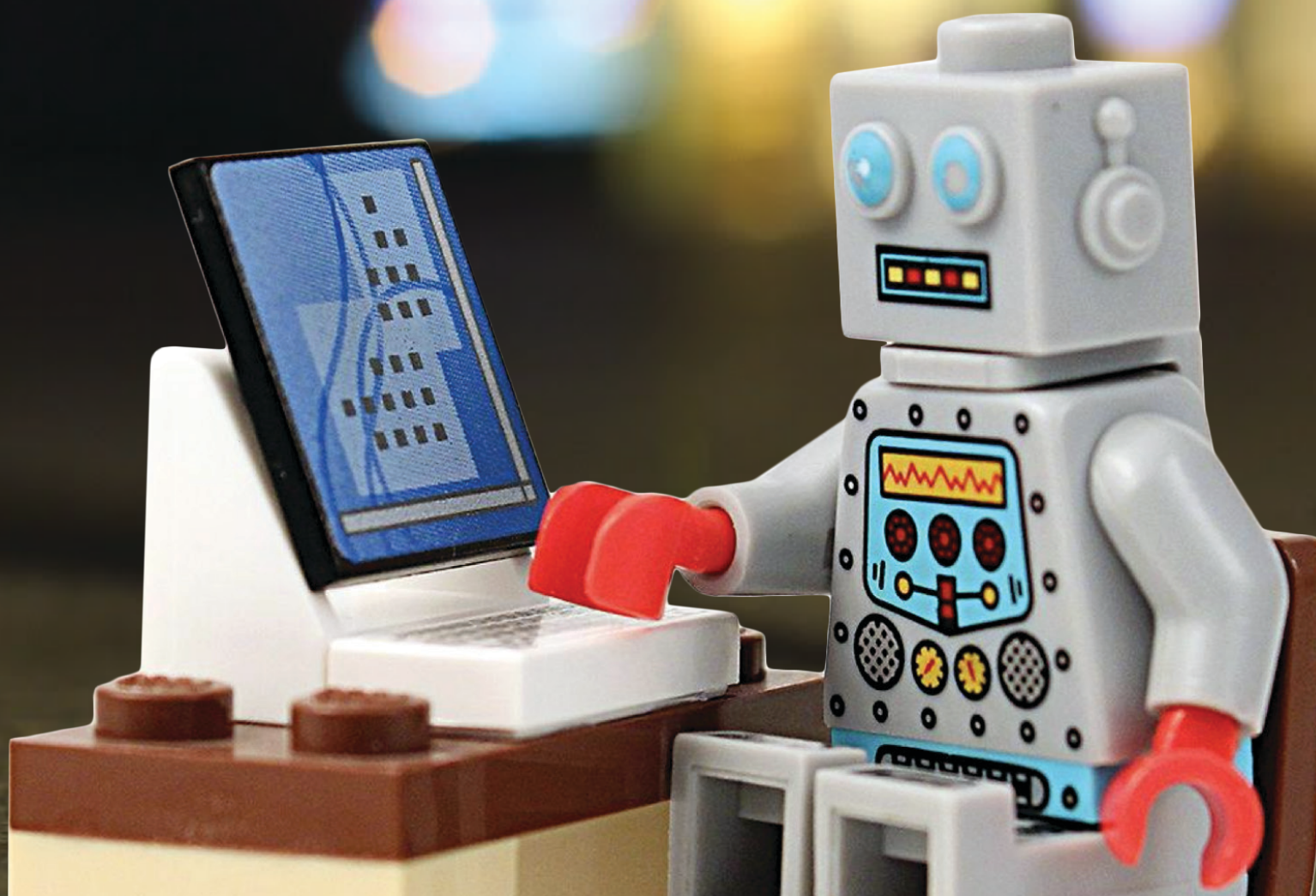


# ada<sup>®</sup>

Paper

## ChatBot vs Live Chat:

la nuova frontiera del  
Customer Service



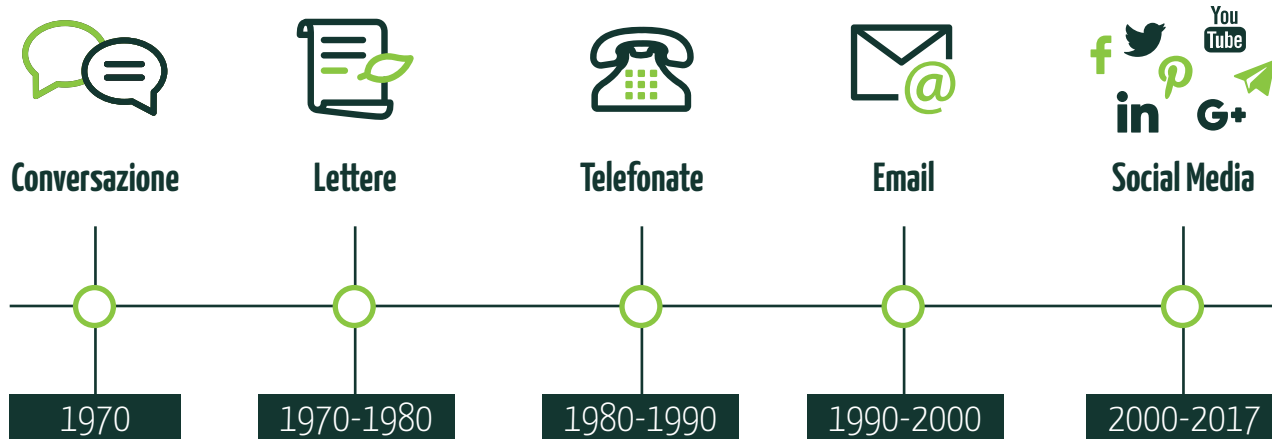
# ChatBot vs Live Chat:

## la nuova frontiera del Customer Service

Negli ultimi anni il mercato è profondamente cambiato, passando da una logica di orientamento al prodotto ad una logica di orientamento al cliente, che ha posto al centro del sistema economico non più l'azienda ma il consumatore. Il valore di un brand non è più dato solo da ciò che comunica, ma soprattutto da ciò che fa per i suoi clienti.

In questo senso lo sviluppo di nuove tecnologie sta aiutando le aziende ad avvicinarsi sempre più ai consumatori, stabilendo con essi un rapporto più diretto, finalizzato alla **customer satisfaction** e alla fidelizzazione. Tuttavia, l'accesso alle nuove tecnologie non è solo una prerogativa delle imprese; il quotidiano utilizzo di smartphone, tablet, pc, social network e app di messaggistica ha reso i consumatori soggetti attivi nel mercato, in grado di confrontare e valutare razionalmente ogni bene e servizio.

A differenza di quanto avveniva in passato, il cliente oggi è più **social e mobile** e quindi ha l'opportunità di scegliere il canale di assistenza che preferisce in base alle sue aspettative.

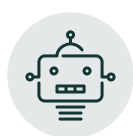


Tra gli strumenti maggiormente utilizzati dalle aziende per fornire assistenza ai propri clienti, la Live Chat potrebbe apparire come una soluzione efficace per rispondere a quella che, al giorno d'oggi, è una fortissima esigenza dei consumatori ovvero ricevere risposte in tempi brevi.

È un dato di fatto che i clienti vogliono dialogare con un Customer Service che si adatti perfettamente ai loro bisogni, senza limiti di tempo e senza condizioni. E se l'azienda non è in grado di soddisfare le loro aspettative, la tentazione di rivolgersi ai competitors è forte.

Tra gli obiettivi, quindi, predomina quello di dotarsi di un Servizio Clienti che sia in grado di rispondere ad ogni domanda e nei tempi dettati dal cliente, in modo da rendere sempre positiva la sua esperienza e contribuire alla fidelizzazione con il brand, oltre che alla conversione. Dunque, verrebbe da pensare che il contatto umano, l'interazione con un operatore in carne ed ossa che rappresenti l'azienda, sia un fattore imprescindibile. E invece no. A quanto pare oggi i clienti prediligono una soluzione rapida, basata sulla tecnologia e soprattutto, sempre disponibile.

