

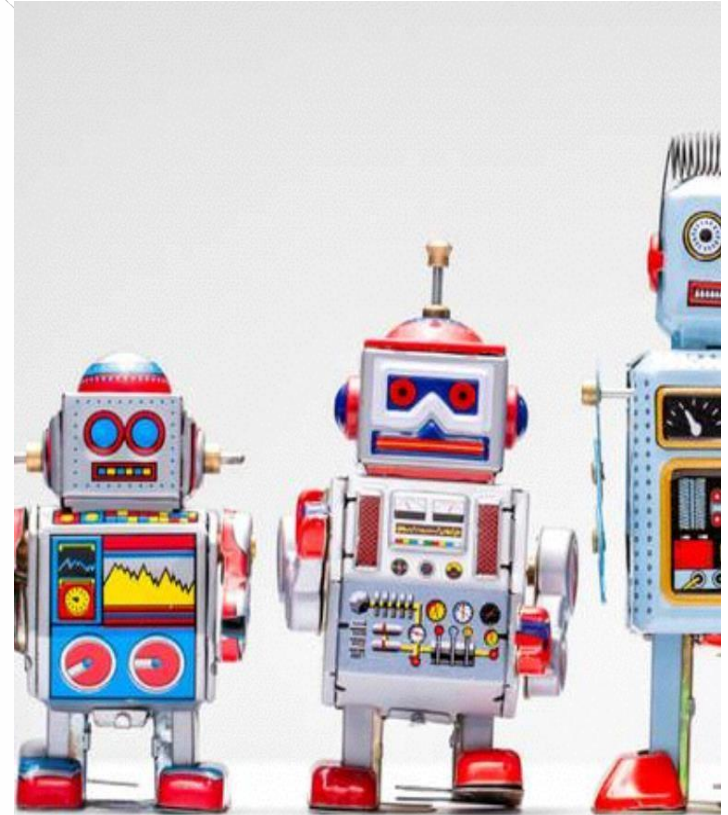
Chiedi a Fiera– Telegram ChatBOT

Le nuove frontiere della messaggistica integrata con i servizi aziendali

Redazione : Massimo Spaggiari

BOT & Eventi

Sono saliti alla ribalta lo scorso aprile, quando Mark Zuckerberg ha annunciato di avere abilitato Facebook Messenger (che ha più di un miliardo di utenti) a “ospitare” quelli di aziende terze. Da allora l’utilizzo dei **chatbot (BOT)** è andato in crescendo – a luglio solo su Messenger ne erano già stati attivati 18mila – **arrivando anche al settore degli eventi**, di cui gli sviluppatori hanno individuato il potenziale per l’applicazione della tecnologia

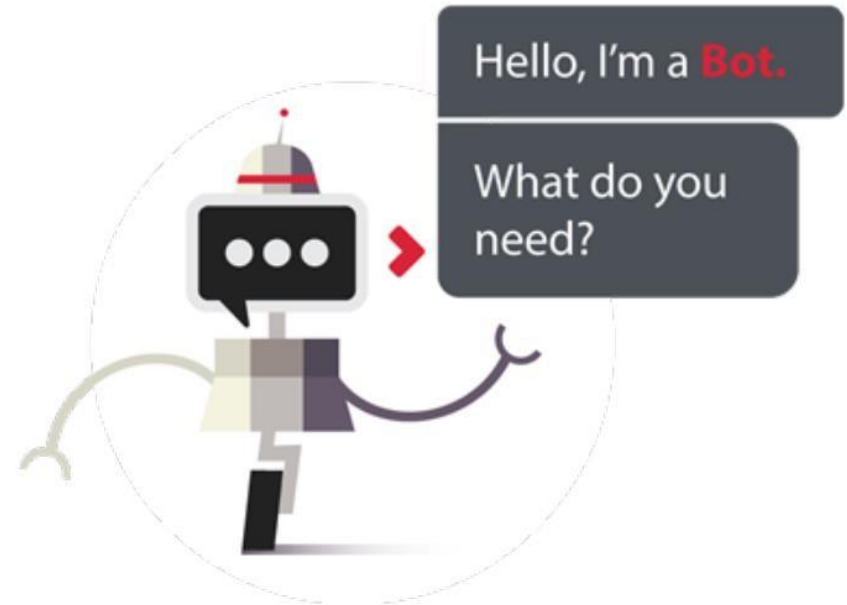


Cosa sono i BOT?

Chatbot significa “**robot (bot) che chiacchiera**”.

È un software di intelligenza artificiale in grado di interagire con le persone attraverso messaggi di testo.

È una chat con un'utenza automatizzata **capace di rispondere** alle domande e di **“imparare”** dalle interazioni con gli utenti migliorando le proprie prestazioni di comprensione e di risposta



Come funzionano?

