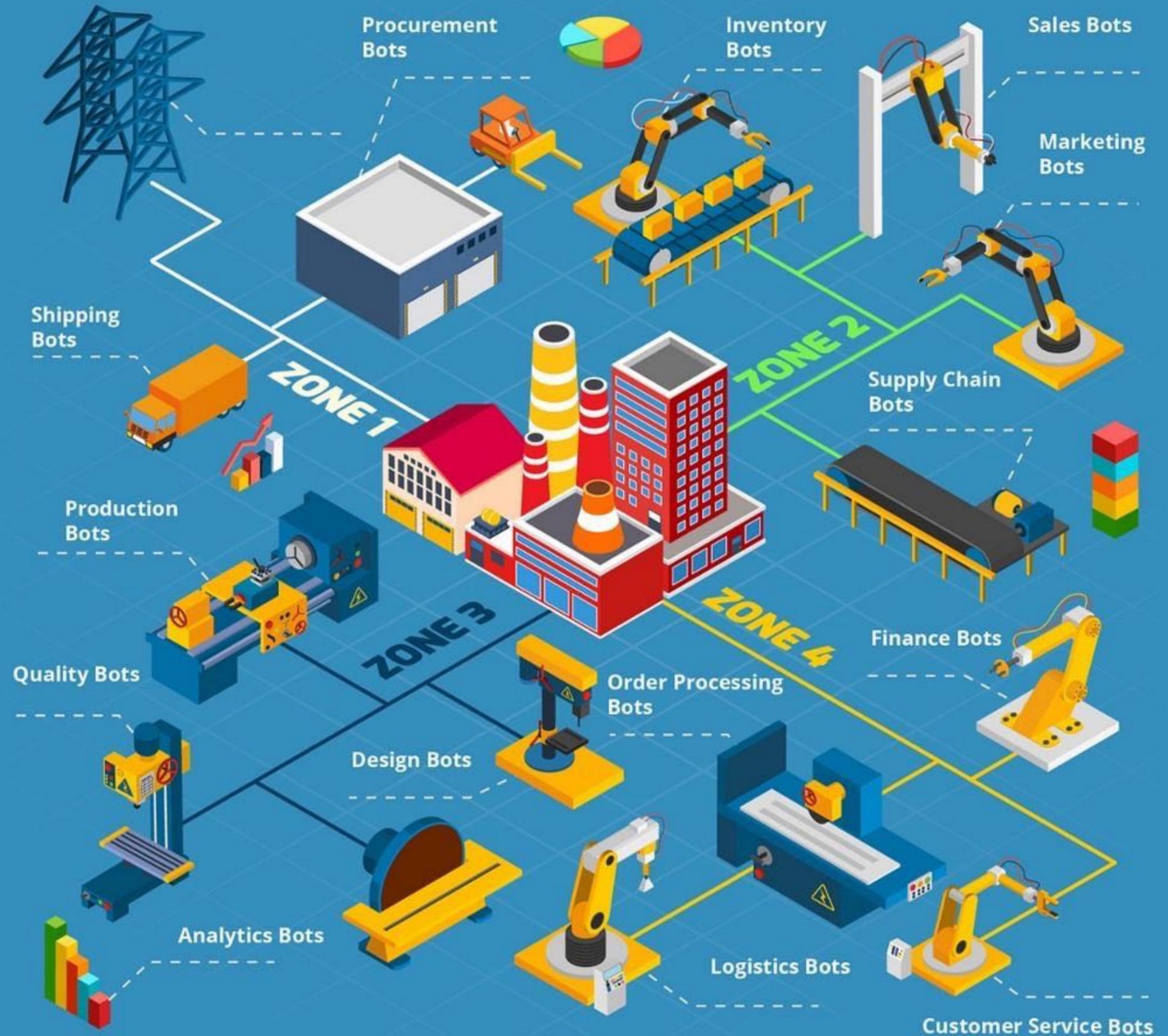
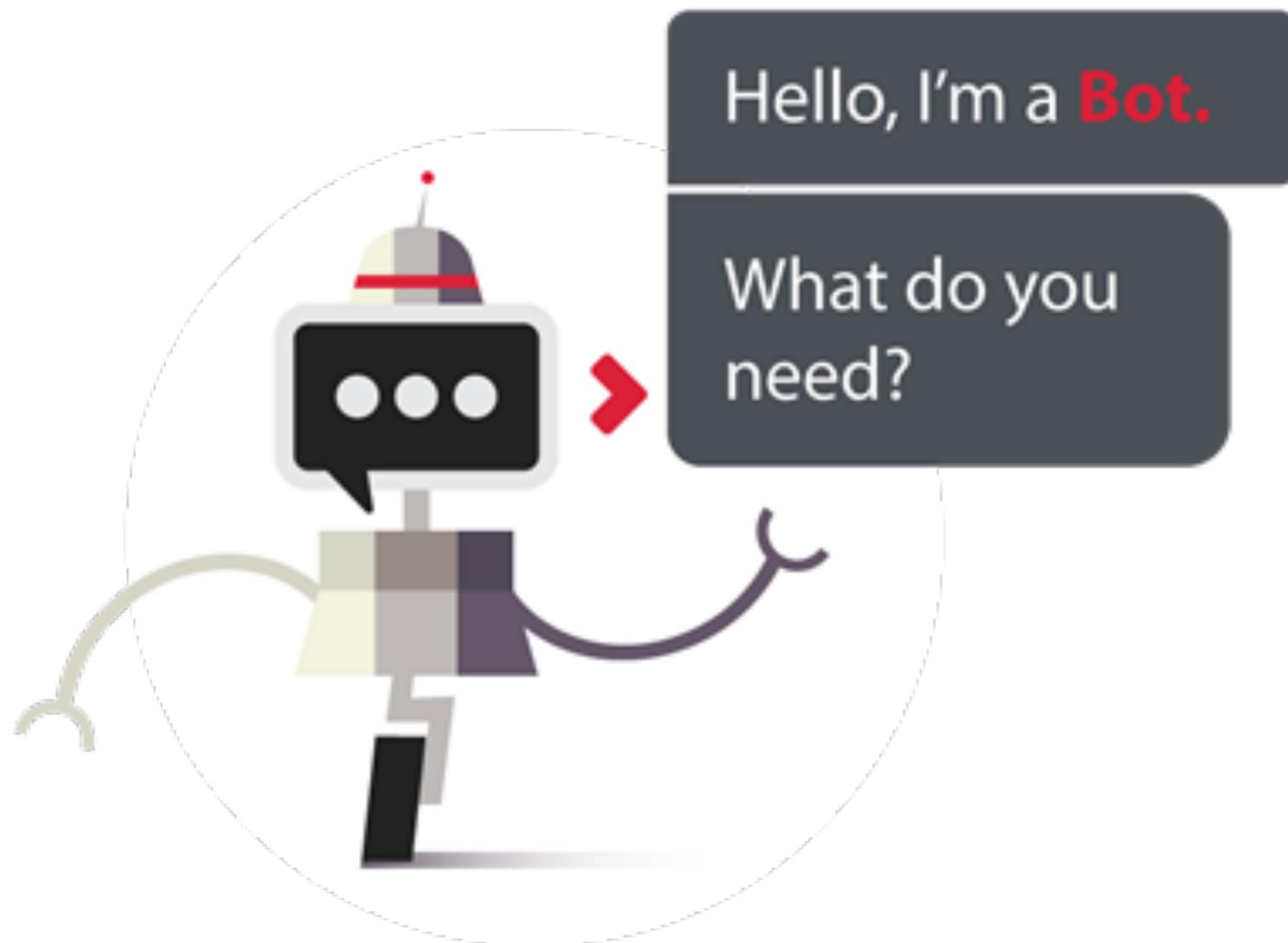


HELLO, WHAT DO YOU NEED?

