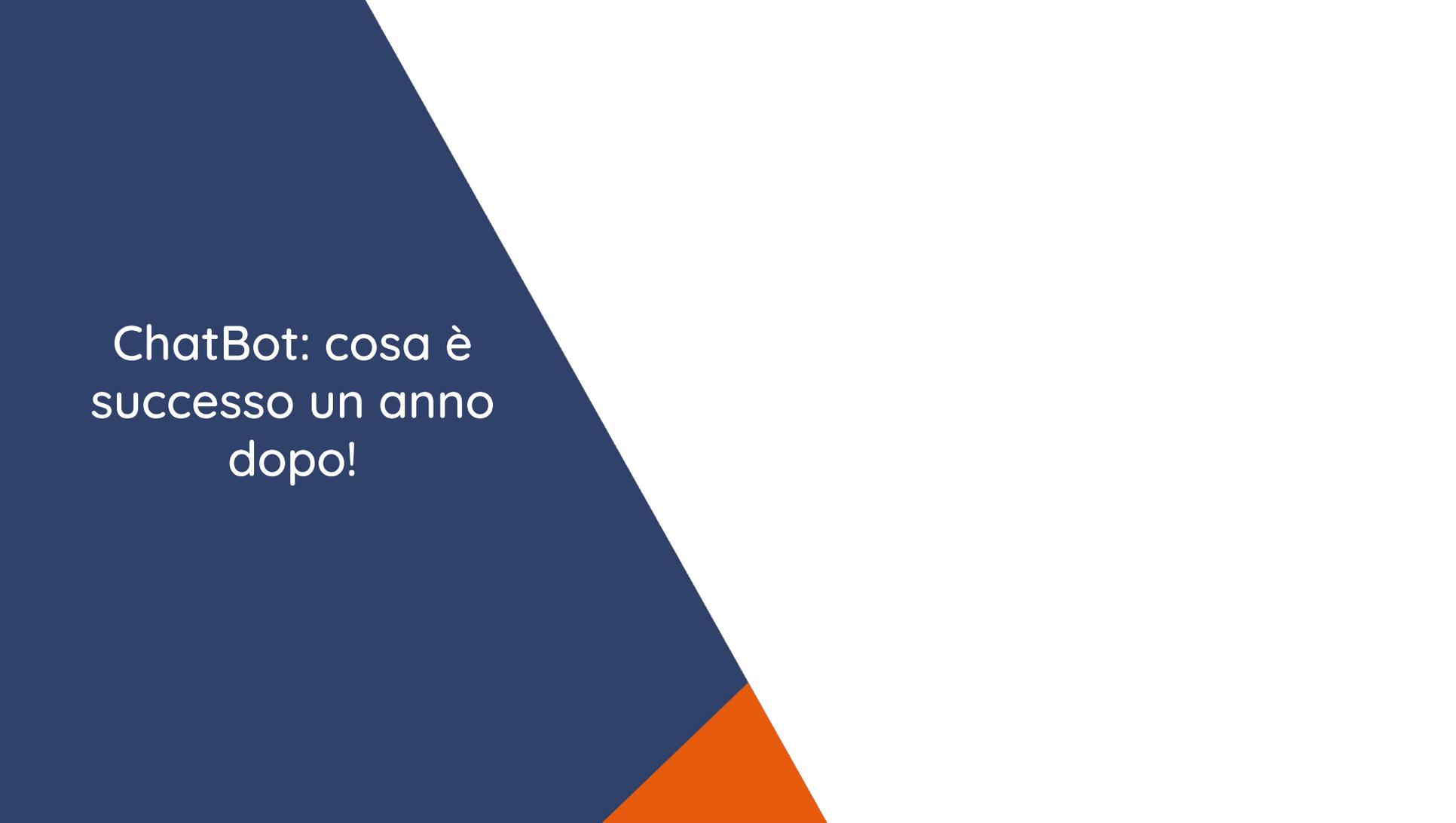
CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

12.10.2017

UK
TRADE &
INVESTMENT 
Innovation Awards 2014





ChatBot: cosa è
successo un anno
dopo!

ChatBot: Un fenomeno che ha creato entusiasmo...



