

OLTRE IL CRM

CONFERENCE

HEDRON

CLIENTE 4.0

PROGETTARE LA RELAZIONE DIGITALE

INTERVIENE: GIACOMO BOSIO



GIACOMO BOSIO

CEO at HEDRON

Digital entrepreneur

Mobile specialist

<https://giacomobosio.com/>

<https://www.linkedin.com/in/giacomobosio/>



NICOLETTA BRUNO

UX Designer at HEDRON

Digital Humanist

<https://www.linkedin.com/in/nicoletta-bruno/>

HEDRON

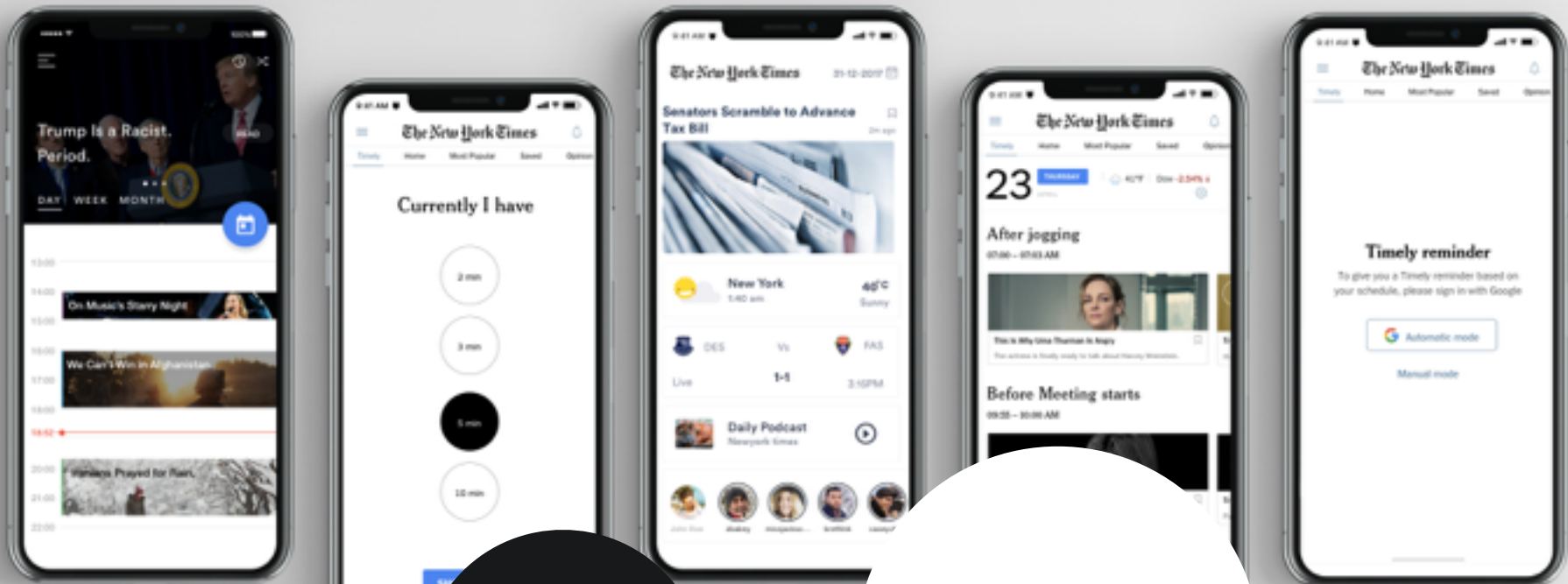
Human-mobile interaction

<https://hedron.it>

RELAZIONE DIGITALE

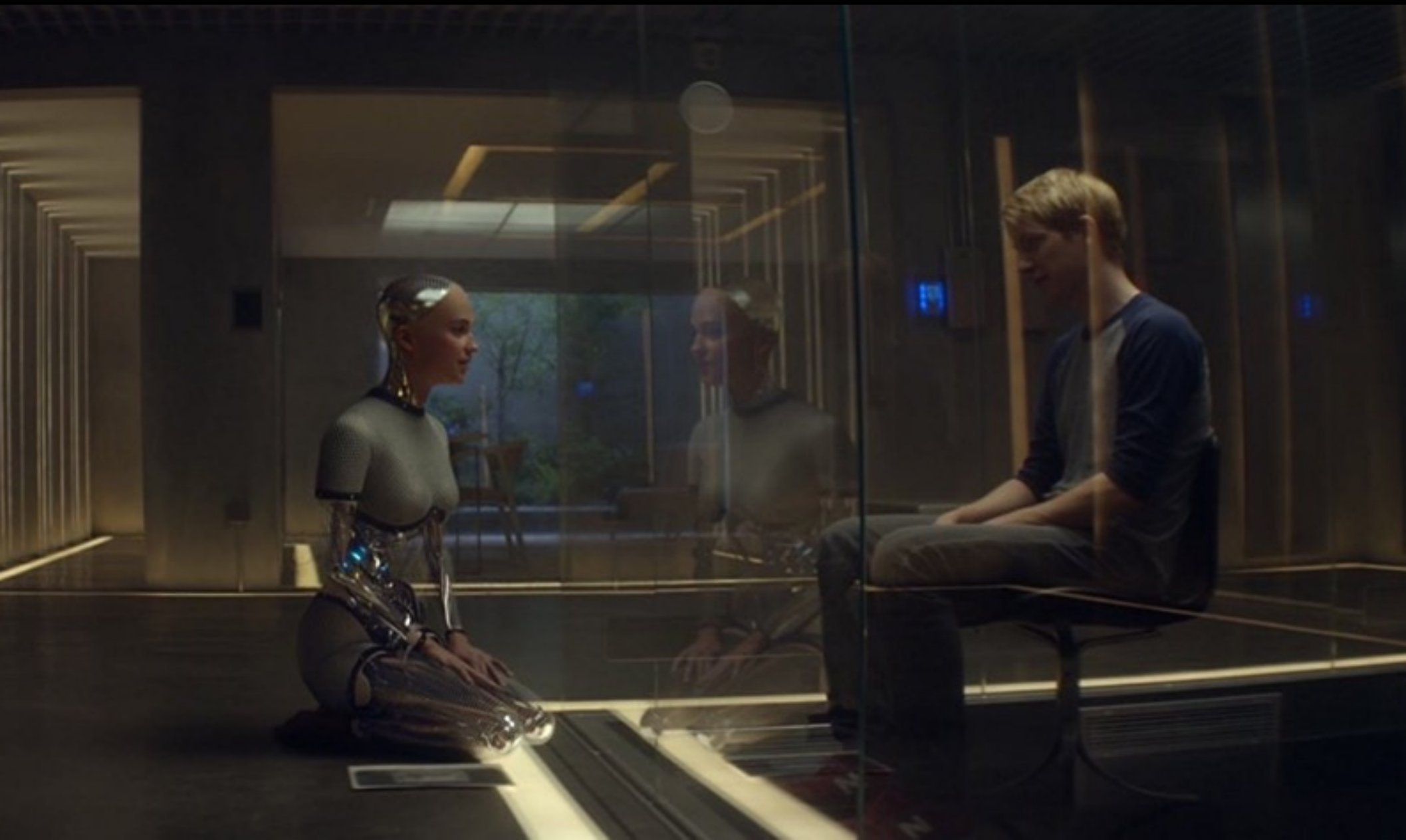
ACCESSO AI CONTENUTI

<https://uxdesign.cc/the-new-york-times-timely-app-concept-27efe88e5d4b>



PULL

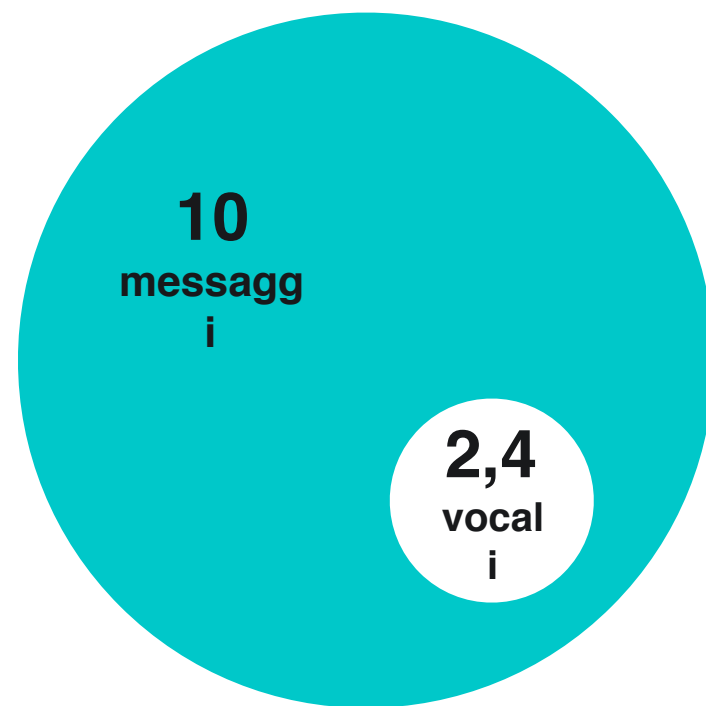
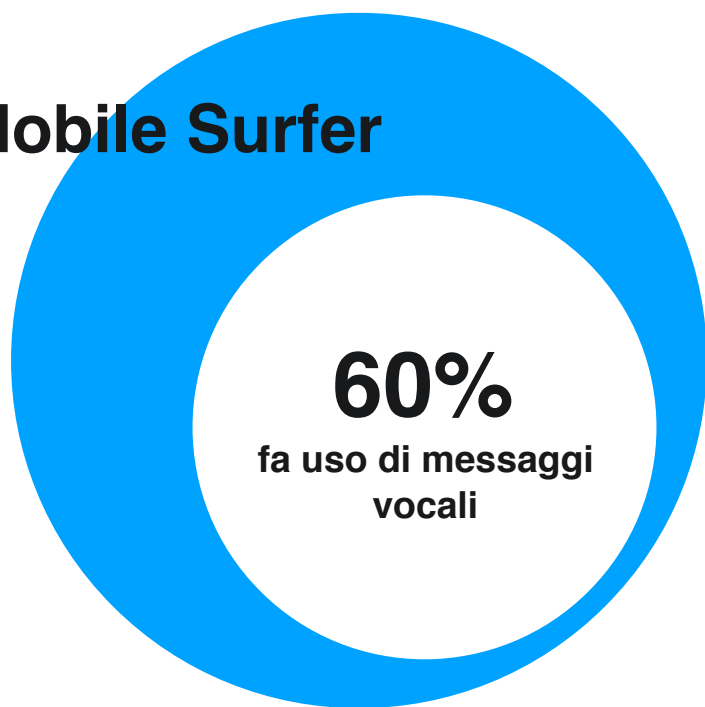