Fabio Lalli - 11 Ottobre 2016, Milano
ABI - Dimensione Social





I BOT sono strumenti sempre più utilizzati tra le piattaforme di messaggistica (da qui ChatBot) che, basandosi su intelligenza artificiale, sono in grado di interagire con persone reali, rispondere alle loro richieste ed interfacciarsi con servizi di terze parti.

PARTIAMO DA QUALCHE NUMERO

I SISTEMI DI MESSAGGISTICA CRESCONO



kik.



skype™



GIUGNO 2015

MARZO 2016

APRILE 2016

MAGGIO 2016

GIUGNO 2016

GIUGNO 2016

Telegram

KIK

FB MESSENGER

SKYPE

iMessage

WeChat

100M utenti

200M utenti

900M utenti

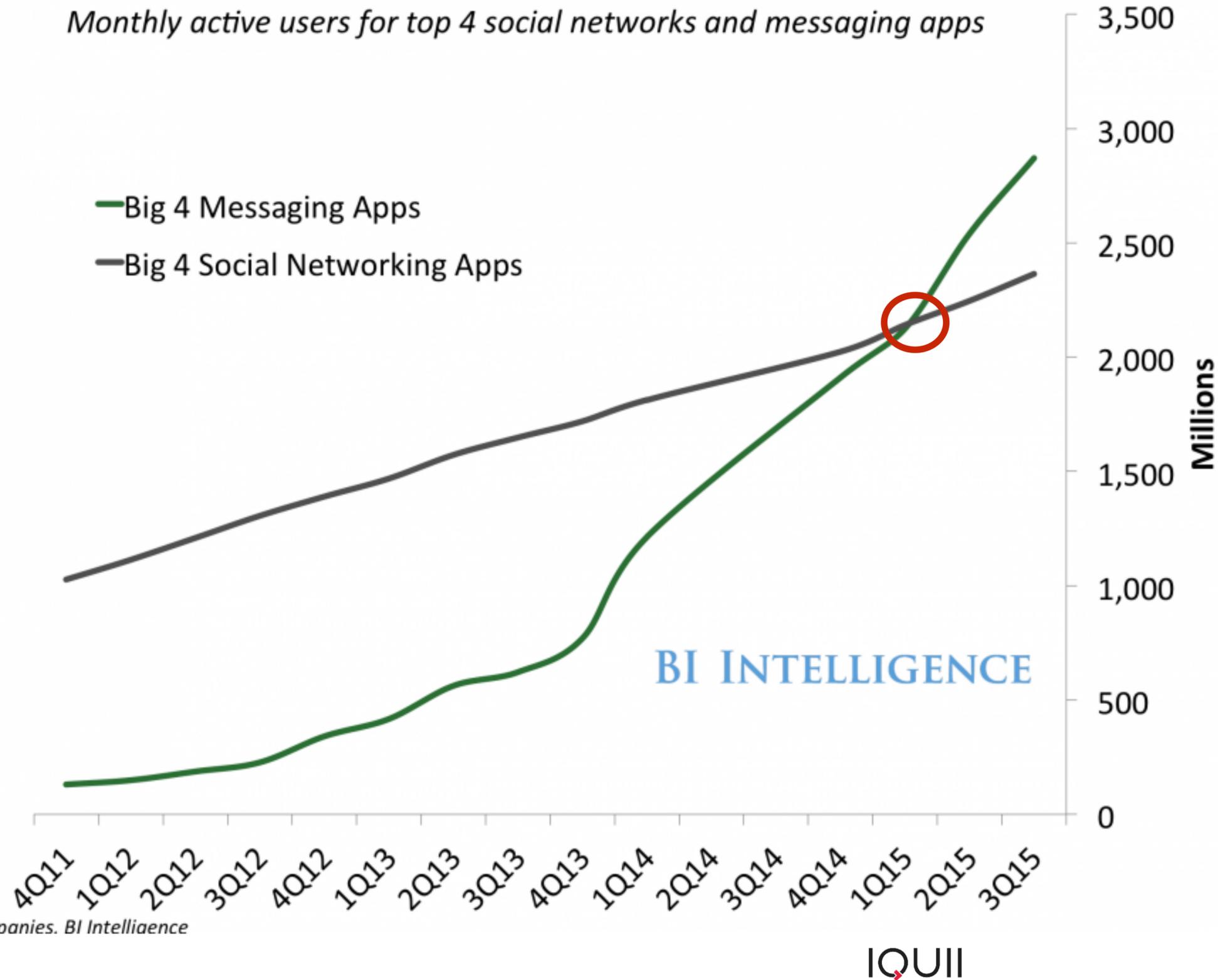
600M utenti

1B utenti

800M utenti

Messaging Apps Have Surpassed Social Networks

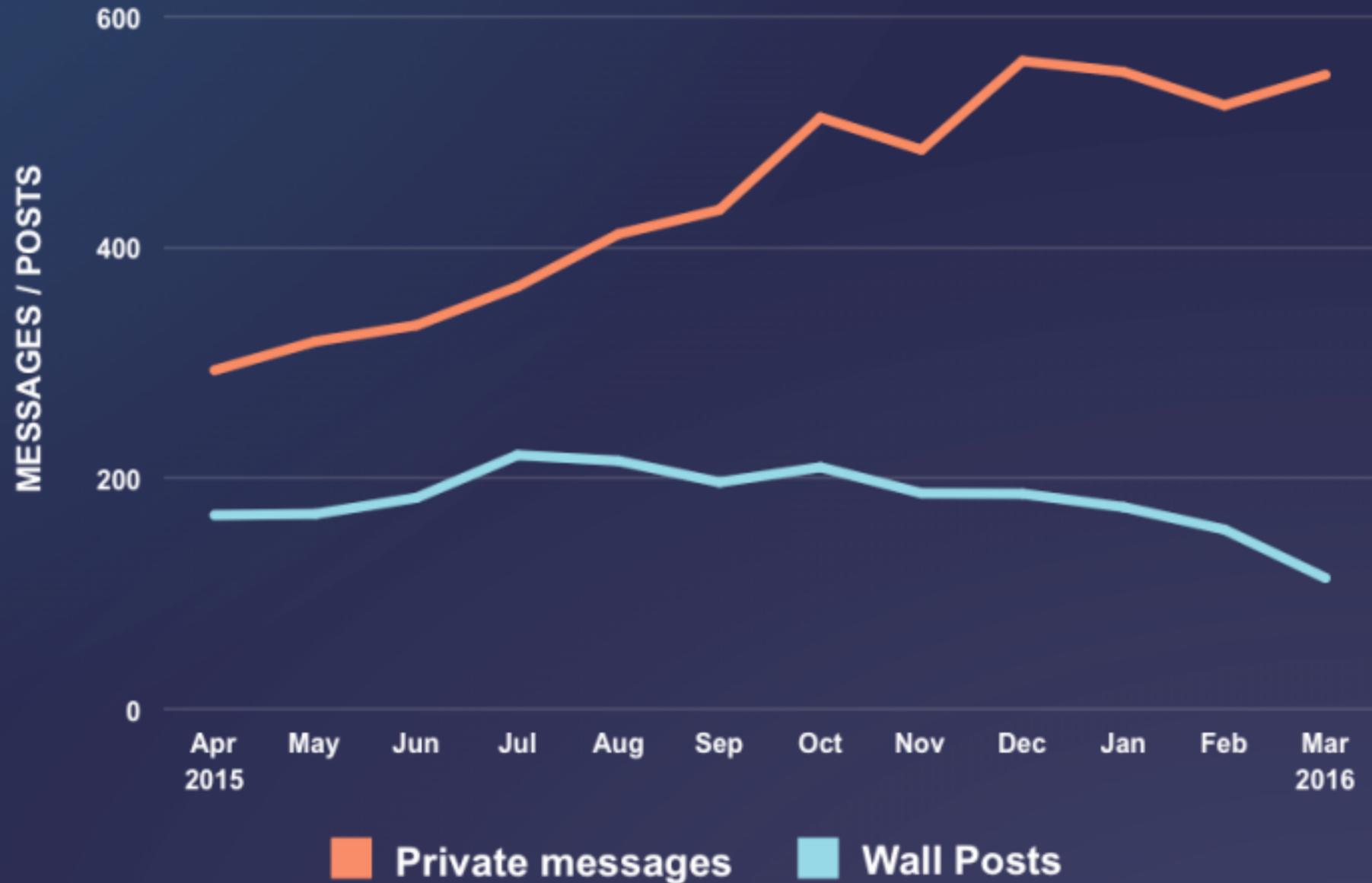
Monthly active users for top 4 social networks and messaging apps



Le app di messaggistica istantanea hanno superato i Social Network:

Facebook, Twitter, Instagram e Google+ sorpassate in termini di utenti attivi mensili da Whatsapp, FB Messenger, WeChat e Viber.

