



# Evento animazione R.E.V.TEC.h 4.0

*foRmazione imprenditoriale  
riVolta alle TECNologie 4.0*



Con il sostegno di:



Con i professionisti di:





# LA STRATEGIA DIGITALE OGGI



# CHATBOTS

Are here to stay!

---

Luca Finocchiaro – Oimmei srls

## FACCIAMO INNOVAZIONE

Oimmei è **Startup Innovativa** composta da un know-how interdisciplinare di alto livello affinato negli anni e centrato sulle tecnologie più recenti.

Siamo specializzati nello **Sviluppo di Mobile e Web Applications** e nel **System Integration**.

Il nostro obiettivo è lavorare per ottenere il risultato migliore adatto alle esigenze di ogni cliente.

Siamo fermamente convinti che un coerente ed intelligente uso della tecnologia digitale possa sprigionare innovazione e miglioramento nella vita di tutti noi.

**OIMMEI**  
DIGITAL BOUTIQUE



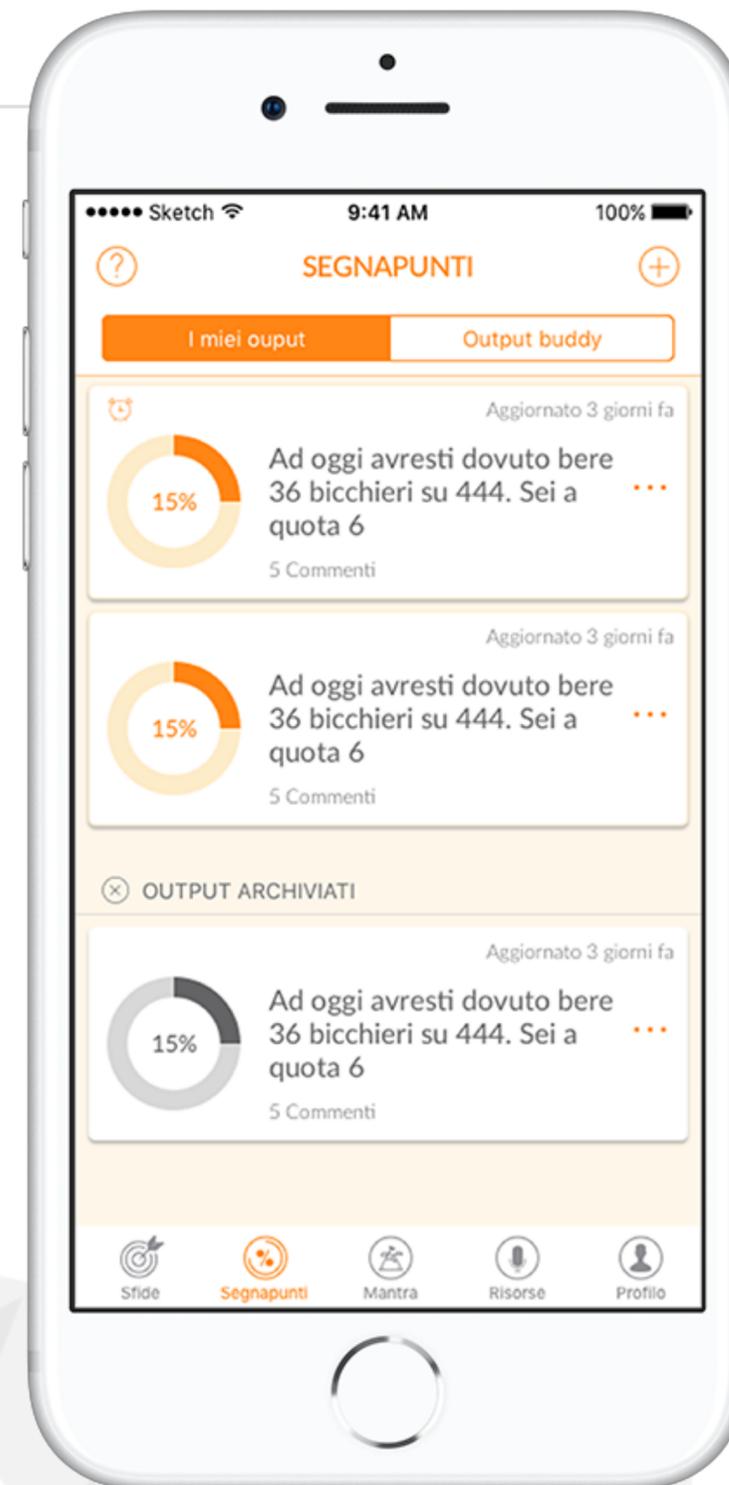
OPENTOSCANA



## #365 UN ANNO EPICO (APP)



<https://obiettivi.efficacemente.com/365>



# ASTE GIUDIZIARIE (APP E PORTALE WEB)

The image displays two computer monitors showcasing the Aste Giudiziarie website. The left monitor shows the search interface, and the right monitor shows a map of Rome with property listings.