PUSH



HEDRON

NELL'ULTIMO ANNO

Mobile Surfer



Doxa per Osservatorio Mobile B2c, Strategy Politecnico di Milano 2018

I NUOVI CANALI DI INTERAZIONE

INSTANT MESSENGER



OS ASSISTANT



SISTEMI VOCALI



APPS



WEB



AURIS HYB

TOYOTA HYBRID
LA SCELTA INEV

NUOVO BONUS
QUALUNQUE SIA IL

Assistente Virtuale



Ciao, sono il nuovo assistente virtuale di Toyota.
Come posso esserti utile?

Volevo acquistare un ibrido Toyota



Le ibride Toyota si basano tutte sulla stessa
tecnologia. Cioè l'unione di due motori differenti,
benzina e elettrico, che operano in sinergia.

Così è garantito un risparmio sui consumi e la
riduzione di emissioni inquinanti.



Dubbi?

Perché? Cosa? Quanto? Tutto lo



I vantaggi dell'ibrido

Approfondisci consumi e



Test dell'

Bonus su

Scrivi qui il tuo messaggio





***WHERE AND WHEN WILL YOU
BE USING THIS JACKET?***



EXAMPLE: COMMUTING IN BOSTON

SUBMIT

CASI D'USO

SUPPORTO TASK AUTOMATION

es. customer care

[https://](https://tobiweb.vodafone.it/)

tobiweb.vodafone.it/

es. acquisti

<https://www.oui.sncf/bot>

Zara Popup Store (Londra)

MARKETING

es. info sul prodotto,
promozioni

<https://www.toyota.it/>

Task
(strumento)

VS

Conversazione
(companion, legame col brand)

LA PROGETTAZIONE



“Il sistema deve parlare il linguaggio dell’utente, utilizzando parole, frasi e concetti familiari per l’utente stesso e non termini e messaggi di sistema.