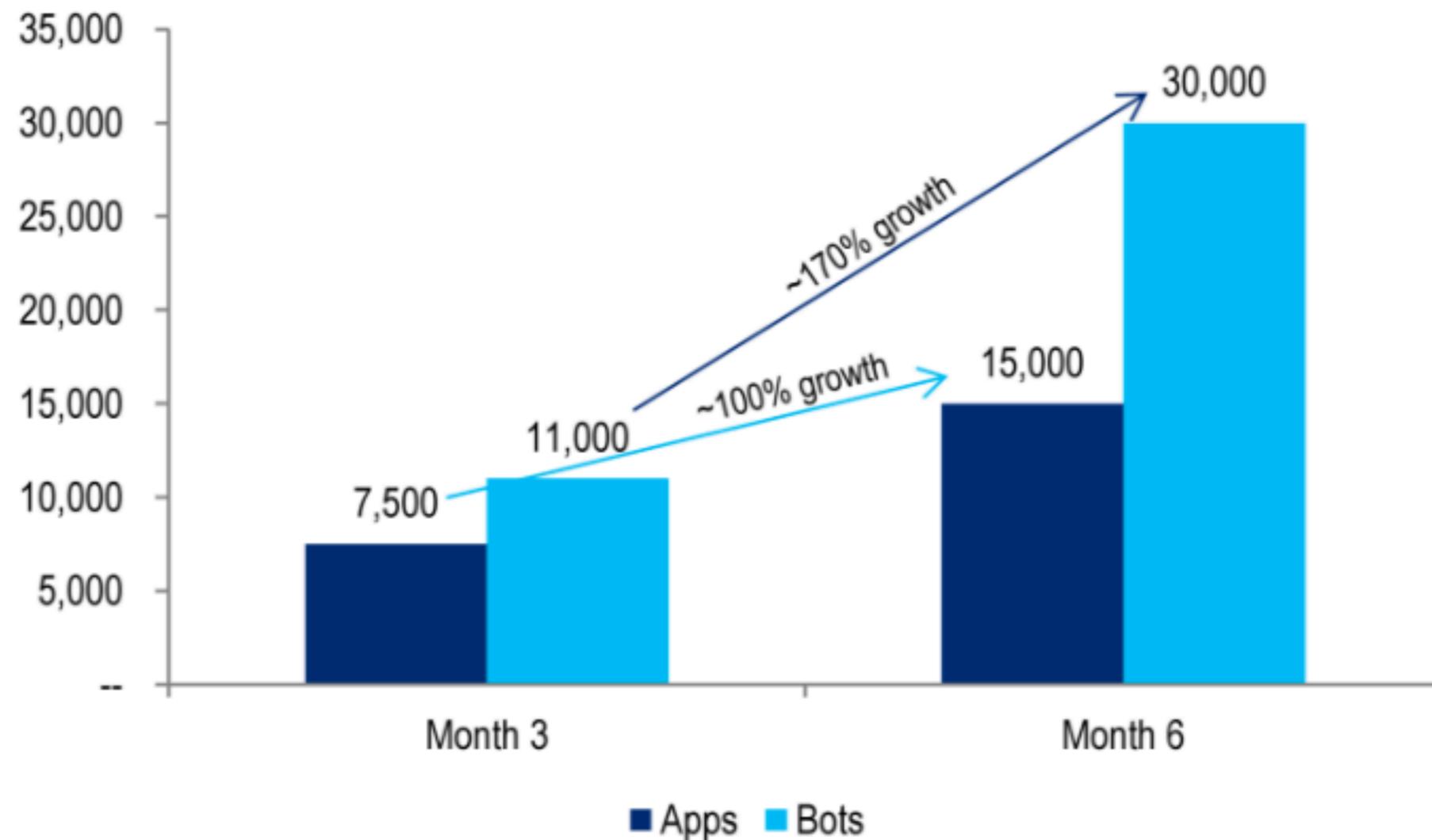
SOCIAL CUSTOMER CARE DEMAND VOLUME (Median)



Source: Socialbakers data

Cambiano le abitudini degli utenti: diminuisce la conversazione pubblica e aumenta la conversazione privata.

BOT-ECONOMY ?



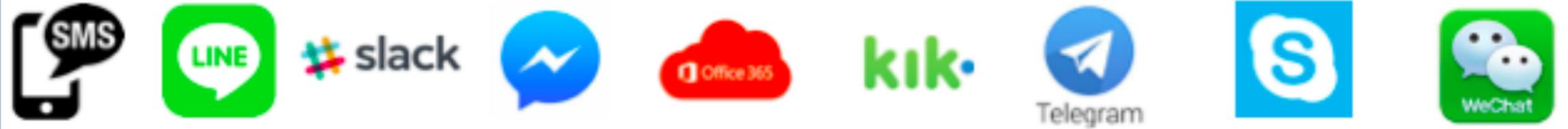
Source: Citi Research, TechCrunch, Company reports

Grazie allo sviluppo dei sistemi di messaggistica e alla possibilità di sviluppare integrazioni e automazioni, la BOT economy cresce molto più rapidamente dell'App economy. In 3 mesi i Messenger Bot sono cresciuti di +170%

Sono stati sviluppati oltre 30.000 BOTs per FB Messenger ed il numero di sviluppatori è già oltre quota 34.0000