**Left Monitor (Search Interface):**

- Logo: **ASTE GIUDIZIARIE**
- Slogan: **IL NUMERO 1 NELLE VENDITE GIUDIZIARIE** PUBBLICITÀ E VENDITA PROFESSIONALE DAL 1995
- Navigation: Ricerche, Aste giudiziarie, Professionisti, La società, News, Contatti, Accedi/Registrati
- Search Form:
  - Input: Inserisci provincia, città, CAP o indirizzo
  - Category: Tutte le categorie
  - Price Range: 0 € - Oltre 5M €
  - Advanced Search: Tribunale, N° procedura, Anno procedura, Ricerca avanzata, Cerca
  - Footer: Consulta il riepilogo completo delle vendite immobiliari
- Statistics:
  - 23 ANNI di esperienza
  - oltre 60 tribunali in collaborazione
  - oltre 40.000 vendite correnti
  - oltre 2.000.000 vendite pubblicate
- Section: **Vendite in evidenza**

**Right Monitor (Map and Listings):**

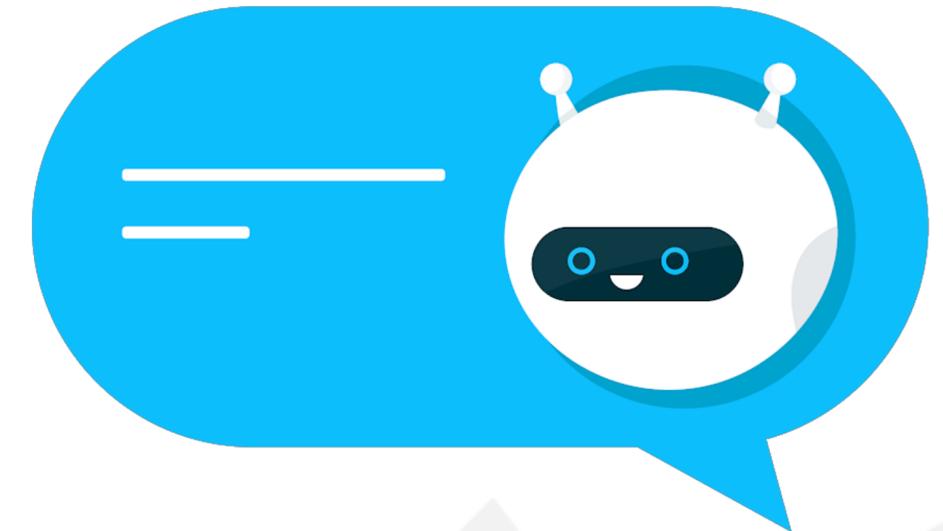
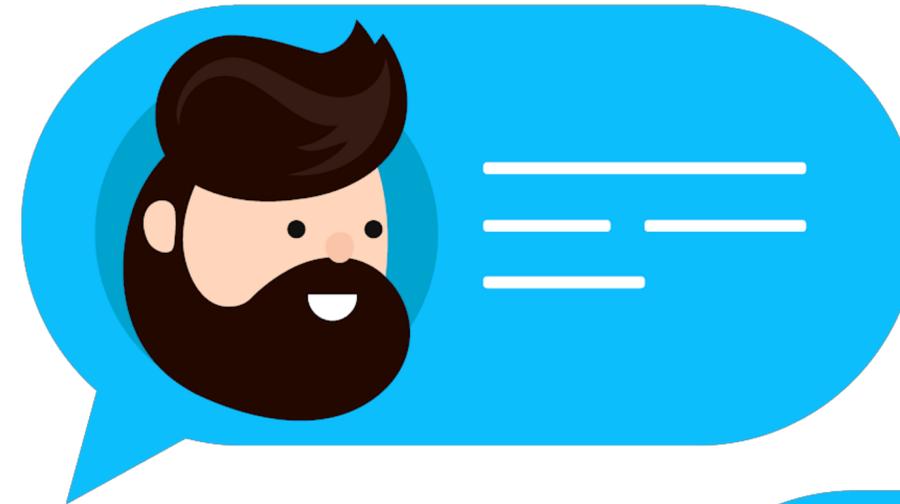
- Navigation: Ricerche, Aste giudiziarie, Professionisti, La società, News, Contatti, Accedi/Registrati
- Filters: Immobili residenziali, Tipologie, Roma, Roma, Italia, Prezzo Base (0 € - Oltre 5M €), Altri filtri
- Map: 391 Risultati di cui 371 su mappa e 20 non geolocalizzati. Includes a "Estendi la ricerca" button.
- Listings:
  - APPARTAMENTO**: € 21.500,00 (Da bandire tra meno di 15 giorni), Via delle Betulle 80, Roma (RM), 16/04/2018
  - APPARTAMENTO**: € 24.525,00 (Da bandire tra meno di 15 giorni), Via Alessandro Nelli, 21/A, Roma (RM), 17/04/2018
  - APPARTAMENTO**: € 28.000,00 (Da bandire tra più di 15 giorni), Località Borgata Montespaccato - Via Gattinara, 23, Roma (RM), 20/04/2018
  - APPARTAMENTO**: € 30.400,00 (Da bandire tra più di 15 giorni), Via Mattia Battistini, 30, Roma (RM), 31/05/2018