Deve inoltre seguire convenzioni del mondo reale e fare in modo che le informazioni appaiano in un ordine logico e naturale ”

Approfondimento: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

PROGETTAZIONE...

Test su un bot per una app di walking, donne di età compresa fra i 35 e i 54 anni

Messaggi:

“great workout, keep going”

“you’ve walked x steps today, add a 5 minute walk to reach 10,000”



...E TESTING

Importanza della parte conversazionale ed empatica.

Lisa: “Ugh, **he** wants me to pick up my intensity and burn more calories.”

IDEO: “How do you know it’s a man?”

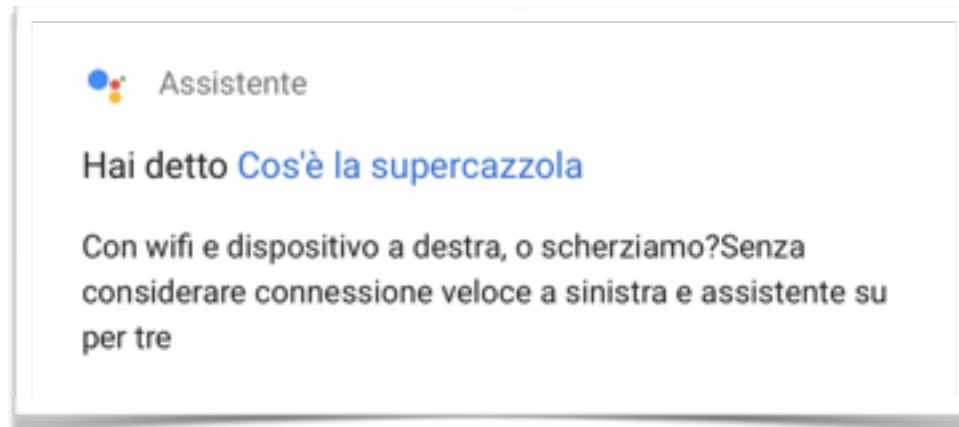
Lisa: “Because I’m mad at it right now.”

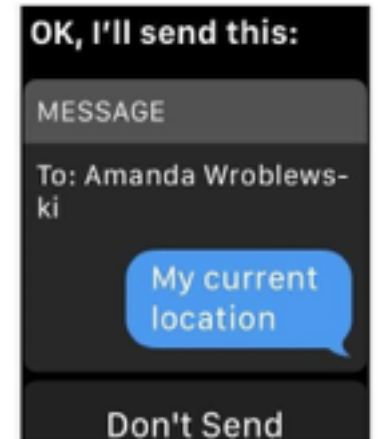
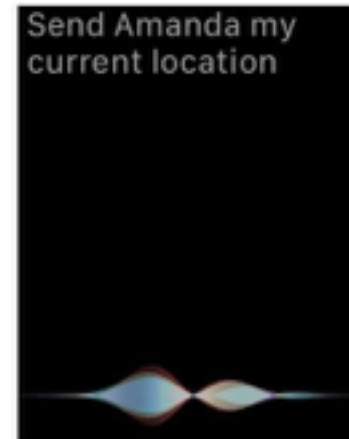
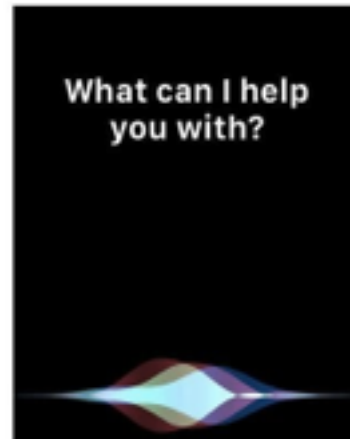