CHATBOT ECOSYSTEM

Deployment Channels



Third-party Chatbots



Enabling Technology



Native

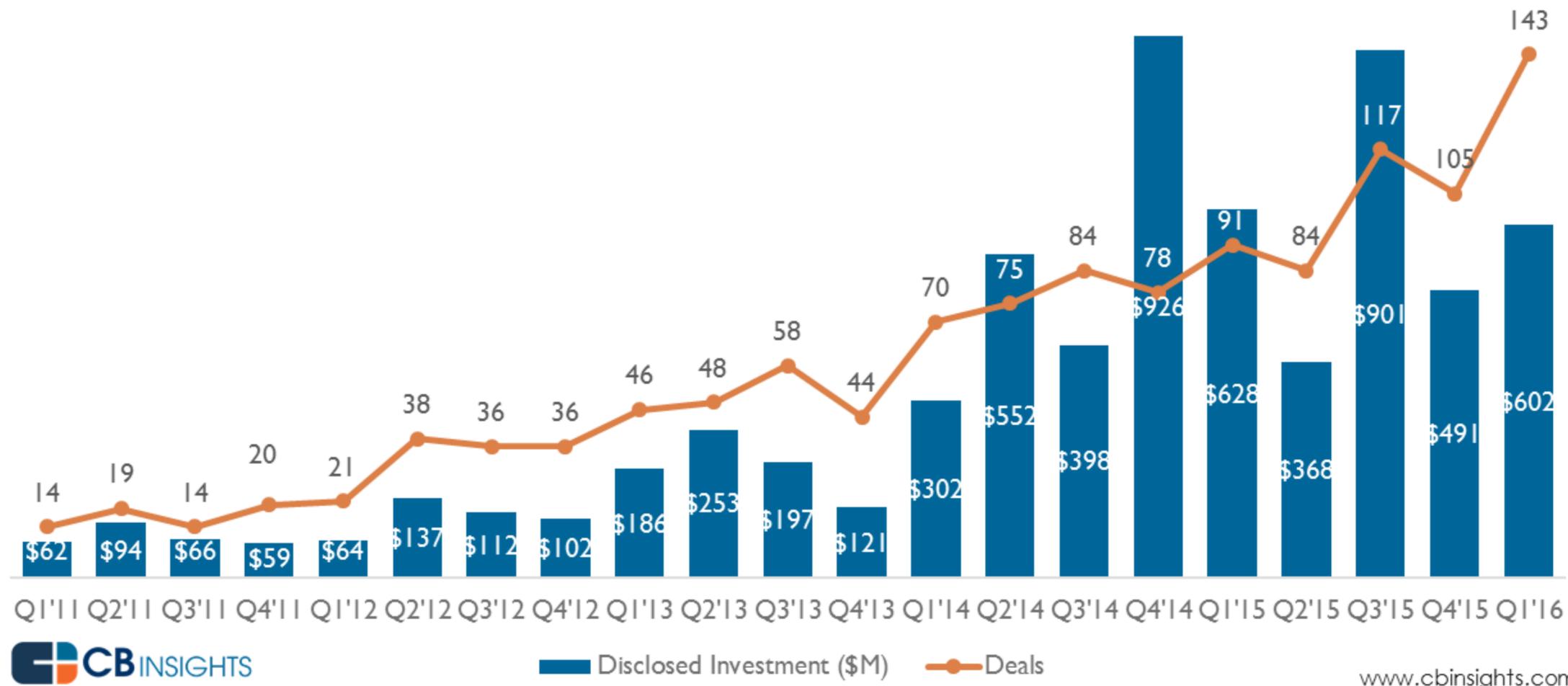


BI INTELLIGENCE

Un ecosistema che cresce e si sta sviluppando molto velocemente in settori differenti.

INVESTIMENTI IN INTELLIGENZA ARTIFICIALE

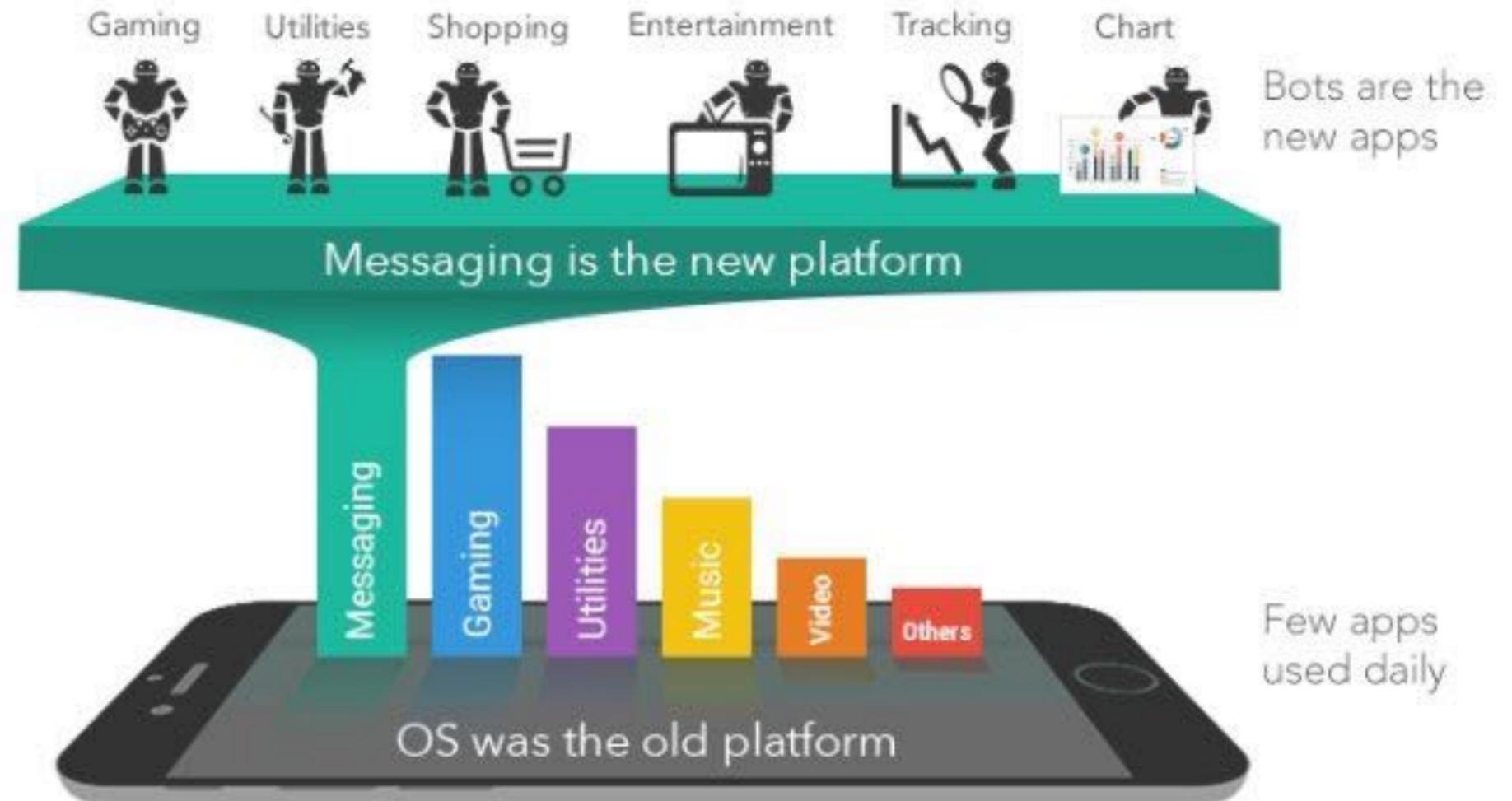
AI Landscape: Global Quarterly Financing History
Q1'11-Q1'16



Crescono gli investimenti nell'AI di quest'anno:

- Q4'15 491M \$
- Q1'16 602M \$

La messaggistica è la nuova piattaforma



OPPORTUNITÀ PER LE AZIENDE

- Migliorare il Customer Service;
- Semplificare e ampliare le possibilità degli eCommerce;
- Possibilità di up-selling e cross-selling;
- Creare engagement a livello ancora più personale;
- Potenziare la Customer Experience;
- Rispondere ai bisogni dei clienti in Real-Time;
- Gestione reclami e feedback;
- Semplificazioni della conversazione e la condivisione di dati;
- Opportunità di Service Integration;
- Creazione di nuovi touch point per i programmi di Loyalty



