

CX 2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

18 OTTOBRE 2018 📍 **PALAZZO STELLINE MILANO**

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

Alessandro La Ciura

ChatBot Vs Human

La sfida entra
nel vivo







KPI

- **Numero di chat**
- **Tempo di attesa**
- **Tasso di conversione**
- **Risposta attesa**
- **NPS**

**Ciao Nicola Badr,
Sono Amelia, la tua assistente di
volo virtuale.
Come posso aiutarti oggi?**

**Salve, ho acquistato due
biglietti aerei dal cairo a milano
Malpensa per il giorno
08/10/2018 delle ore
6:25. nonostante mi sia
presentato circa un ora prima
del volo, non mi è stato
consentito l'accesso al check in,
dicendomi che era chiuso.**

LiveBot

https://server.livehelp.it/client_user_resp/bot/livebot.asp#

AMELIA | AZIONI | Chiudi

Ciao **Serena**,
Sono Amelia, la tua assistente di volo virtuale.
Come posso aiutarti oggi?

Non ho ricevuto la mail di conferma dopo la prenotazione (Non ho ricevuto la mail di conferma dopo la prenotazione)
Se non hai ricevuto la mail di conferma dopo la prenotazione di un volo, ti invitiamo a **verificare nella cartella SPAM** della tua casella di posta.

Nel caso tu non abbia ricevuto la mail, ti invitiamo a chattare con un operatore del call center cliccando il pulsante:

APRI CHAT 



Serena, Se hai un'altra domanda, scrivila qui sotto, altrimenti puoi chiudere la finestra

Inserisci una domanda e ti darò una risposta!

INVIA LA DOMANDA



9:52:33

mex
pvt

HVGUFBULIT » **LiveBot:** Gentilissima buongiorno

9:52:33

mex
pvt

HVGUFBULIT » LiveBot: Gentilissima buongiorno

9:52:33

mex
pvt

LiveBot » HVGUFBULIT: Salve Giuseppe, come posso aiutarti?

9:52:33	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Gentilissima buongiorno
9:52:33	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Salve Giuseppe, come posso aiutarti?
9:53:36	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Ho già un volo prenotato per martedì 24 luglio ma per esigenze devo anticipare il volo al lunedì 23 luglio ore 20.20

9:52:33	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Gentilissima buongiorno
9:52:33	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Salve Giuseppe, come posso aiutarti?
9:53:36	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Ho già un volo prenotato per martedì 24 luglio ma per esigenze devo anticipare il volo al lunedì 23 luglio ore 20.20
9:53:36	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Molti dei nostri voli sono stagionali; pertanto ti consigliamo di verificare la disponibilità di partenze e arrivi sul nostro calendario voli a questo link : Partenze voli Air Italy

9:52:33	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Gentilissima buongiorno
9:52:33	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Salve Giuseppe, come posso aiutarti?
9:53:36	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Ho già un volo prenotato per martedì 24 luglio ma per esigenze devo anticipare il volo al lunedì 23 luglio ore 20.20
9:53:36	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Molti dei nostri voli sono stagionali; pertanto ti consigliamo di verificare la disponibilità di partenze e arrivi sul nostro calendario voli a questo link : Partenze voli Air Italy
9:54:24	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Vi chiedo è possibile la modifica della prenotazione senza integrazione?

9:52:33	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Gentilissima buongiorno
9:52:33	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Salve Giuseppe, come posso aiutarti?
9:53:36	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Ho già un volo prenotato per martedì 24 luglio ma per esigenze devo anticipare il volo al lunedì 23 luglio ore 20.20
9:53:36	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Molti dei nostri voli sono stagionali; pertanto ti consigliamo di verificare la disponibilità di partenze e arrivi sul nostro calendario voli a questo link : Partenze voli Air Italy
9:54:24	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Vi chiedo è possibile la modifica della prenotazione senza integrazione?
9:54:24	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: I voli acquistati online possono essere sostituiti, con o senza penale a seconda della regola tariffaria . La sostituzione può essere effettuata tramite la sezione I tuoi voli selezionando l'opzione Cambio prenotazione e rimborsi oppure tramite il Call Center al numero 892928 . Verifica la regola tariffaria nel tuo biglietto . Per maggiori dettagli, chatta con noi. APRI CHAT

9:52:33	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Gentilissima buongiorno
9:52:33	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Salve Giuseppe, come posso aiutarti?
9:53:36	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Ho già un volo prenotato per martedì 24 luglio ma per esigenze devo anticipare il volo al lunedì 23 luglio ore 20.20
9:53:36	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: Molti dei nostri voli sono stagionali; pertanto ti consigliamo di verificare la disponibilità di partenze e arrivi sul nostro calendario voli a questo link : Partenze voli Air Italy
9:54:24	mex pvt	HVGUFBULIT » LiveBot: Vi chiedo è possibile la modifica della prenotazione senza integrazione?
9:54:24	mex pvt	LiveBot » HVGUFBULIT: I voli acquistati online possono essere sostituiti, con o senza penale a seconda della regola tariffaria . La sostituzione può essere effettuata tramite la sezione I tuoi voli selezionando l'opzione Cambio prenotazione e rimborsi oppure tramite il Call Center al numero 892928 . Verifica la regola tariffaria nel tuo biglietto . Per maggiori dettagli, chatta con noi. APRI CHAT
10:01:44	out	HVGUFBULIT esce dopo 9 minuti e 32 secondi Amelia