... il mercato dei servizi Bot crescerà del **+31% all'anno** fino a **\$ 1,8 Bln nel 2022...** (Markets & Markets)

... entro il 2020 l'**85% delle interazioni** sui canali "conversational" **non saranno intermedie da umani** (Ruby Garage)

... l'**80%** delle aziende stanno **già utilizzando** o hanno in progetto di **utilizzare Chatbot entro il 2020** (Oracle)

... entro il 2019 il **20% delle aziende lascerà le App Mobile** in favore dei **ChatBot** (Gartner)

... ma presenta luci e ombre

Aprile:

Facebook apre i
Chatbot su
Messenger

Luglio:

11k Chatbot
Messenger.
Introdotta
persistent menu

Settembre:

30k Chatbot
Messenger

Agosto:

+100k Chatbot
Messenger
+20K ChatBot KIK

2016

2017

Maggio:

il ChatBot Weather
Poncho non
funziona; il chatbot
di ASOS viene
"trollato"

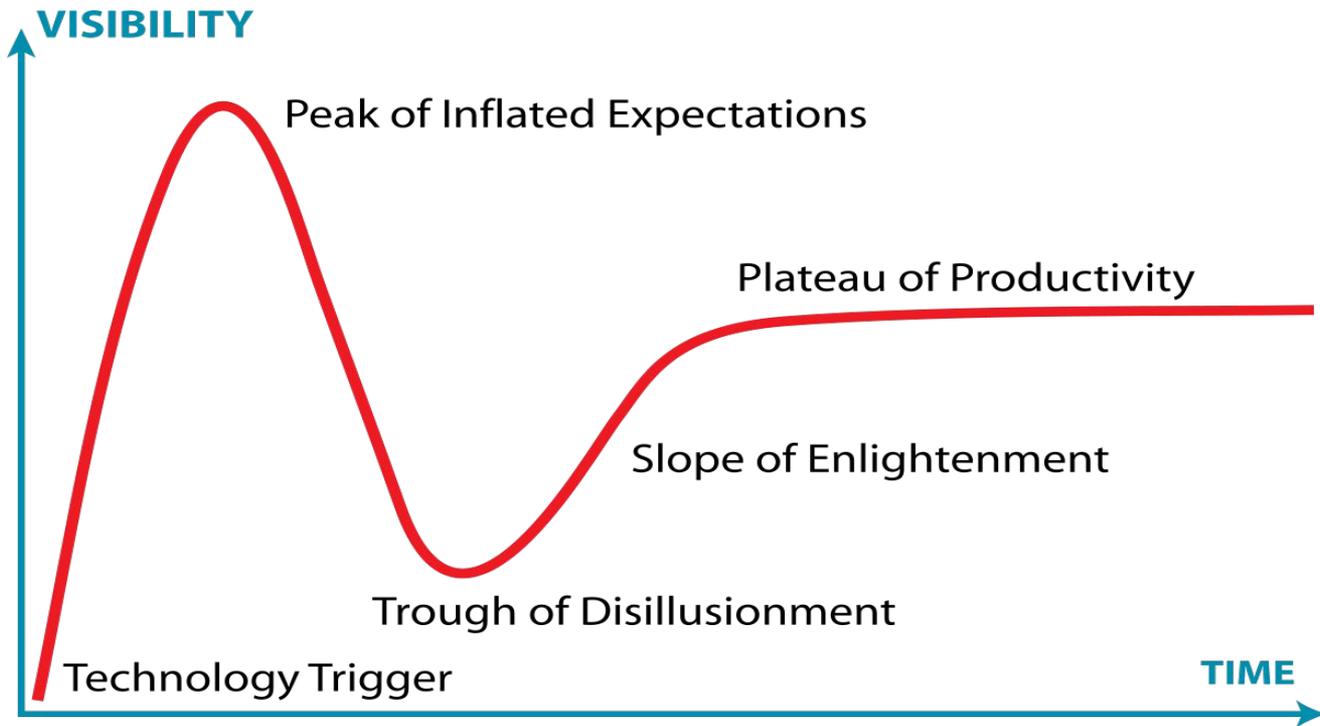
Agosto:

il ChatBot di
Obama è un "epic
fail"

Febbraio:

il tasso di fallimento del
chatbot M è del 70%.
Facebook ripensa alle
strategie di sviluppo

A che punto siamo oggi?



Client experience: i temi critici per lo sviluppo

Tecnologici

- Capacità **comprensione** conversazione e **contesto**
- Integrazione con **sistemi IT** aziendali