61%

Drive-thru fast food restaurant



41%

Retail stores



23%

Insurance companies



21%

Banks/ financial institutions

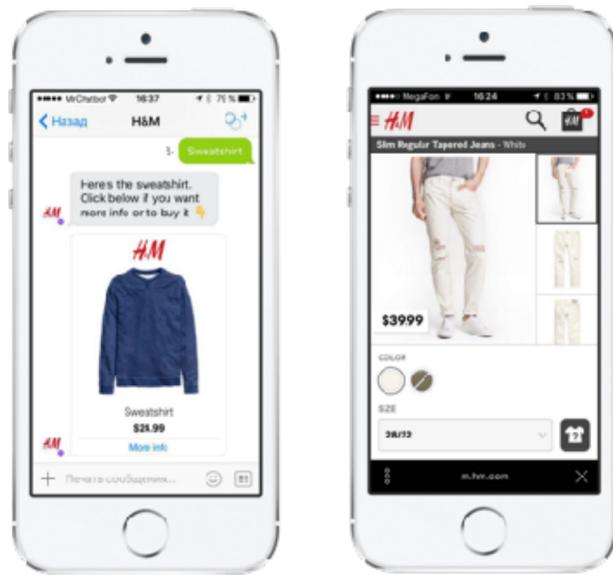


19%

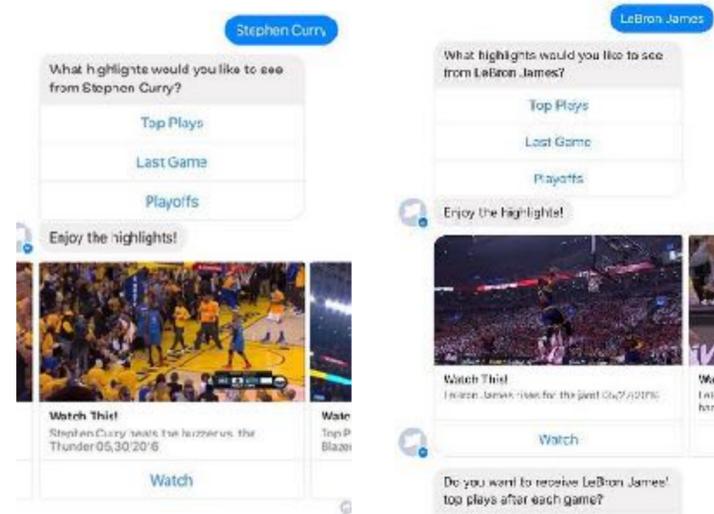
Medical offices

QUALI BOT PER QUALI MERCATI?

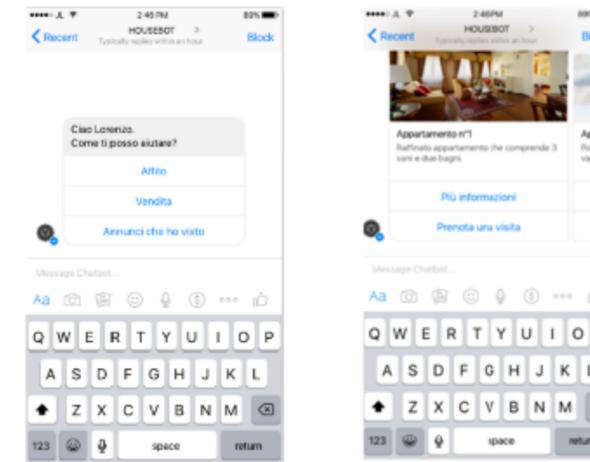
eCommerce



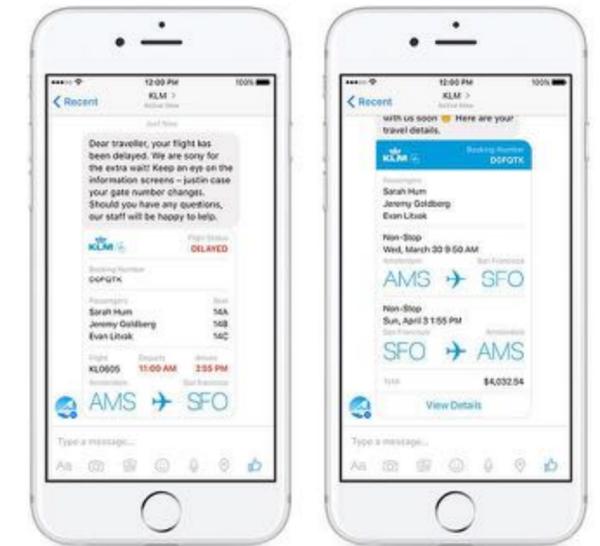
Sport



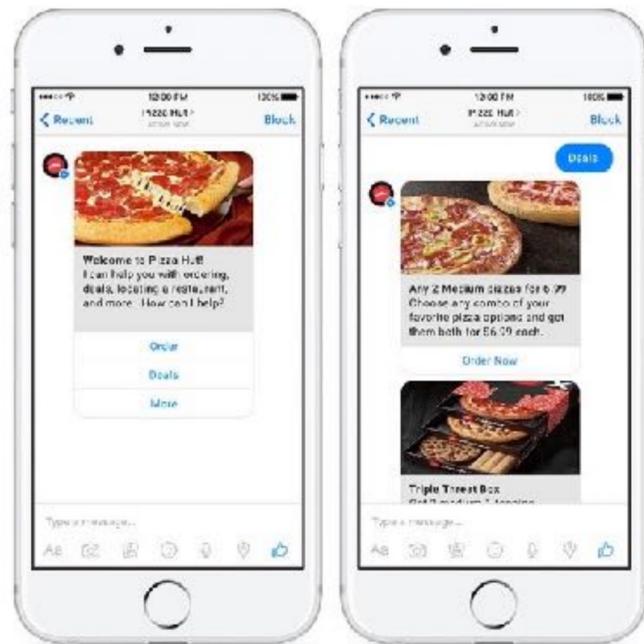
Real Estate



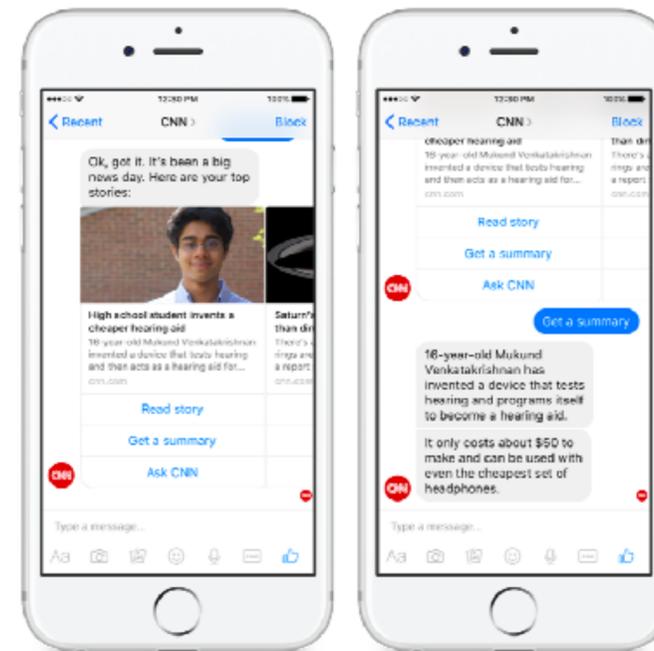
Travel



Food



News



Ma non solo: HR e Recruiting, Booking, Health, Insurance, Ticketing e molti altri settori stanno inserendo automazioni e robot per la gestione ed il supporto agli utenti in determinati processi di front end.