I chatbot funzionano principalmente sulle applicazioni di messaggistica (fra cui Facebook Messenger, Viber, Telegram, WeChat, non però WhatsApp) semplicemente digitando il nome del brand nella barra di ricerca dei contatti e inviando un messaggio, ma sono raggiungibili anche tramite SMS. Molti brand hanno già cominciato ad adottarli come strumento di customer service, per fornire **informazioni ai clienti 24 ore su 24**, e come **canale di vendita**: tramite i bot di Burger King e Pizza Hut, per esempio, si possono già fare le ordinazioni per le consegne a domicilio.



kik.



skype



FEBBRAIO 2016

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

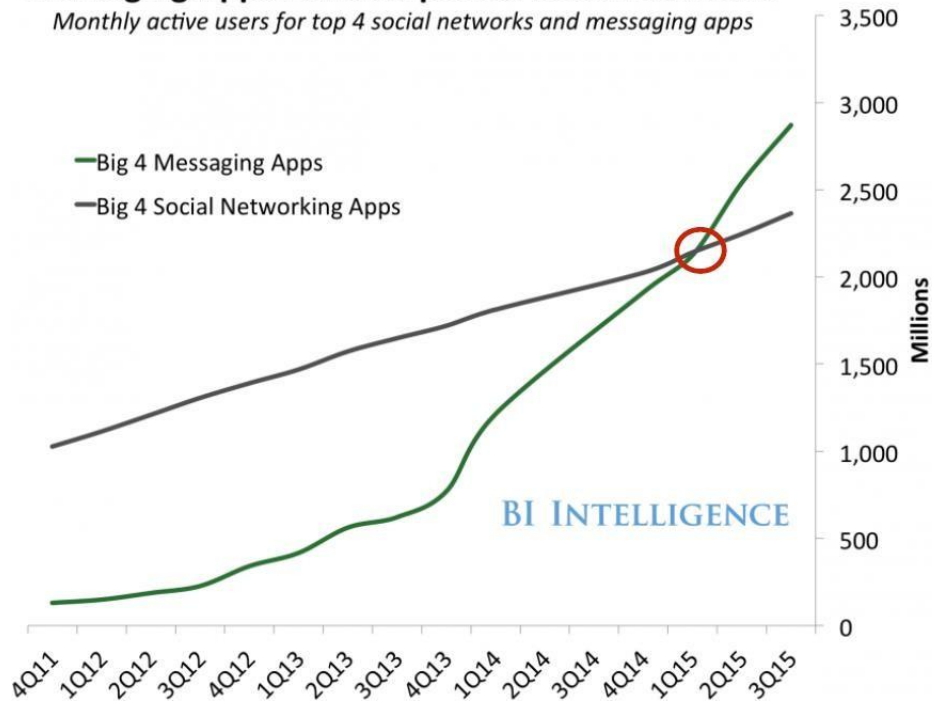
800M utenti

Partiamo dai numeri...

Le applicazioni di messaggistica hanno superato i social network

Messaging Apps Have Surpassed Social Networks

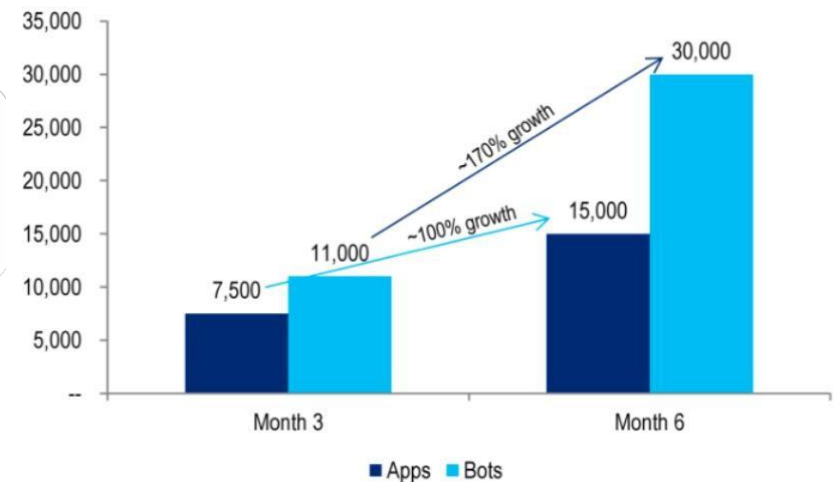
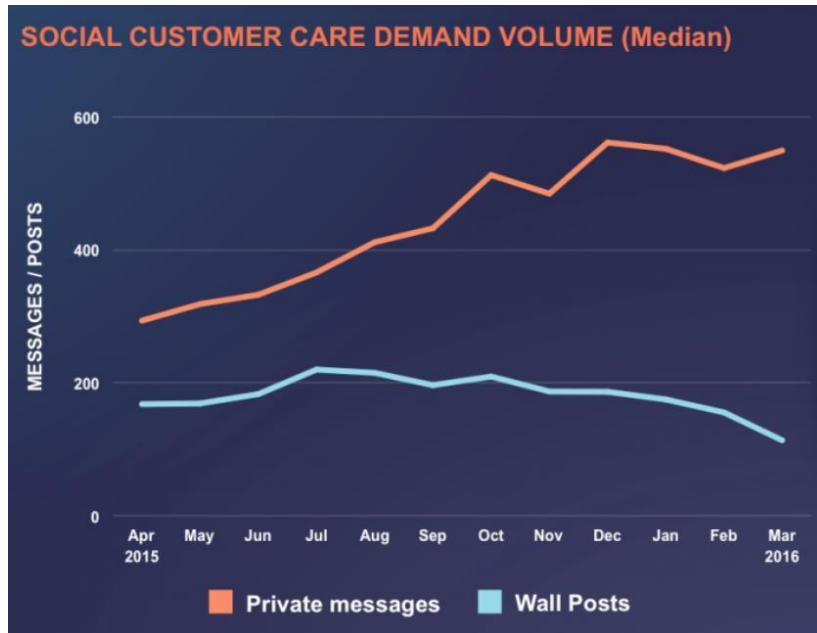
Monthly active users for top 4 social networks and messaging apps