UNA BUONA CONVERSAZIONE

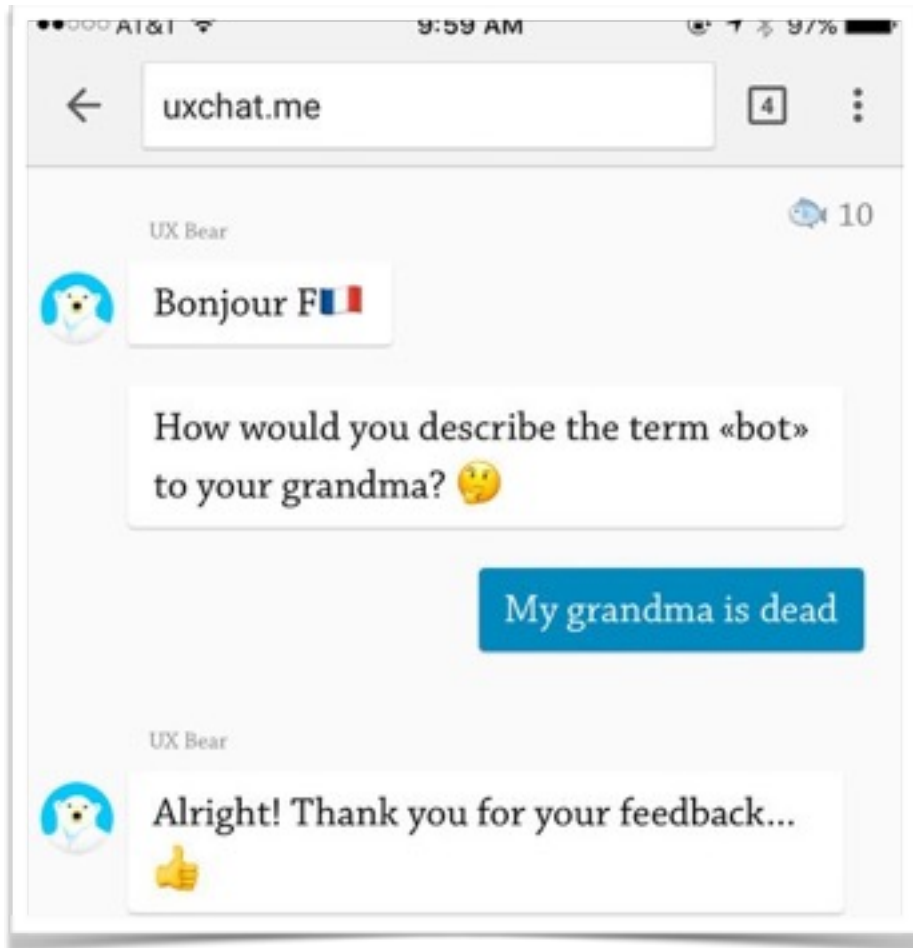
- **Personalità** (in linea con il brand, più umano)
- Giusti **tempi di risposta**, interruzioni e turni di conversazione
- **Conversational marker** (ok! bene, allora, grazie, buongiorno, ...)
- **Disfluenze del linguaggio** (uhm, eh, ...)
- **Scambio di informazioni** tra i due interlocutori