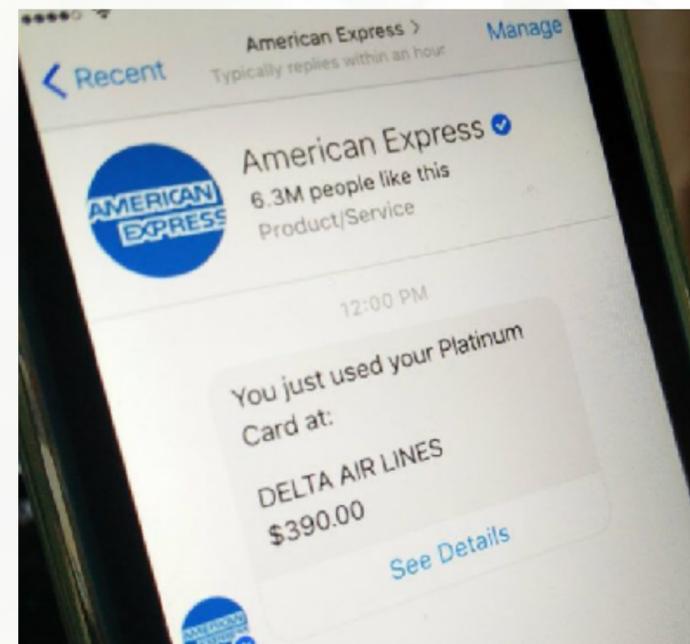


**E NEL MONDO
DEL FINANCE &
BANKING?**

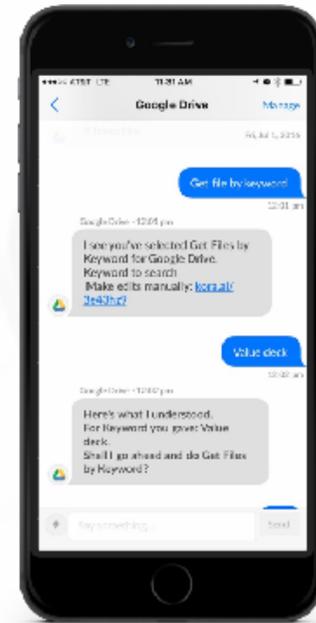
Royal Bank of Canada



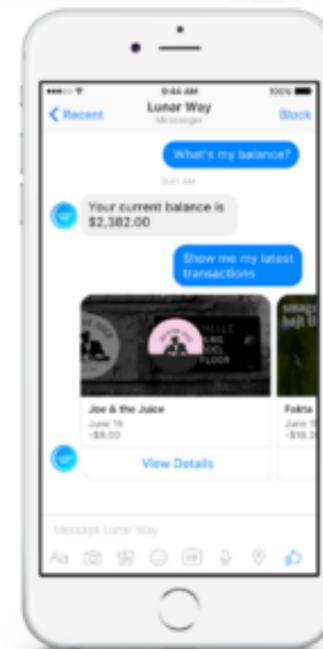
Amex



Kore by Kony



Danish Bank



- Offrire un'esperienza più personale;
- Arricchire il database mediante profilazione degli utenti;
- Effettuare upselling e cross-selling;
- Gestire customer service e supporto;
- Fornire all'utente servizi e informazioni;
- Gestire le principali operazioni bancarie;
- Acquistare e attivare servizi aggiuntivi derivanti da esigenze in real-time.

Abe.ai, Digit, Penny, Trim e Kasisto hanno creato dei chatbot attraverso cui gli utenti possono avere informazioni bancarie su varie piattaforme (sms, FB Messenger, Slack ecc)

USAA e Ally Bank hanno inserito degli assistenti virtuali nelle proprie app

American Express e Bank of America stanno sviluppando il proprio bot per FB Messenger

Kasisto è una piattaforma AI che ha creato un nuovo canale conversazionale attraverso cui le banche possono interagire con i propri clienti, la stanno già usando alcune banche come la Royal Bank of Canada, e anche un servizio diretto ai consumatori MyKAI che permette a chiunque ha un conto in una banca negli US di utilizzare i servizi di banking di KAI

Santander UK ha introdotto nella propria app un voice assistant

Atom Bank sta integrando WDS Virtual Agent software di Xeros nella propria app per offrire agli utenti un assistente self-service.

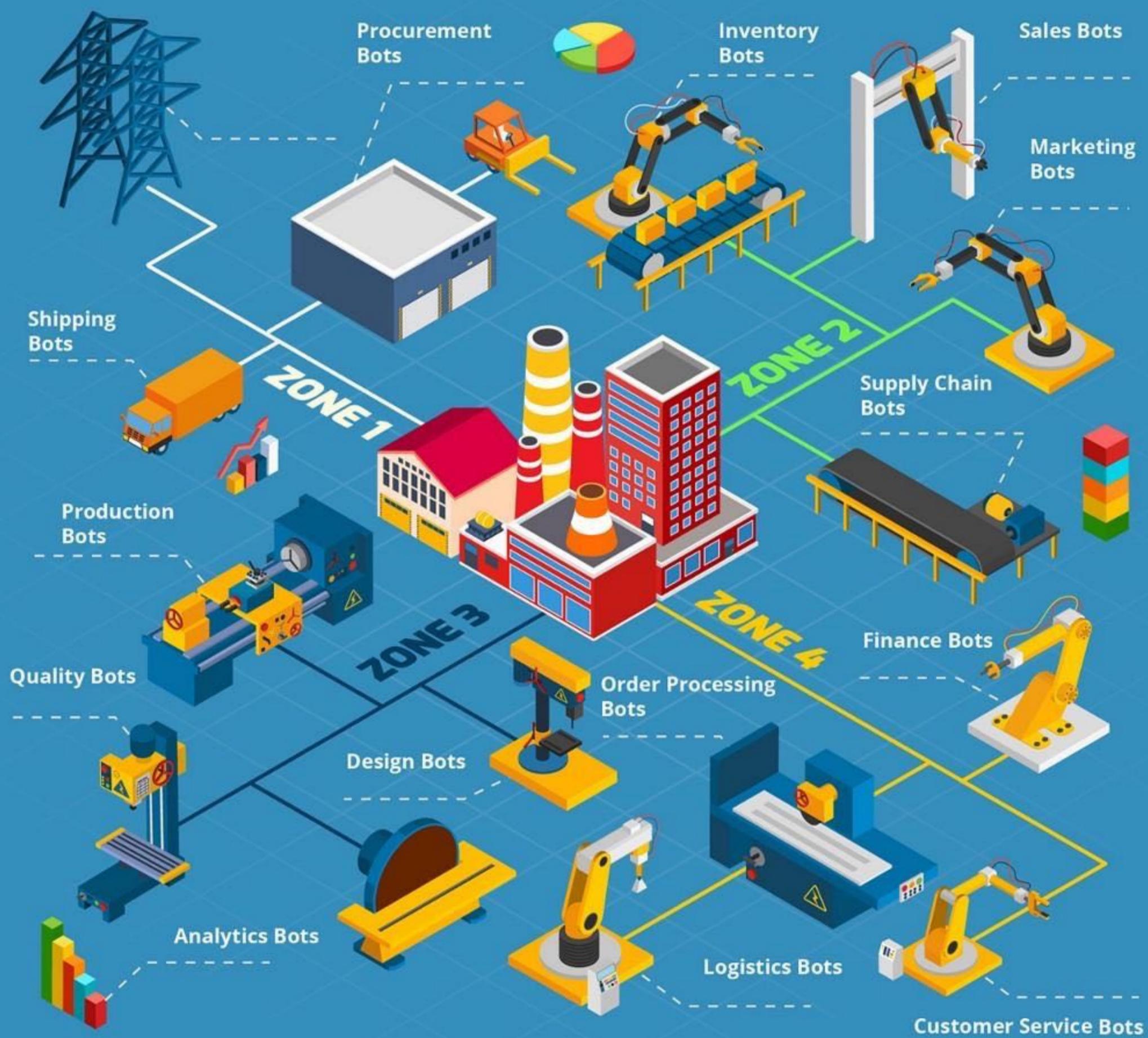
Caixabank ha integrato IBM Watson per aiutare i propri clienti business nell'area international commerce.

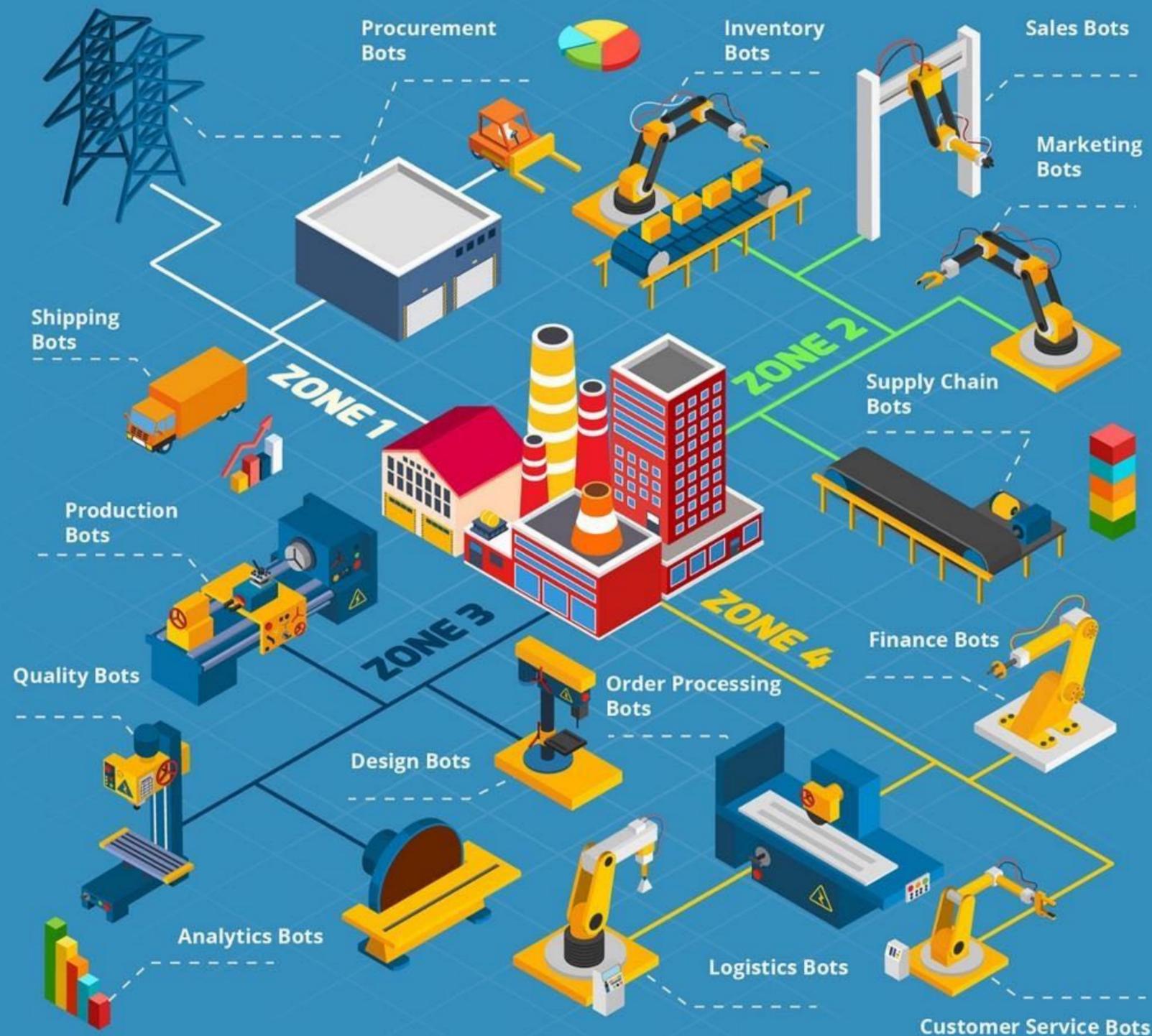
RBS ha lanciato Luvo per supportare lo staff nel supporto agli utenti, in grado di fare query ed interrogazioni ai sistemi in modo semplice.

Swedbank Group, sta utilizzando NINA, un assistente virtuale

Digibank sempre usando la Kasisto's AI platform

MA SOPRATTUTTO, QUALI SERVIZI?





I Bot sono tanto utili quanto più sono utili i servizi all'interno dei quali sono integrati. **Lo scopo con cui nascono i Bot è essenzialmente l'automazione**, cioè la creazione e l'esecuzione di azioni basate su un set di criteri. In particolare:

- Semplificare i processi e la gestione delle interazioni con i clienti;
- Ottimizzare i costi relativi al supporto utente
- Integrarsi con CRM e database per la raccolta dei dati e la profilazione degli utenti;
- Gestire il customer service;
- Offrire all'azienda uno storico delle attività e dell'utente;
- Fornire insight e reportistica dettagliata;

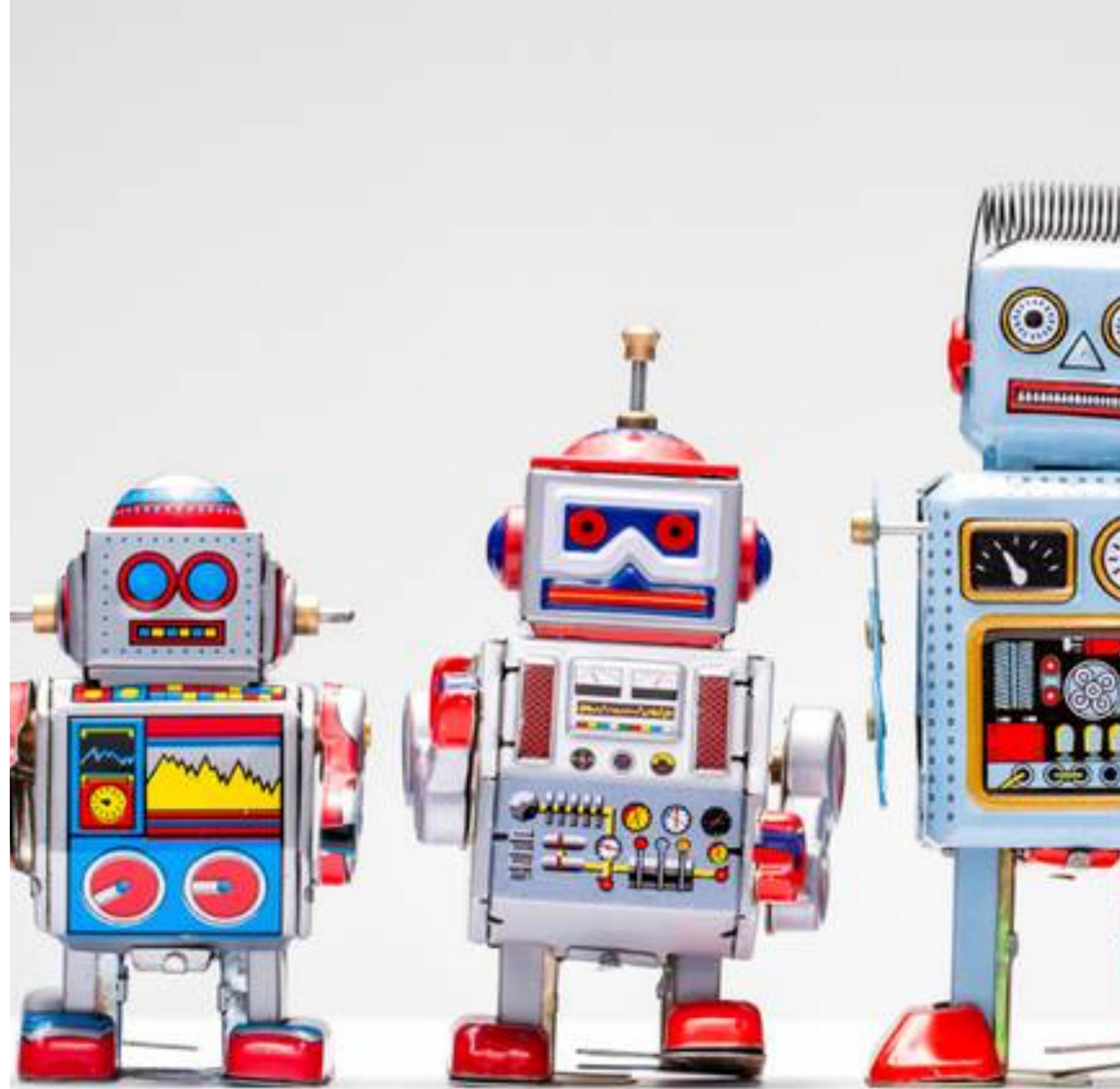
TIPI DI BOT

Esistono due modalità di creazione di BOT. In particolare si distinguono per la tipologia di intelligenza che viene realizzata.

Regole: sono basati su dati e regole di comportamento definite e sempre più affinate con il passare del tempo.

Intelligenza Artificiale e Machine-

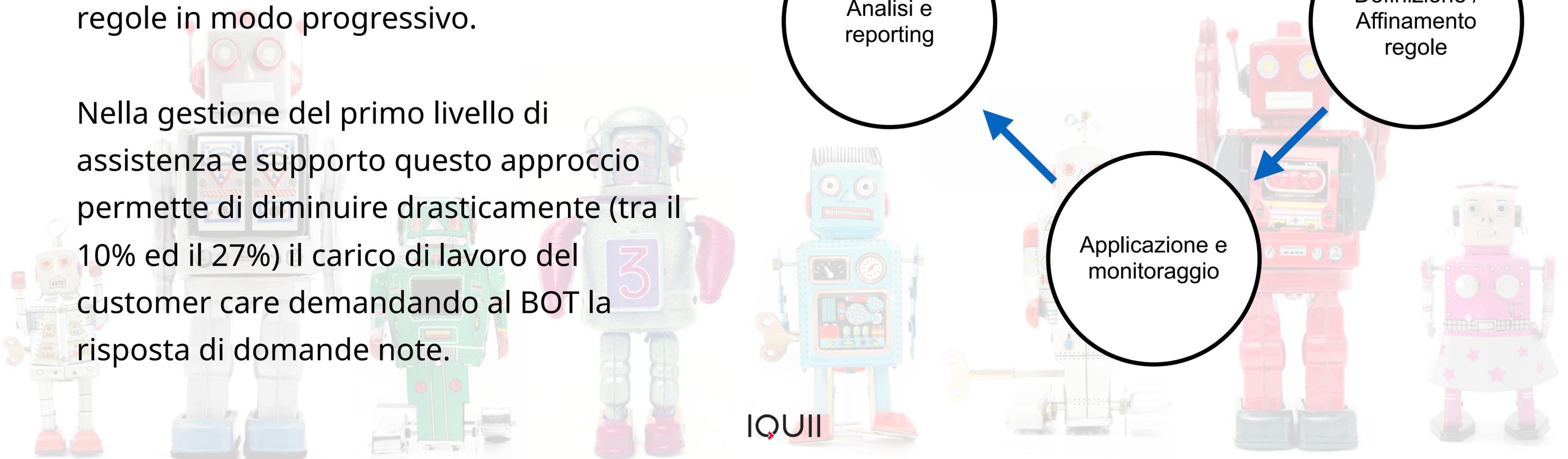
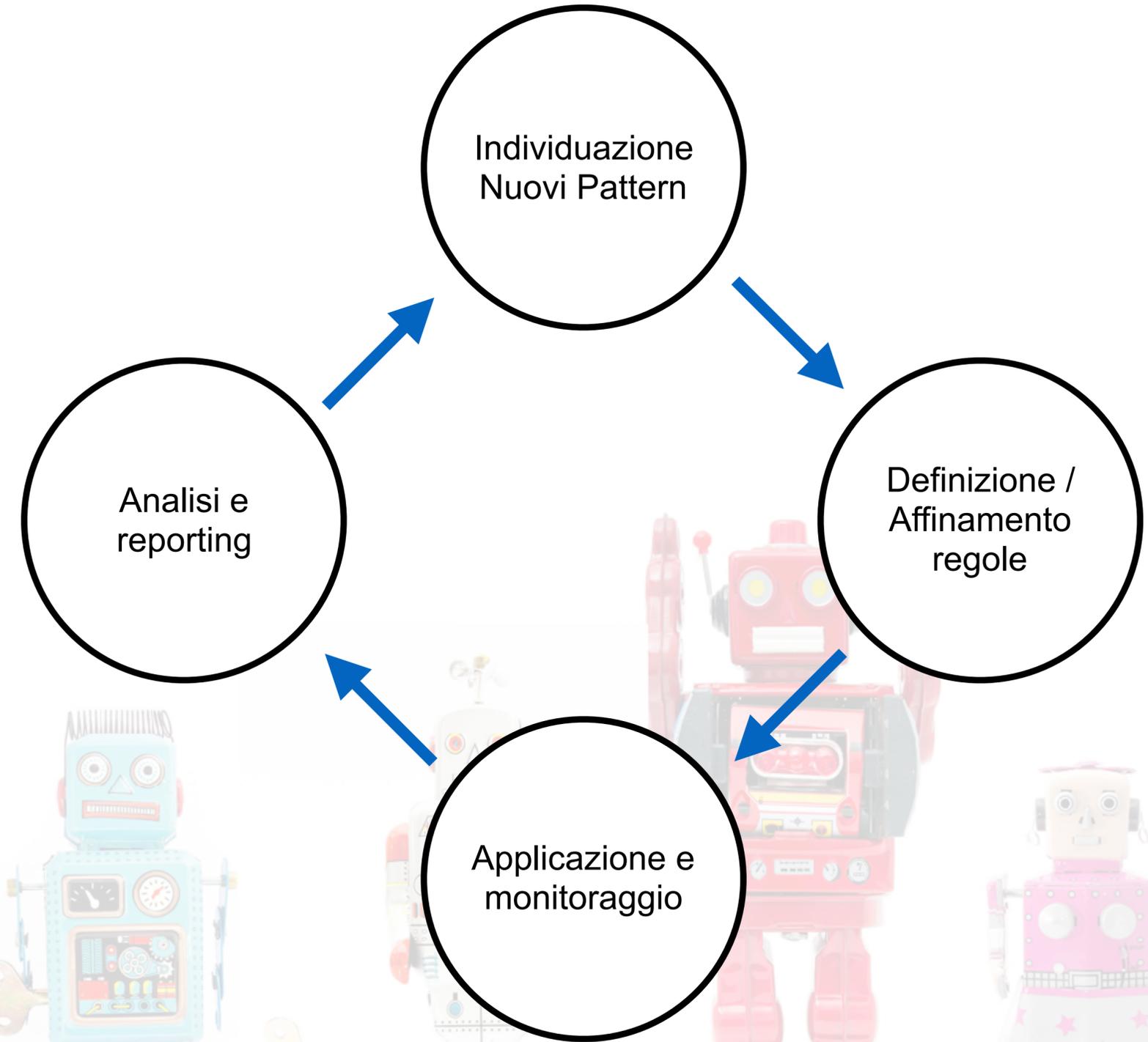
Learning: sono basati su motori semantici o piattaforme di AI terze parti (IBM Watson, TensorFlow, OpenAI, DeepMind, Baidu Minwa, AlchemyApi, Wit.ai)



APPROCCIO

La gestione di un bot parte dall'analisi di macro pattern per poi evolversi ed affinarsi. In linea generale lo sviluppo di un bot è un processo evolutivo che consente di ottimizzare ed affinare l'intelligenza e le regole in modo progressivo.

Nella gestione del primo livello di assistenza e supporto questo approccio permette di diminuire drasticamente (tra il 10% ed il 27%) il carico di lavoro del customer care demandando al BOT la risposta di domande note.



- 
- Gestire pagamenti
 - Consentire l'installazione di applicazioni
 - Gestire autenticazione su piattaforme terze parti
 - Gaming (e questa sarà una vera rivoluzione per il mobile)
 - Mostrare ADV

**COSA POTRANNO FARE
IN FUTURO I BOT?**



Non costruite un chatbot solo per seguire la moda; costruite un chatbot se vi aiuta a risolvere un problema o migliorare l'esperienza utente.

Se interessati all'argomento, potete scaricare il paper gratuito:

<http://chatbot.iquii.com>

IQUII

GOOD BYE, I'M HERE, JUST TEXT ME

Fabio Lalli - CEO IQUII

IQUII S.R.L.

Sede Legale: Via Esperanto 71, Roma

Sede Operativa: Via Vincenzo Lamaro, 13, Roma

P.IVA 11289201003

Email: info@iquii.com

Web: <http://iquii.com>