## COSA SONO I CHATBOT

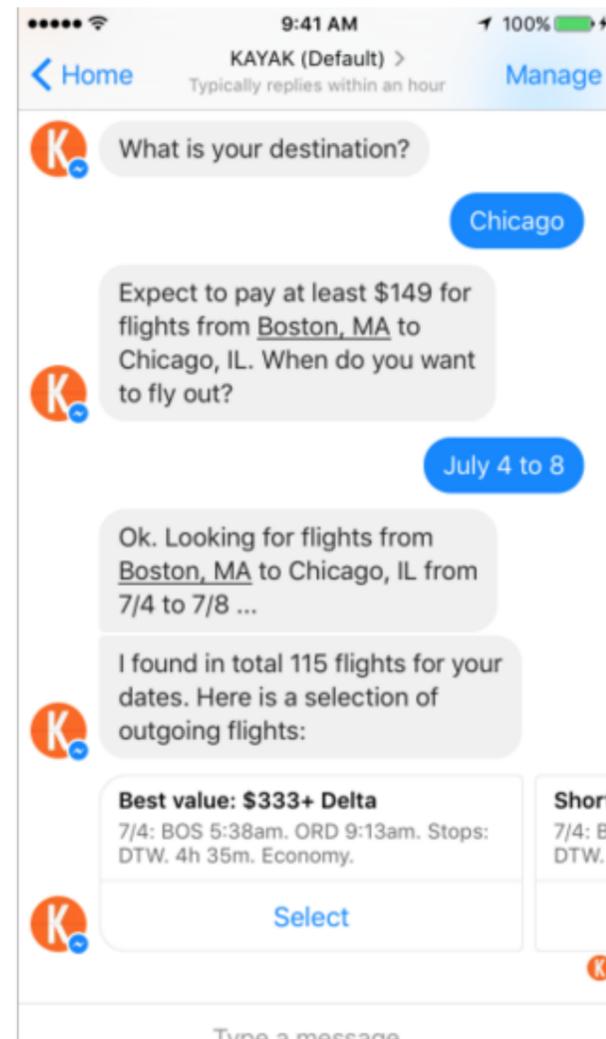
Chatbot deriva dalla contrazione delle parole **chat** e **robot**.

I chatbot sono soluzioni software progettate per **simulare una conversazione con un essere umano**.