L'avvento del **ChatBot** ha drasticamente cambiato l'**interazione fra azienda e cliente**, togliendo alle Live Chat il primato di miglior Customer Service.



## ChatBot



## Live Chat

È in grado di rispondere in maniera istantanea alle domande che vengono poste dagli utenti	Non è, quasi mai, realmente in diretta
È un'alternativa tascabile e di gran lunga più economica dell'equivalente umano	È un servizio costoso
Una volta "istruito" con le risposte giuste, non necessita del controllo umano	Necessita di un team di operatori
È in grado di gestire migliaia di conversazioni simultaneamente	Può gestire un numero limitato di conversazioni simultaneamente
È personalizzabile al 100% (nel caso di ADA ChatBot)	È parzialmente personalizzabile
Grazie all'analisi semantica e alla tecnologia predictive è possibile anticipare le richieste dei clienti	Non riesce a predire le richieste dei clienti
Conserva uno storico delle conversazioni consentendo all'utente di consultare quelle precedenti	In mancanza di uno storico, gli utenti non possono accedere alle precedenti conversazioni
Le informazioni raccolte dal ChatBot favoriscono la profilazione automatica degli utenti	Non è possibile disporre di una profilazione automatica

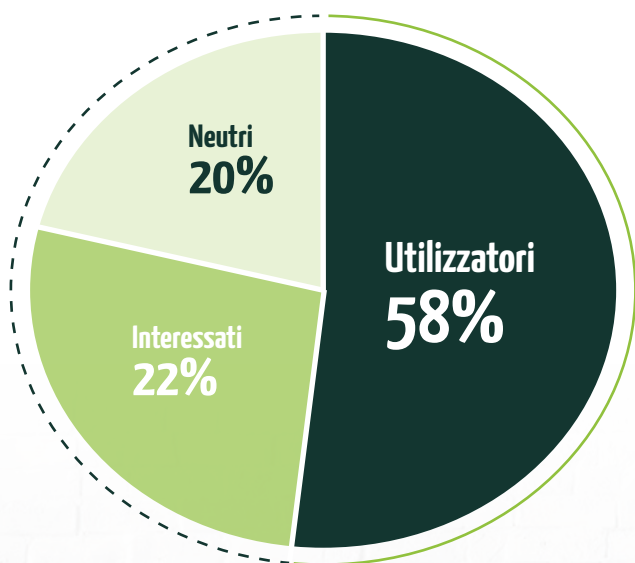


## La propensione dei Millennial all'uso dei ChatBot

La propensione all'uso di questo innovativo strumento di comunicazione è confermata da un recente studio condotto dalla società di tecnologia "Retale", secondo cui il 58% dei Millennial intervistati utilizza i ChatBot e del restante 42%, più della metà (53%) è interessato ad un loro impiego.

I Millennial, più attivi verso le innovazioni tecnologiche, dichiarano che l'esperienza di utilizzo dei ChatBot è stata positiva, infatti, il 67% di loro vorrebbe utilizzare un ChatBot di grandi brands al fine di acquistare prodotti o servizi.

— Utenti che utilizzano il ChatBot  
- - - Utenti che non utilizzano il ChatBot



Il potenziale del ChatBot ha indotto le aziende a investire in questa tecnologia, che rappresenta un indiscusso vantaggio in termini di costi e capacità di rispondere in maniera esaustiva e tempestiva, ottimizzando il **Customer Journey** e raccogliendo informazioni sempre più precise sui propri clienti.

Il ChatBot, infatti, oltre ad essere attivo **h24 e 7gg su 7**, arricchisce e migliora la propria Knowledge Base giorno dopo giorno, conservando le informazioni raccolte durante le conversazioni, utili ad offrire risposte sempre più pertinenti.

Il ChatBot è un contatto "non umano", che tramite **algoritmi di Intelligenza Artificiale** propone un dialogo strutturato. Tuttavia, l'Intelligenza Artificiale ha raggiunto una fase in cui i ChatBot possono intraprendere **conversazioni sempre più umane e coinvolgenti**, consentendo alle aziende di sfruttare la tecnologia a basso costo per convertire più consumatori.