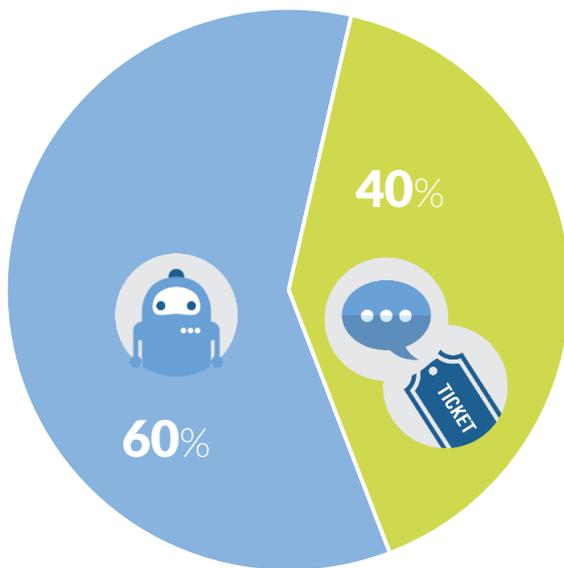
SCENARIO B2B

LIVEBOT GESTISCE IL **60% DELLE INTERAZIONI B2B**



Numero totale di interazioni gestite e risolte con **LiveBot**

60%



■ LiveBot ■ Intervento Umano

Interazioni che hanno reso necessario un secondo **intervento "umano"**

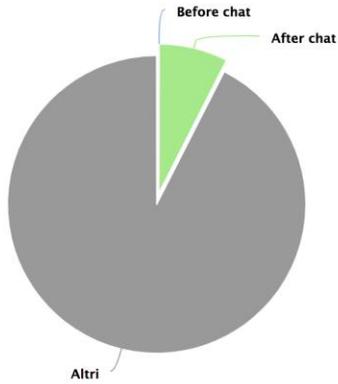
40%



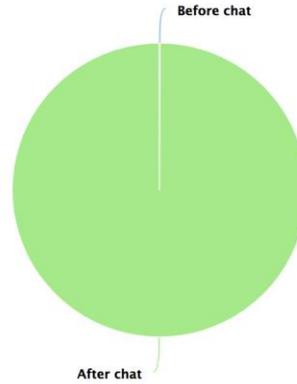
SCENARIO B2C

LIVEBOT GESTISCE IL 95% DELLE INTERAZIONI B2C...

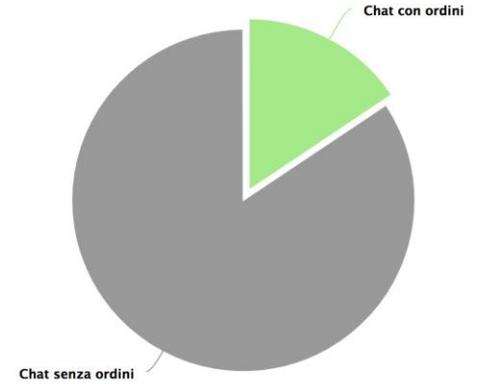
Suddivisione # ordini



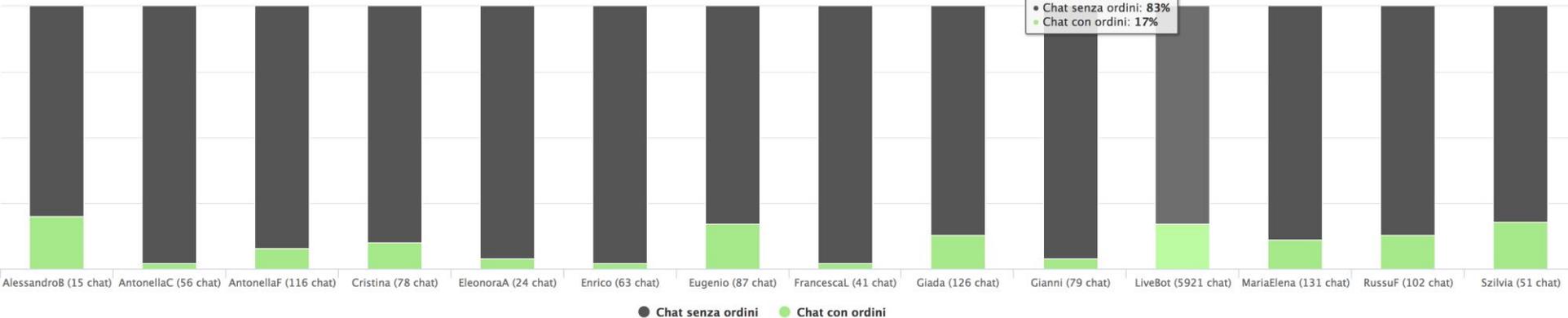
Suddivisione ordini per fatturato



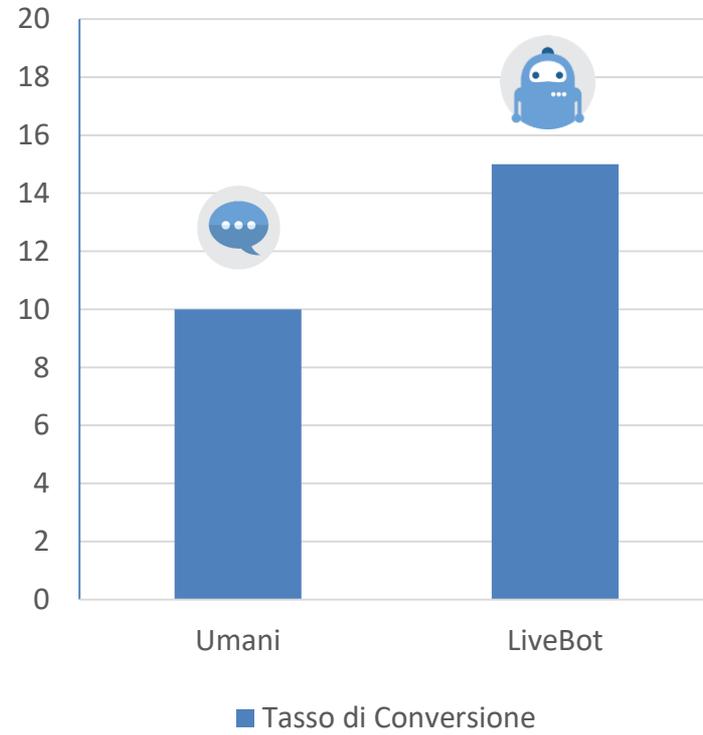
Percentuale chat con e senza ordini

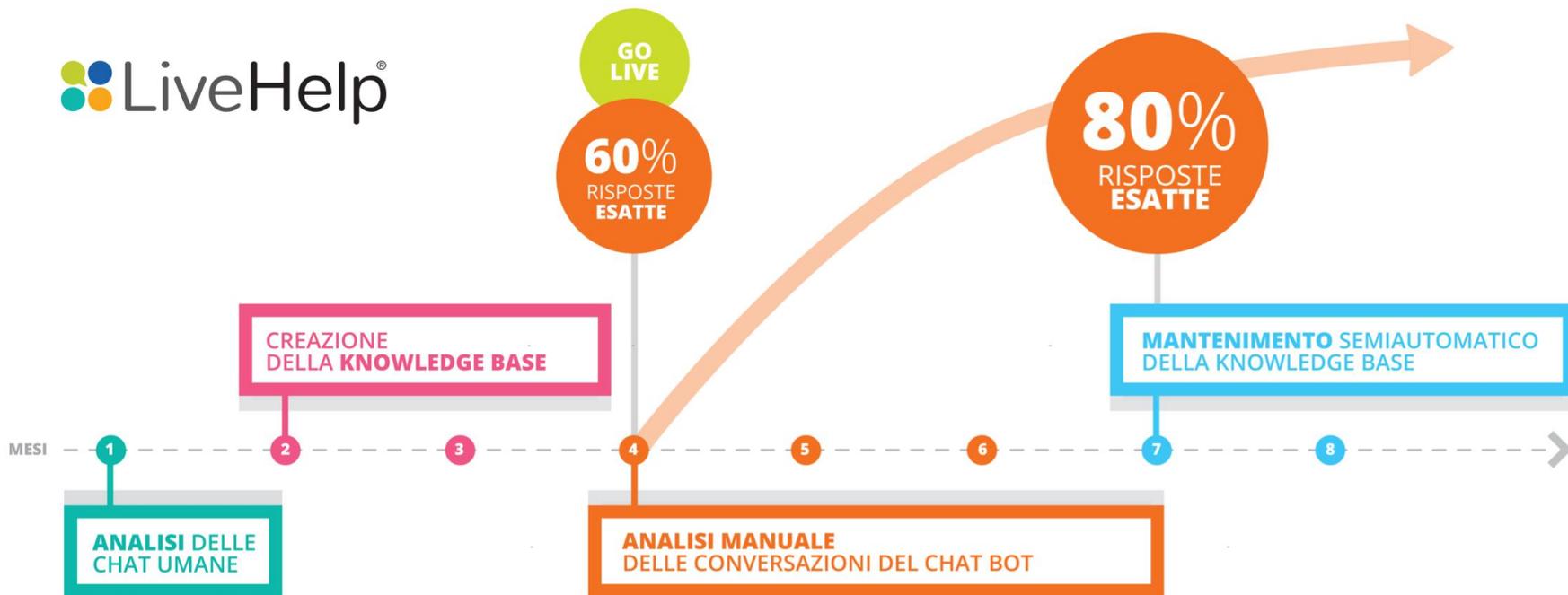


Performance dei singoli Operatori



Tasso di Conversione





CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018



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

Grazie!

CX2020
SECONDA EDIZIONE