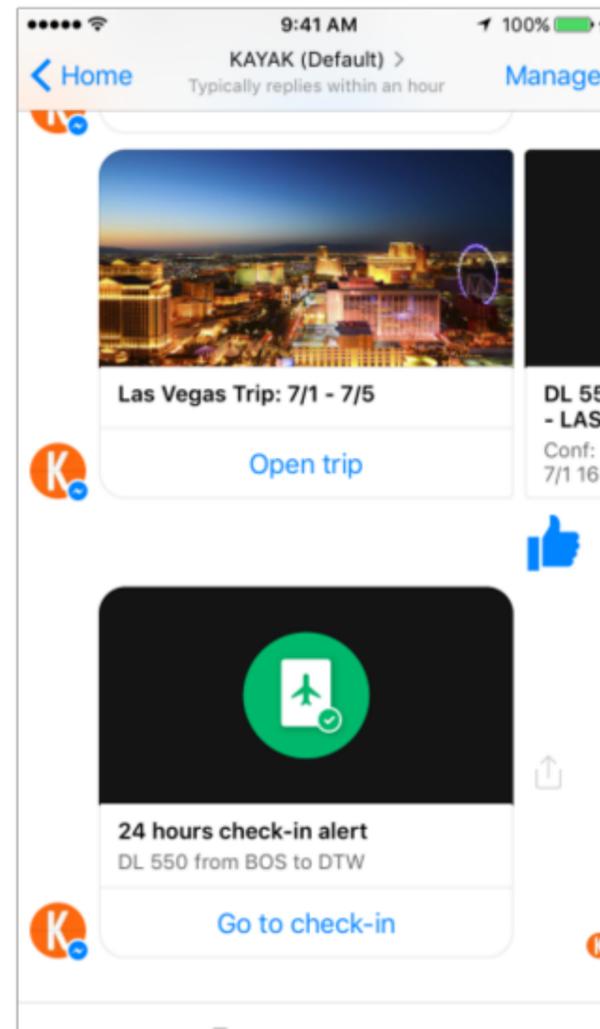




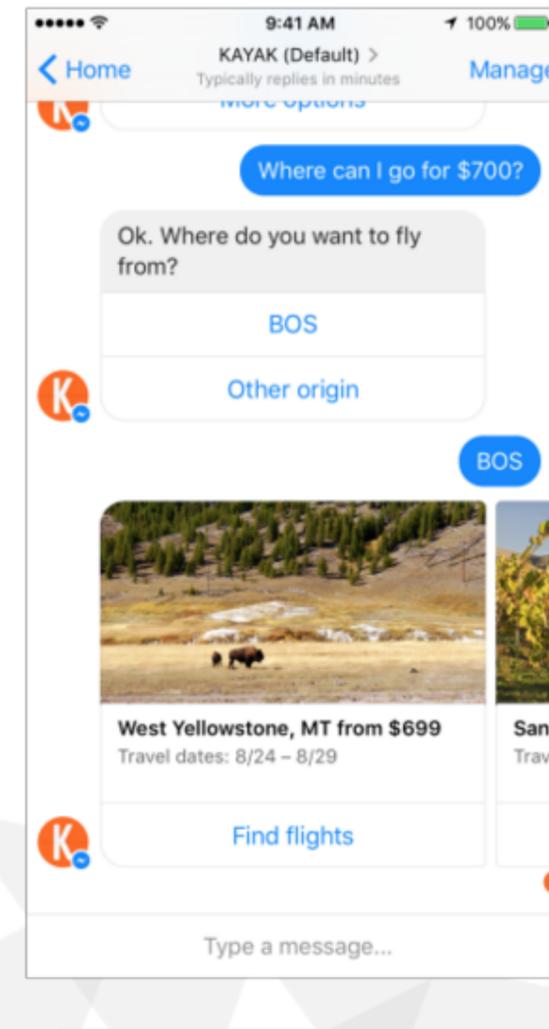
# COSA SONO I CHATBOT



Flight search



Manage your trip



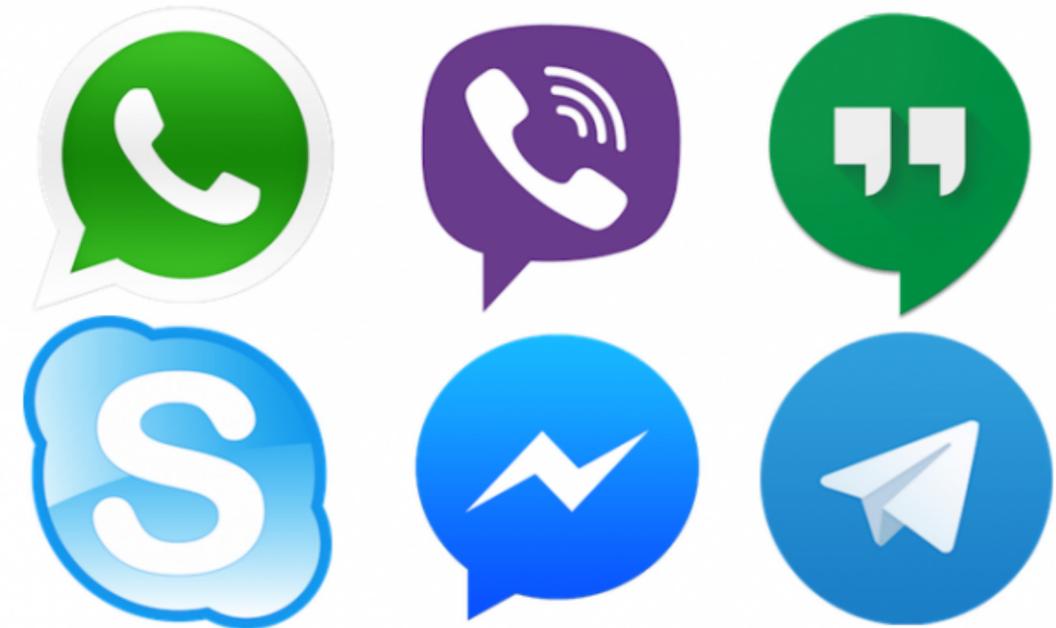
Explore



## DOVE SI TROVANO

**I chatbot sono usati massivamente nelle App di Messaggistica.**

Ma è possibile integrare un Bot in una chat di un sito web o in altri contesti.





## I CHATBOT NON SONO TUTTI UGUALI

Ci sono diverse distinzioni da fare quando parliamo di Chatbot, per semplicità possiamo dire che i chatbot si strutturano su **3 livelli di complessità**.





## 1° LIVELLO: MENU E BUTTON-BASED CHATBOT

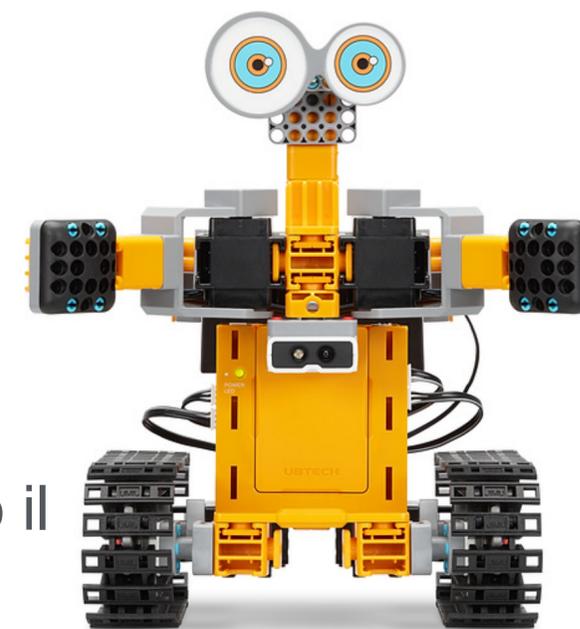
Sono i più semplici, simili ai risponditori automatici a scelta multipla.

## 2° LIVELLO: KEYWORD RECOGNITION-BASED CHATBOT

In questo caso, il bot è in grado di ricevere in input il testo immesso dall'utente e, attraverso il riconoscimento di alcune parole chiave, fornisce la risposta più probabile, di solito una definizione o una istruzione.