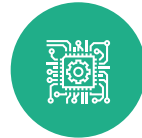
# ADA ChatBot Builder

Al fine di aiutare le aziende a instaurare un rapporto con i clienti incentrato sull'Engagement, ADA ha integrato un ChatBot Builder per creare in autonomia **Assistenti Virtuali personalizzabili**, che offrono assistenza in forma di testo, voce, contenuti multimediali e soprattutto consentono di integrare Landing Page, StoryTelling e UpperMail.



## Personalizzazione

Scegli il nome, i giorni di vita, il sesso dell'Assistente, la lingua, l'avatar, la palette dei colori, il logo aziendale.



## Contenuti incrementali

Configuri la conversazione con domande e risposte di comune interesse. Puoi aggiornare la base di conoscenza del ChatBot in tempo reale.



## Contenuti multimediali

Oltre al semplice testo, puoi rispondere a domande degli utenti con immagini, video e link verso siti internet esterni.



## Analisi semantica

Monitori le risposte più pertinenti, anche in caso di richieste complesse o ambigue.



## Integrazione

Gestisci i contenuti per i quali il ChatBot non ha risposte, migliorando la base di conoscenza del Bot. Inoltre, sfrutti l'integrazione con il sistema di CTAs di ADA: Landing Page e StoryTelling.



## Suggerimenti automatici

Il ChatBot propone, in automatico, percorsi di conversazione consentendo con un semplice tap di continuare nella conversazione.



## 100% Mobile-Friendly

Sfrutti la perfetta ottimizzazione dell'interfaccia per dispositivi Mobile, integrabili su siti internet.



## Interfaccia Messaging Apps

Integri il ChatBot in Facebook Messenger, Telegram e le principali App di messaggistica (compresa WhatsApp, appena saranno disponibili le APIs).



## Text to speech

Il ChatBot legge per te i messaggi che scrive, con possibilità di riascoltarli.



## Analytics

Misuri la capacità di conversazione e il tasso di Engagement con dati e informazioni dettagliate.



## Funzionalità “Programmato”

Puoi gestire la visibilità del ChatBot su Facebook Messenger, attivando o disattivando, temporaneamente, il tuo Messenger Bot o programmandone la disponibilità.

Validi alleati nella costruzione di un'**interazione One-to-One** con i clienti, i ChatBot rappresentano l'evoluzione del Customer Service; e il processo è ormai inarrestabile. Sempre più numerose sono le aziende che hanno integrato questi Assistenti Virtuali nelle loro piattaforme di comunicazione, dichiarandosi pienamente soddisfatte di come i ChatBot stiano migliorando la raccolta di informazioni utili e il Customer Service. Lo ha confermato anche Zuckerberg in occasione della F8 Conference di San Jose, dichiarando che attualmente sono più di **100.000 i Bot attivi** su Facebook Messenger ad un solo anno dalla loro introduzione.

La sfida, da qui in avanti, sarà quella di creare empatia con gli interlocutori umani, riconoscere e trasmettere emozioni, e non solo informazioni base, per coinvolgere sempre di più gli utenti e aiutarli nei loro obiettivi, fornendo le risposte giuste al momento giusto.



ADA ChatBot

Conversazioni che creano Engagement



**Legal Address** | Largo S. Francesco, 5 - 70024 Gravina in Puglia (Ba)

**Corporate Headquarters** | Via Costantino M. Colacicco, 8 70023 Gioia del Colle (Ba) - Murgia Valley, Puglia Italy

**Innovation Lab** | Via Firenze, 33 - 53048 Sinalunga (Si)

**International Office** | Calle Torrent de L'Olla, 31 08009 - Bajos - Barcelona (Es)

**Other Locations** | Paris (Fr) - Palo Alto California (Usa)

[www.thedigitalbox.net](http://www.thedigitalbox.net) | [marketing@thedigitalbox.net](mailto:marketing@thedigitalbox.net)