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

BOT economy?

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



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 Bot sono cresciuti di +170%. A Luglio erano già stati sviluppati oltre 11.000 BOTs ed il numero di sviluppatori era già a quota 10.000.

BOT economy?

CUSTOMER SPACE



BOT

ENTERPRISE SPACE



Si pensa inoltre che i chatbot sostituiranno gradualmente le app, che gli utenti ormai scaricano sempre meno (visto che trascorrono quasi il 90% del loro tempo online da mobile solo sulle 5 app più diffuse). I chatbot diverranno quindi per i brand **"il"** nuovo canale di comunicazione con gli utenti: one-to-one, snello, immediato, sempre attivo.

BOT economy?



Messaggistica come nuova piattaforma



Opportunità per gli eventi

Per quali servizi?



Utilizzo dei chatBOT per gli eventi. Sul blog di [Sciens.io](#), che ha sviluppato Concierge EventBot, si legge che i vantaggi, rispetto alla app dell'evento, sono i **bassi costi** e che il bot non deve essere scaricato, che è **veicolato tramite una piattaforma che gli utenti hanno già sul proprio smartphone** (SMS, Facebook Messenger o qualunque altra app di messaggistica che li supporti) e che non occorre ingegnarsi per capire come funziona: basta digitare un messaggio di testo.

Opportunità per gli eventi

Esempio di utilizzo?

Il bot viene programmato **inserendovi tutti gli elementi dell'evento** (location, mappa, programma, speaker, partecipanti, espositori, sponsor) in modo che **possa rispondere alle domande degli utenti**: dove'è il parcheggio più vicino, dove si trova la sala plenaria, quale speaker sta parlando in quel momento, etc. **La conversazione può essere personalizzata** se il bot ha accesso ai dati degli utenti, ai quali può inviare non solo testo, ma **anche immagini, link**, collegamenti a LinkedIn per informazioni aggiuntive su uno speaker o **a GoogleMaps per fornire indicazioni su come arrivare** alla location. Tutto ciò in modo automatico e **a ogni ora del giorno e della notte**, senza intervento umano. L'organizzatore può usare il bot anche **per inviare notifiche** o **per intervenire in tempo reale su esigenze del momento** (per esempio nuova pianificazione evento), oppure **per raccogliere il feedback** dei partecipanti con domande su temi specifici.



Ticket elettronico e profilazione utente

Pre-vendita biglietti.

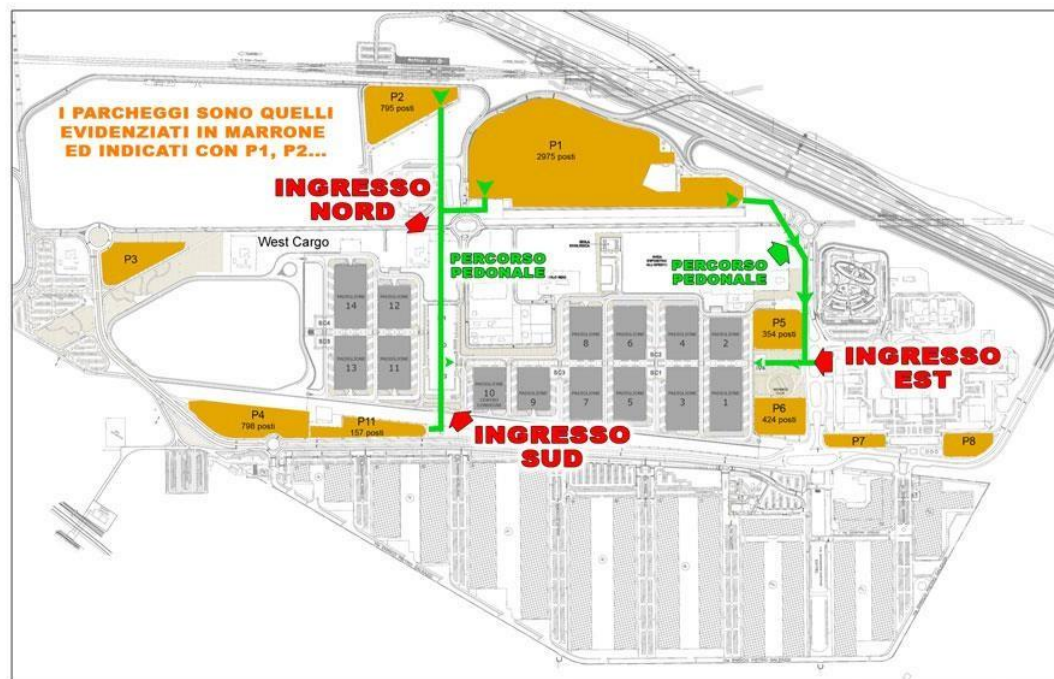
Qr code univoco per utente contenente il contatto condiviso al momento della pre-vendita.



Profilazione utente per suggerimento percorso più adatto alle proprie esigenze rispetto all'evento visitato (Ragazzi, Famiglie, Startupper, Aziende e Investitori)

Prenotazione servizi e elimina code

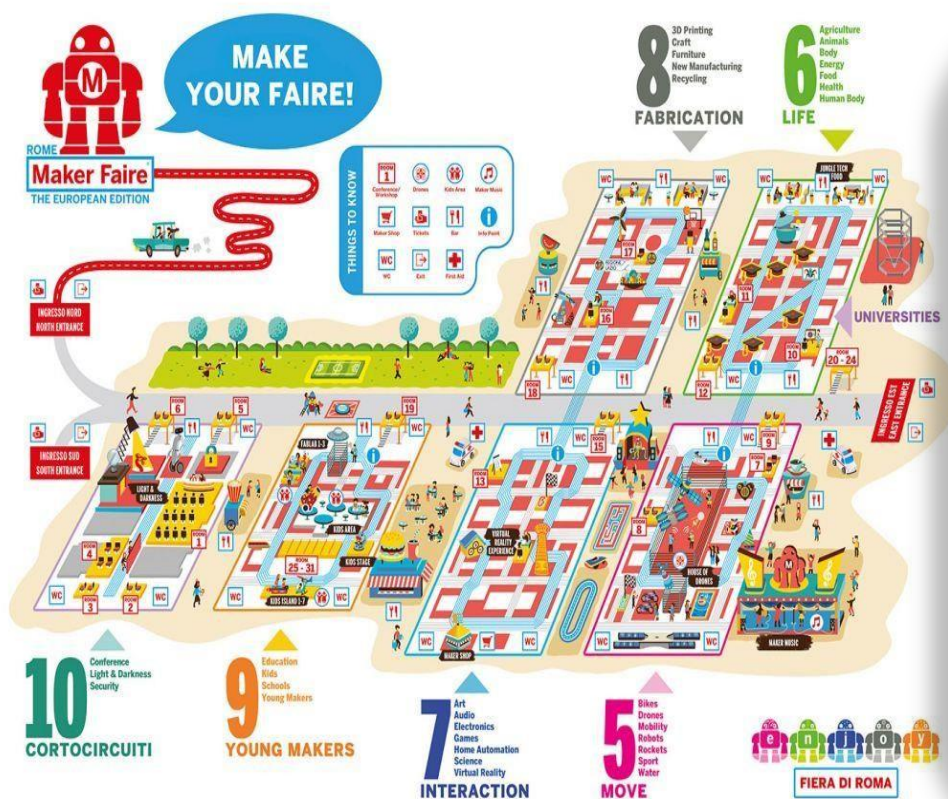
Consulta i menù e prenota. Riceverai orario di servizio e numero di coda. L'utente dovrà confermare tramite accettazione la prenotazione 5 minuti prima di essere servito.



FIERA DI ROMA - PLANIMETRIA GENERALE PARCHEGGI

Consulta lo stato dei parcheggi e trova più velocemente posto per l'auto. Possibilità di prenotazione posto con ticket zona parcheggio e postoauto.

Trova stand e linka ad espositore



Trova stand, espositore
leggi curricula,
linka a twitter, linkedin,
lascia commento,
vota espositore,
trova convegno,
mostra video,
visita sito espositore,
geolocalizza posizione,
condividi foto, video, post,
Invia informazioni/news e
suggerisce eventi più idonei al
tuo profilo.