## 3° LIVELLO: CONTEXTUAL CHATBOT

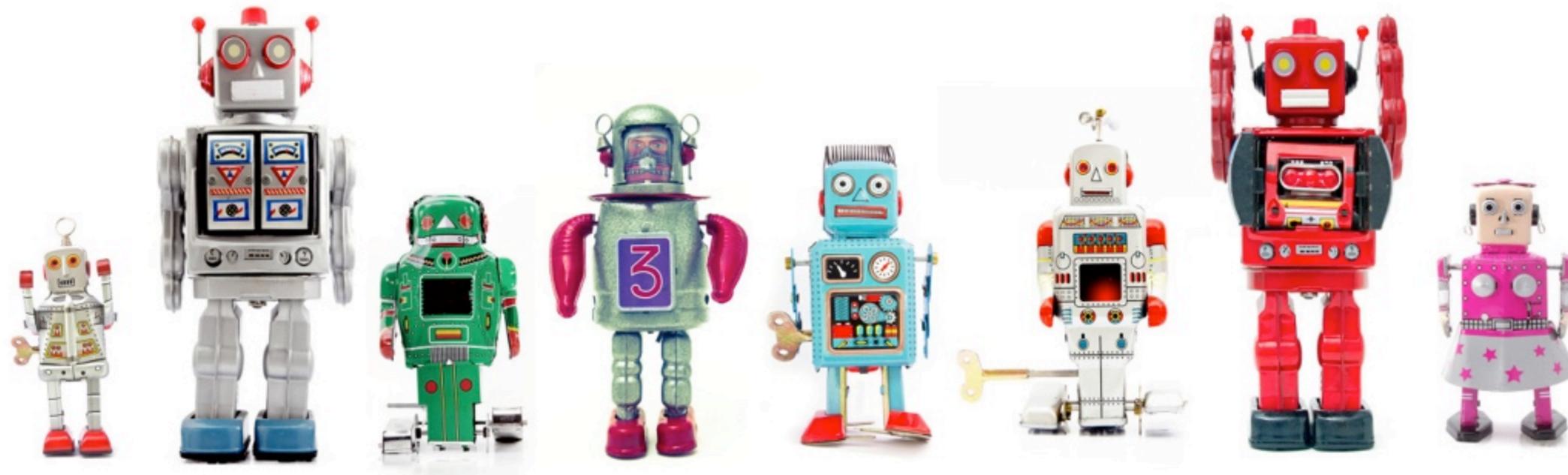
A un livello più alto si trovano i **contextual chatbot**, che utilizzano algoritmi di **intelligenza artificiale e machine learning** e che dunque imparano con il tempo, offrendo un servizio di qualità crescente all'aumentare del numero di problemi risolti e utenti serviti.





## A COSA SERVONO NEL NOSTRO BUSINESS

Ora che sappiamo che cosa sono i Chatbot, il contesto del mercato, le tipologie di chatbot che si possono programmare, veniamo alla parte più importante, **quali benefici possono portare alla mia attività?**





## [1] PRESENZA CONTINUA

I clienti o potenziali tali sono sempre connessi, così come le vostre strutture, di conseguenza pretendono risposte nel più breve tempo possibile, anche quando i vostri alberghi sono chiusi c'è qualcuno, instancabile (il Bot), che lavora per voi, fornisce risposte, accompagna alla prenotazione, etc.

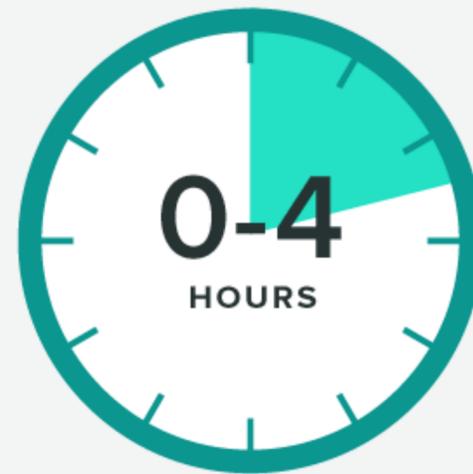
(IN TUTTE LE LINGUE CHE VOLETE)





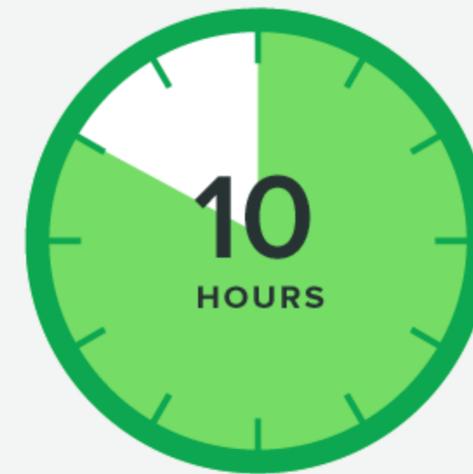
## ASPETTATIVE DELL'UTENTE vs REALTA'