LUHEW
IDEATION + DESIGN

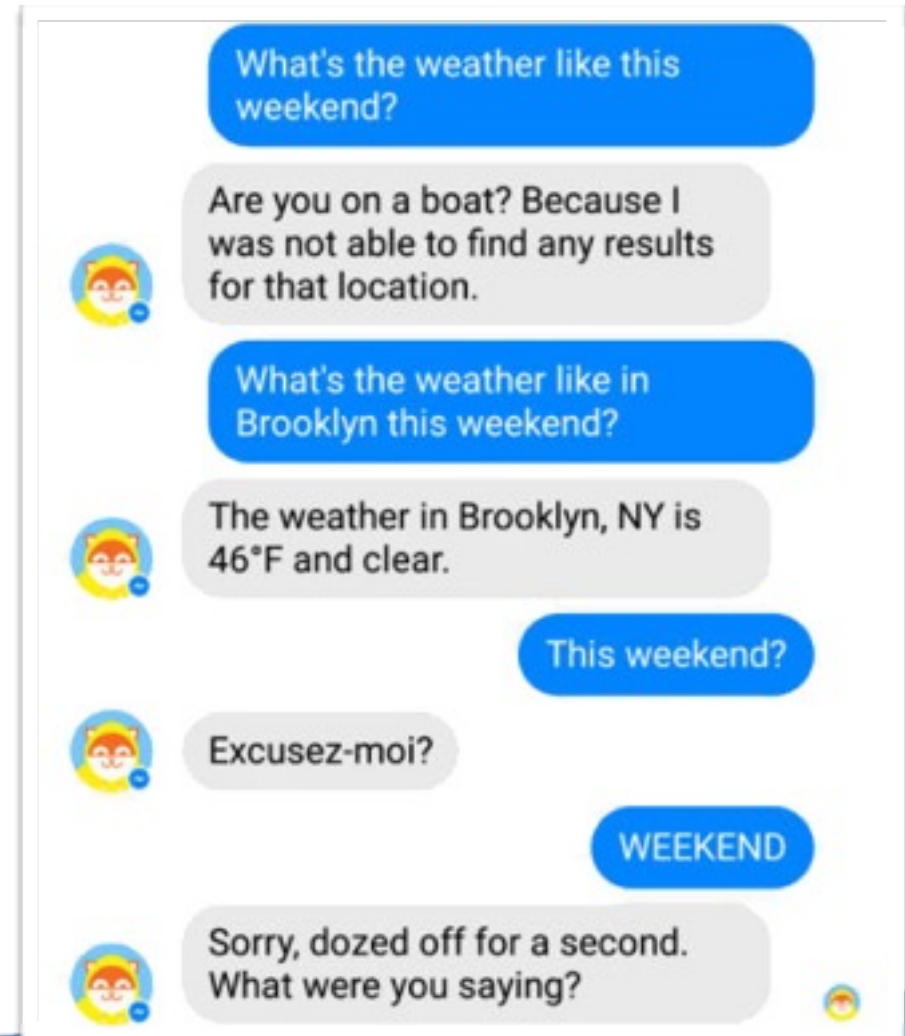
CHATBOT FAIL



- Ci aspetteremmo un umano, ma non c'è niente di umano
- Esperienza utente, ad oggi, ancora povera
- Utenti poco tolleranti e alta probabilità di frustrazione
- Tecnologia non ancora del tutto "accessibile"
- **Obiettivi poco chiari: perché sto creando un bot?**

CHATBOT FAIL

Il chatbot non capisce e non ricorda il contesto



I MIGLIORI BOT

1. Ricordano il passato,
considerano il contesto e l'ambiente

Che tempo farà stasera a Milano

Sembra bello fuori.

57°F a Milano martedì
Pioggia - Massima: 57° Minima: 45°
Precip.: 100%

Previsioni

MER	56° / 51°	9 m/h	
GIO	58° / 48°	10 m/h	
VEN	60° / 51°	5 m/h	

weather.com

e domani

Ho l'impressione che ti servirà l'ombrello.

56°F a Milano mercoledì
Pioggia - Massima: 56° Minima: 51°
Precip.: 90%

Previsioni

MER	56° / 51°	9 m/h	
GIO	58° / 48°	10 m/h	
VEN	60° / 51°	5 m/h	

weather.com

I MIGLIORI BOT

2. **Non si mascherano da umano**, l'utente sa di interagire con un software
3. **Offrono delle scelte predefinite**, prevenendo gli errori



slackbot 4:58 PM

Hello, I'm Slackbot. I try to be helpful. (But I'm still just a bot. Sorry!) **Type something** and hit *enter* to send your message.



slackbot APP 4:59 PM

If you're not sure how to do something in Slack, **just type your question** below.

Or press these buttons to learn about the following topics:

Your profile photo

Emoji reactions

Reminders

LA FIDUCIA

1. Giuste risposte
2. Task correttamente eseguiti
3. Velocità
4. Affabilità

 Assistente

Hai detto **Quanto tempo ci vuole ad arrivare in zona Moscova Milano**

Dalla tua posizione a Via della Moscova il traffico è scorrevole. Il tempo previsto è 20 minuti.

 Assistente

Hai detto **Quanto tempo ci vuole ad arrivare in zona Moscova a piedi**

Dalla tua posizione a Via della Moscova il traffico è scorrevole. Il tempo previsto è 49 minuti.



GRAZIE!

GIACOMO BOSIO

giacomo@hedron.it

HEDRON