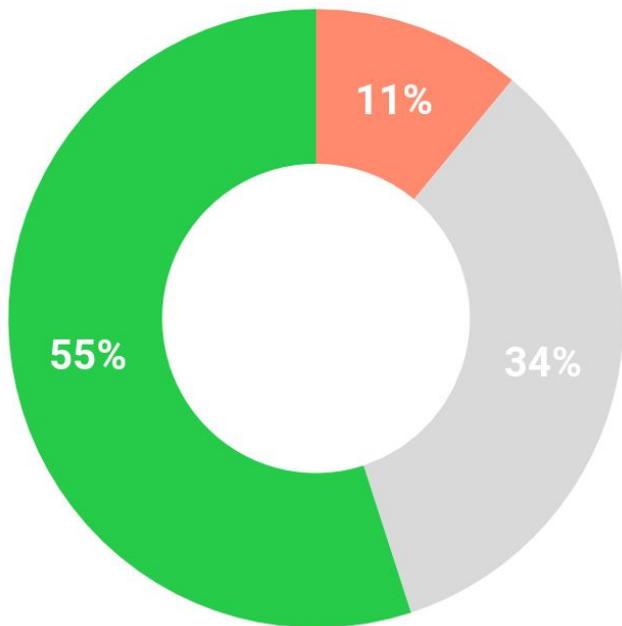
Strategici

- **Use case** maturi e convincenti di monetizzazione
- **Cost Saving** vs **Customer Experience**

Operativi

- Capacità di gestire le **aspettative**
- **Gestione ibrida** ChatBot – umani
- Misurazione dell'**efficacia**

I ChatBot sono un argomento di cui si parla

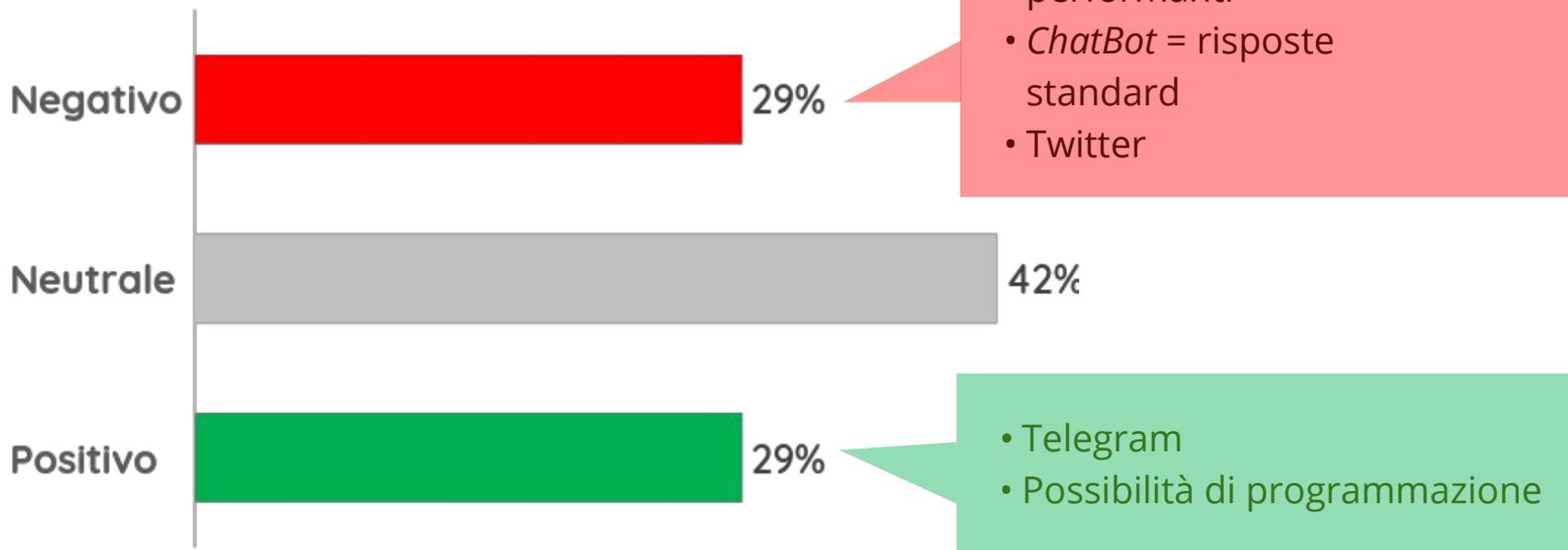


● discussioni e opinioni ● marketing e pubblicita ● notizie

- Divulgazione
- Marketing
- eCommerce
- Customer Service
- Turismo
- Finanza
- P.A. e istruzione
- ...

- Opinioni generali
- Esperienze di uso
- Programmazione

Le opinioni sono molto polarizzate



TOP 10: concetti e tendenze chiave

1

A.I. e NPL

6

Realtà aumentata

2

Apprendimento automatico

7

Customer Service

3

Speech to text

8

Privacy

4

E-Commerce e Pagamenti

9

Inline BOT

5

Big Data

10

Industria 4.0

Grazie!

 www.facebook.com/chorally

 twitter.com/getchorally

 write@chorally.com

CX2020
CUSTOMER EXPERIENCE