### People's Wait Time Expectation vs. Brand Response Time on Social



CONSUMER  
EXPECTATION

sproutsocial

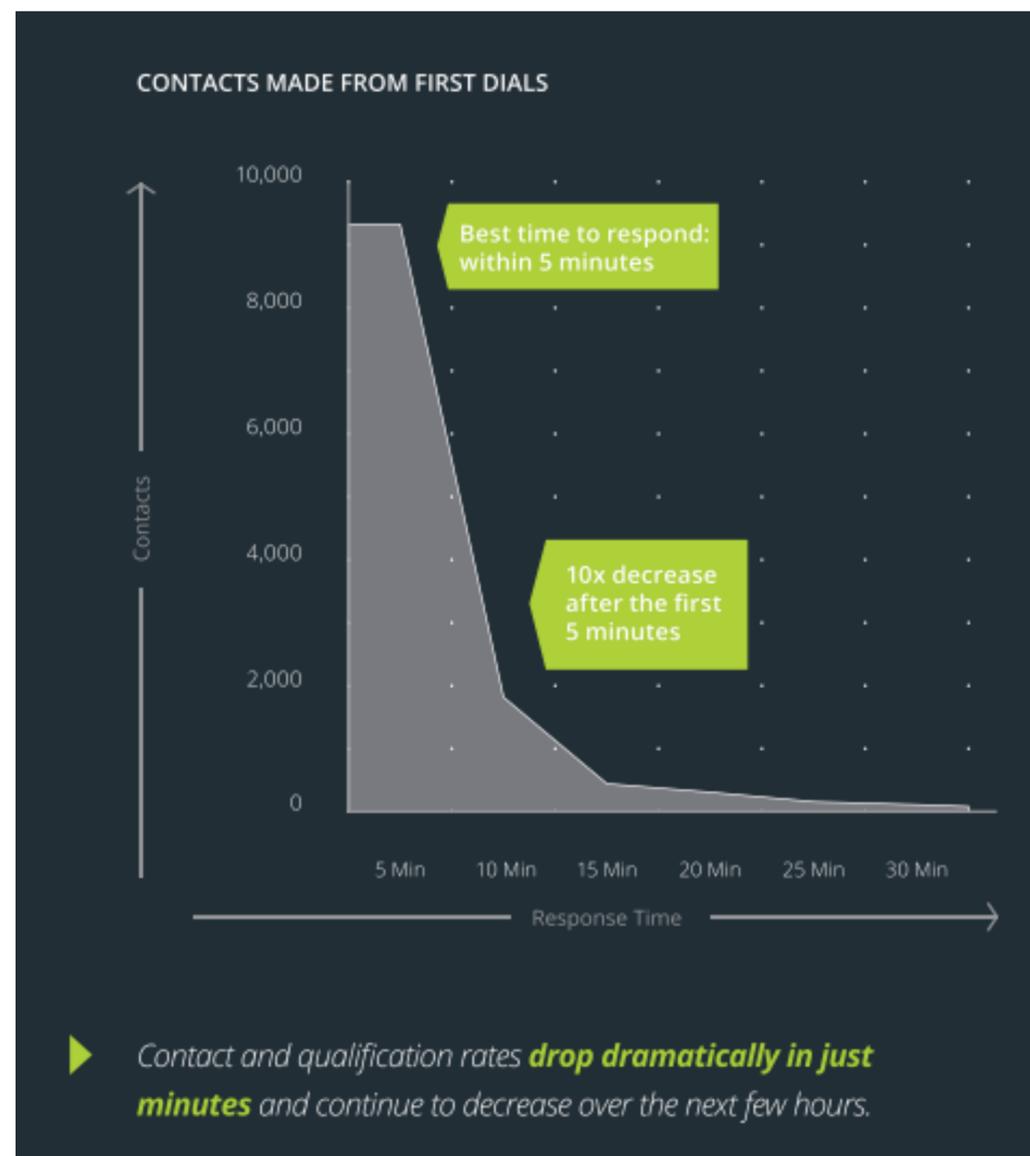


AVERAGE BRAND  
RESPONSE TIME

[sproutsocial.com/index](https://sproutsocial.com/index)



## TASSO DI CONVERSIONE IN BASE AI TEMPI DI RISPOSTA



Dal grafico abbiamo la consapevolezza che rispondere e risolvere i dubbi del cliente velocemente porta a fare più contatti e a concludere più ordini, prenotazioni, ecc.



## [2] RISPOSTE A DOMANDE FREQUENTI

Uno degli utilizzi più comuni del chatbot è proprio quello di creare engagement rispondendo a richieste di assistenza, domande, dubbi in merito alla vostra attività in modo automatico.

SATISFACTION  
TRUST  
ASSISTANCE  
LOYALTY  
SUPPORT  
COMMUNICATION  
FEEDBACK  
SERVICE







## [4] INCREMENTARE LA LOYALTY

Pre-programmando il chatbot, è possibile assistere il turista per tutta la sua permanenza:

1. Creando dei promemoria prima che arrivi
2. Suggestire attività e punti di interesse nei dintorni
3. Suggestire mezzi di trasporto e informazioni una volta in loco
4. Inviare un questionario sulla soddisfazione del cliente





## [5] MIGLIORARE CUSTOMER EXPERIENCE & ENGAGEMENT

Ancora, i bot possono essere programmati affinché si riferiscano a target mirati di utenti, proponendo esperienze personalizzate. Ad esempio, a seconda dell'**età**, del **sex**, dei **principali interessi**, possiamo costruire un percorso alternativo pur avendo un obiettivo unico.





## [6] OTTENERE PIU' PRENOTAZIONI

- Semplificare e ampliare le potenzialità del sito web
- Guidare la prenotazione
- Possibilità di up-selling e cross-selling
- Possibilità di pagamento integrato nella chat





## [1] BEST PRACTICE

Iniziare con dividere il flusso in 2 parti distinte sin dall'inizio:

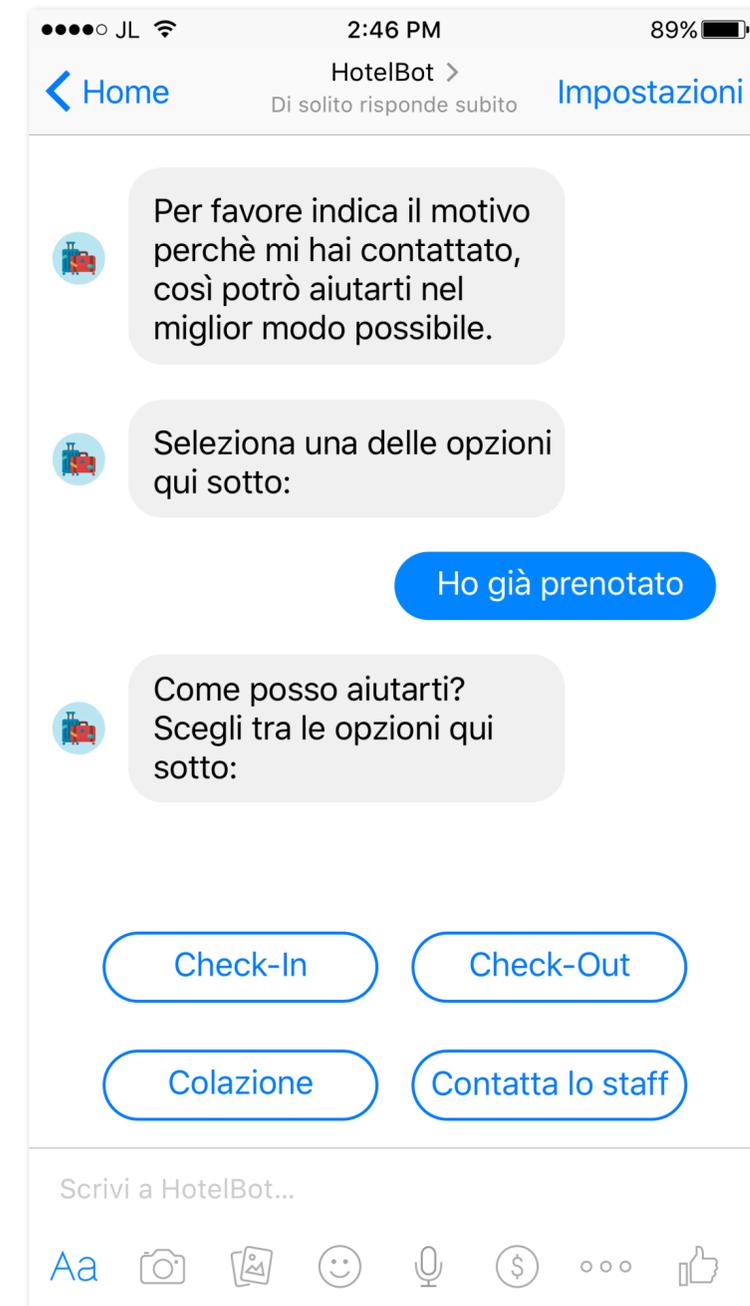
1. **Persone che vogliono controllare Disponibilità e Prezzi**
2. **Tutto il resto**





## [2] BEST PRACTICE

Dare sempre la possibilità di passare dal chatbot ad un contatto umano





## [3] BEST PRACTICE

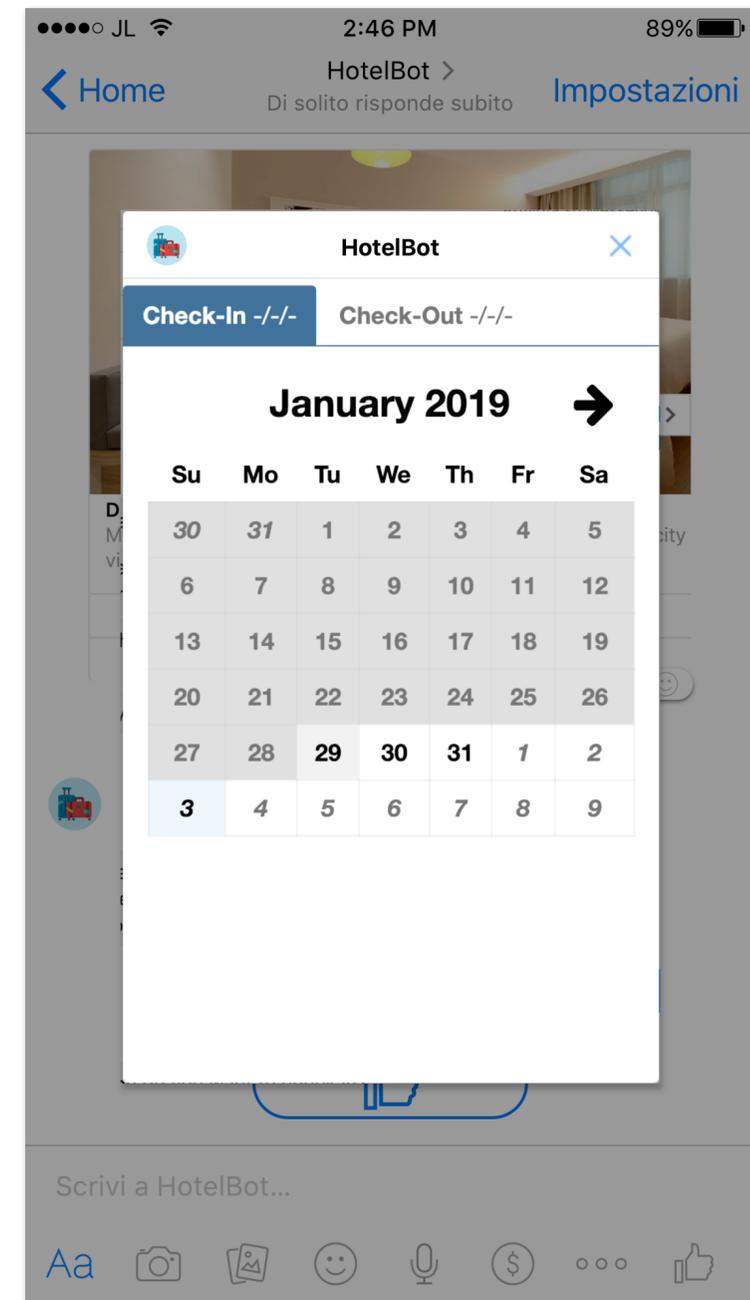
Inserire delle Emoji in alcuni passaggi per rafforzare alcune scelte





## [4] BEST PRACTICE

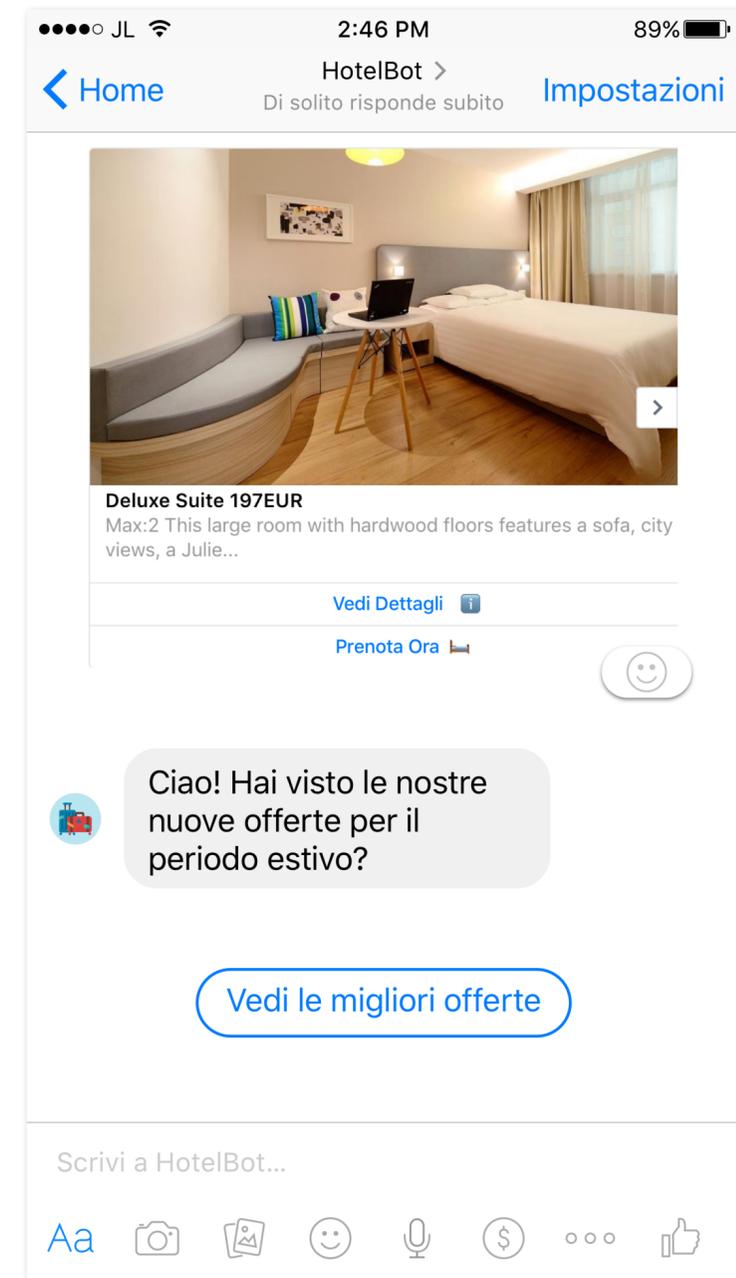
Non tutto è facilmente comprensibile in un contesto come quello della chat, alcune scelte è meglio farle con degli elementi più confortevoli per l'utente, ad esempio i form.





## [5] BEST PRACTICE

Coinvolgere nuovamente gli utenti, sia quelli che hanno soggiornato presso le vostre strutture, sia quelli che hanno visitato il vostro chatbot nelle ore, nei giorni o nelle settimane precedenti e non hanno effettuato la prenotazione.





## LA STRATEGIA

Quello che guida la strategia è la **soddisfazione del cliente**.

Bisogna essere capaci di tenere al centro la persona e di usare la tecnologia al servizio della soddisfazione degli utenti, prestando attenzione alla facilità d'uso, ma anche alla **qualità dell'esperienza offerta e alle sensazioni che queste interazioni suscitano**.

Il valore della relazione con gli utenti difficilmente può prescindere totalmente della presenza umana e, se trascurato, rischia di portarci solo problemi e pessimi risultati. Ci sono attività che non possono essere svolte dai bot, così come non è minimamente pensabile eliminare totalmente la componente umana.

Gli esempi più virtuosi prevedono infatti un'intelligente **convivenza tra bot e personale umano**: l'uno propone servizi automatizzati, l'altro interviene su questioni che vanno al di là della macchina.

**Perché come sempre la tecnologia dev'essere un mezzo, non il fine.**





***GRAZIE!***

Luca Finocchiaro- Oimmei Srls

[www.oimmei.com](http://www.oimmei.com)

# dé Digital 4.0

Le realtà partecipanti:

