

# Chatbot Ai

Intelligenza Artificiale - Il nostro Chatbot al servizio della tua attività

- [1. Introduzione sui Chatbot](#)
- [2. Knowledge Bot](#)
  - [2.1 Come configurare un Knowledge Bot](#)
- [3. Process Bot](#)

# 1. Introduzione sui Chatbot

## **Cos'è un Chatbot?**

Grazie al Chatbot integrato in vtenext, potrai finalmente metterti in contatto con i tuoi clienti con il messaggio più appropriato nel momento più adatto.

Il nostro assistente virtuale si adatta ad ogni caso ed esigenza. In base allo storico azienda-cliente, alle scelte fatte in precedenza e a domande/risposte, questo Chatbot permette di mandare ai propri clienti dei messaggi specifici, su misura e totalmente personalizzati.

Inoltre può essere configurato dall'utente in completa autonomia grazie a una semantica a processi BPM o all'utilizzo delle FAQ. La configurazione viene svolta in base al contesto, variando il contenuto in base alla tipologia di utente o all'ambito di richiesta.

Il Chatbot è naturalmente integrato con vtenext e può essere collegato a tutti i maggiori business tool aziendali presenti sul mercato come CRM, ERP e Gestionali.

E' inoltre possibile sviluppare e implementare Chatbot per siti web, adatti a tutte le tipologie di aziende, che guidano il cliente in una prima fase di contatto con l'azienda.

Questa tipologia di Chatbot può ad esempio:

- Raccogliere le informazioni di base dei Clienti
- Automatizzare il processo di generazione dei Lead
- Assegnare il contatto all'operatore più adatto
- Prenotare un incontro sul Calendario
- Aprire delle segnalazioni per l'Assistenza Tecnica

Questo Chatbot, il cui funnel è totalmente personalizzabile (colore, tipologia di pulsanti, logo presente sul chatbot, ecc.), può essere implementato direttamente all'interno delle proprie pagine web.

I Lead generati attraverso questo strumento, saranno importati direttamente all'interno del CRM utilizzato e potranno essere assegnati automaticamente al commerciale di riferimento, attraverso processi BPM collegati.

Possiamo aggiungere qualsiasi informazione supplementare, per noi utile, direttamente all'interno del chatbot e in pochi click (ad esempio area geografica, settore aziendale, dimensione aziendale o qualsiasi altra caratteristica che desideriamo).

Grazie ai flussi BPM, in fase di assegnazione, possiamo includere più regole contemporaneamente o di integrare il Chatbot con strumenti come il Calendario per fissare un incontro con un consulente.

## **Esempi di applicazione**

- **SITO WEB:** raccoglie nuovi Lead e Contatti, fornendo così informazioni ai potenziali clienti in base al target
- **COMUNICAZIONE:** invia messaggi one-to-one ai tuoi clienti, facendoli interagire con un bot che già conosce le preferenze del cliente
- **CONSULENTE INTERNO:** aiuta il personale a gestire le procedure ed i loro requisiti
- **HELPDESK:** gestisce le richieste di primo livello, sia interne che esterne

## Il Chatbot di vtenext

Il chatbot progettato è in grado di comprendere il linguaggio naturale in modo da interagire direttamente con i clienti (o potenziali) di un'azienda.

Esso riesce ad analizzare le richieste degli utenti al fine di ricondurle a domande frequenti già note (F.A.Q.) oppure ai capitoli di un manuale, fornendo autonomamente una risposta senza richiedere l'intervento di una risorsa aziendale.

Il chatbot in oggetto comprende tra le sue funzionalità la capacità di gestire una conversazione composta da più messaggi, tenendo traccia dello stato della conversazione nei casi in cui la domanda iniziale dovesse essere priva di una o più informazioni di interesse. Si occuperà il chatbot, quindi, di recuperare le informazioni di cui necessita mediante una o più domande specifiche all'utente.

Lo sviluppo del core del modello in oggetto si è basato sull'utilizzo di un insieme di librerie open-source. Tali librerie sono state utili per l'applicazione delle tecniche di Natural Language Processing (NLP) e dell'infrastruttura necessaria per lo sviluppo di chatbot e assistenti contestuali in grado di fornire supporto ai clienti di un'azienda nel ricevere informazioni di interesse.

In particolare, l'NLP è un campo dell'Intelligenza Artificiale che si occupa di sviluppare algoritmi in grado di analizzare, rappresentare e quindi comprendere il linguaggio naturale, scritto o parlato.

Queste librerie consentono di fornire all'utente un modello statistico di reti neurali, allenato basandosi su un certo training set da lui specificato. Tale modello è in grado di analizzare la sintassi e la semantica della domanda digitata dall'utente, estraendo le informazioni di interesse più importanti. In seguito vengono analizzate le possibili risposte associate, assegnando a ciascuna, mediante modelli statistici, un punteggio basato sul grado di confidenza tra la domanda inserita dall'utente e quelle presenti nel training set. Infine viene ritornata la risposta alla quale è stato assegnato il punteggio maggiore.

Il core del chatbot è costituito da una knowledge base standard, ovvero comprende una base di informazioni relative alla lingua scelta (italiano, inglese, ecc.) ottenute da un pre-training sulle pagine web di Wikipedia. Oltre a questa, il modello viene allenato su un training set strettamente inerente al contesto di applicazione del chatbot.

## 2. Knowledge Bot

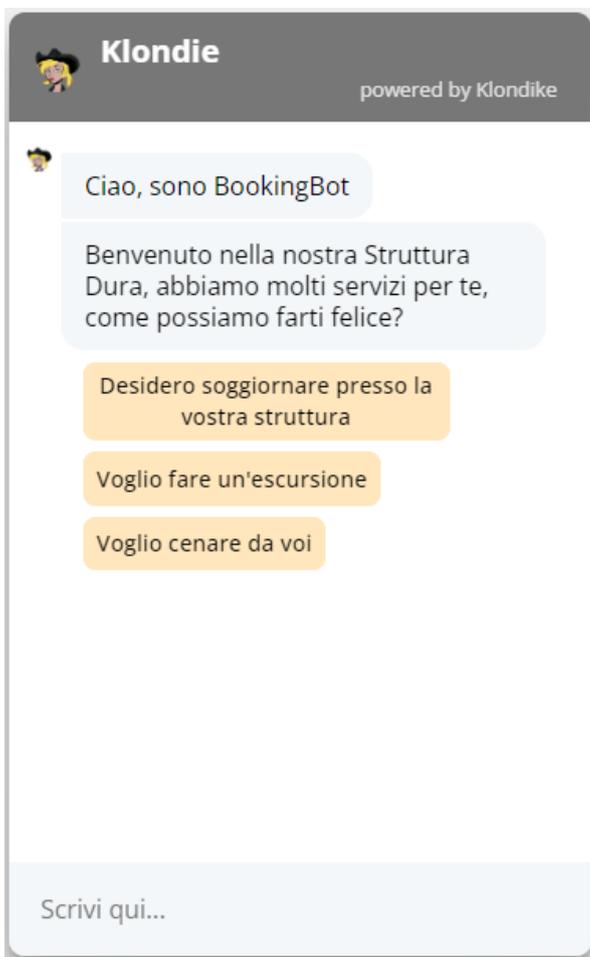


Le FAQ sono una lista di risposte a quelle domande che le persone rivolgono con maggior frequenza quando utilizzano un determinato servizio.

Grazie a questo elenco di domande e risposte, generalmente raccolte in apposite sezioni nei siti web, le aziende possono fornire una propria risposta ufficiale.

Integrando le FAQ all'interno di un Chatbot sarà possibile rispondere ad alcune delle domande poste più frequentemente dai clienti o dagli utenti in modo automatico, rapido ed efficace, e soprattutto in qualsiasi momento della giornata.

L'obiettivo di un Knowledge Bot è quindi quello di rispondere alle domande più comuni e frequenti sui prodotti o i servizi di un'azienda. A seconda degli obiettivi aziendali, i Knowledge Bot possono essere integrati sia per i clienti esterni che per i dipendenti interni.



### **Per i clienti esterni**

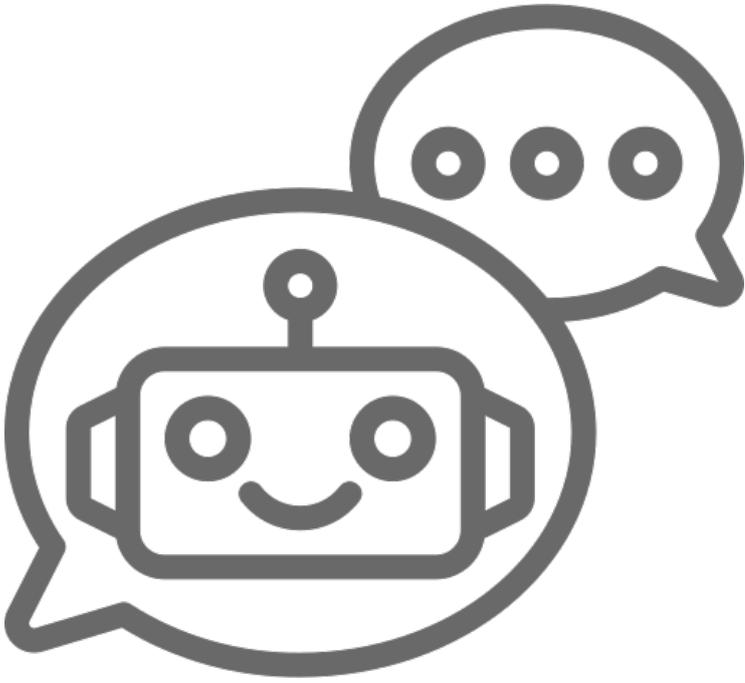
Gli utenti possono essere aiutati nella ricerca di informazioni e la loro esperienza sul sito sarà personalizzata e fluida.

Inoltre, questi chatbot automatizzano le attività di lead generation perché permettono di ottenere e raccogliere le informazioni di base da utenti. Successivamente, queste informazioni potranno essere utilizzate nel funnel di vendita per creare un approccio ad hoc con il potenziale cliente.

### **Per i dipendenti interni**

Allo stesso modo, un Knowledge Bot può aiutare i dipendenti interni nelle fasi iniziali del processo di onboarding. Se il nuovo dipendente avrà difficoltà nel reperire un'informazione, potrà infatti rivolgersi e fare le domande al Knowledge Bot.

I dipendenti saranno così resi autonomi nella ricerca di informazioni, procedure e manuali. Il carico di lavoro dei dipendenti diminuirà notevolmente, mentre aumenterà la employee satisfaction interna.



# 2.1 Come configurare un Knowledge Bot

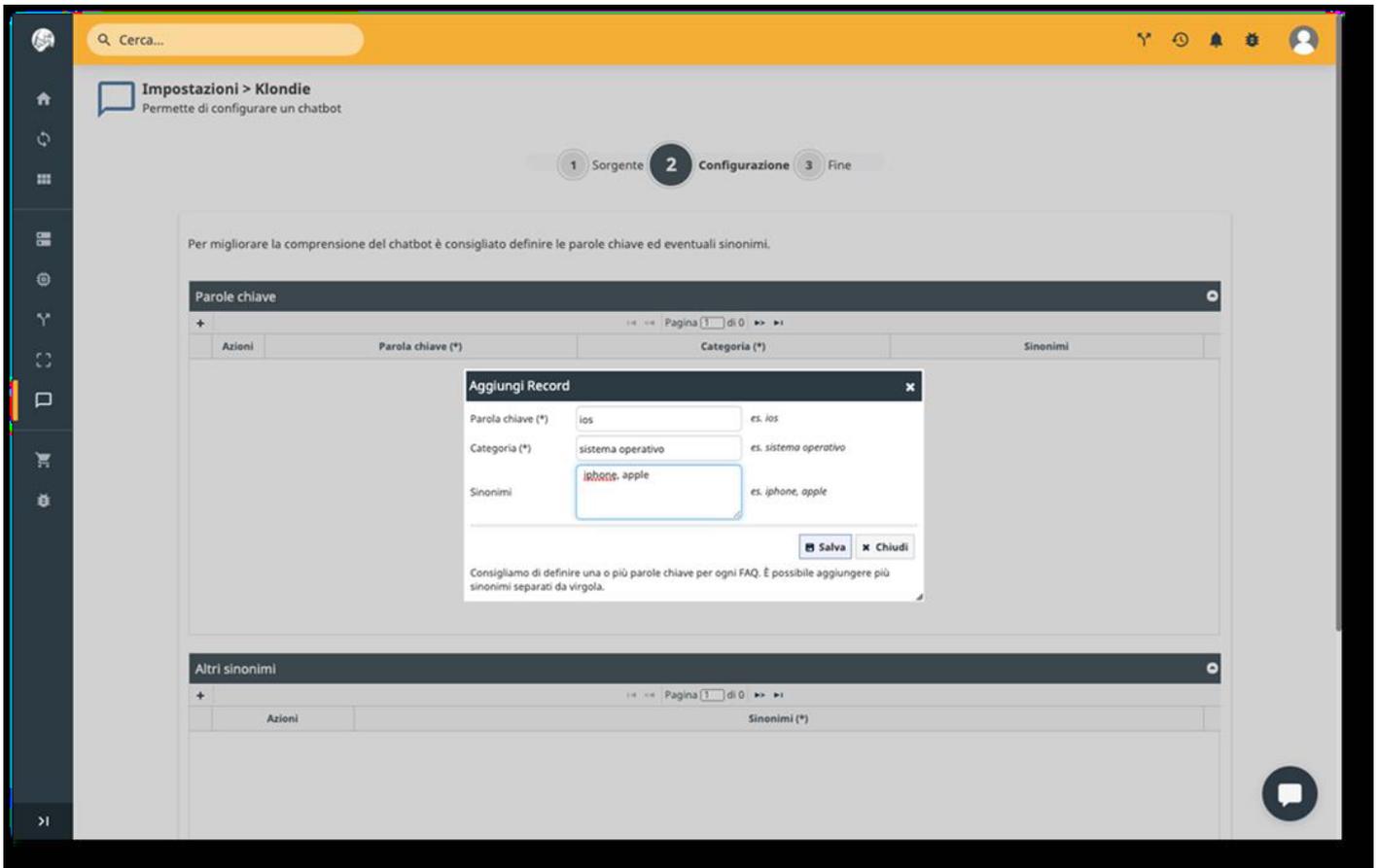
## Passo 1

Selezionate la sorgente da cui importare i dati che verranno inseriti nel flusso del Knowledge Bot. Potrete scegliere tra: importa da file, database, sistemi esterni o record salvati.

The screenshot shows the 'Impostazioni > Klondike' configuration page. At the top, there is a search bar and navigation icons. The main content area features a progress indicator with three steps: '1 Sorgente', '2 Configurazione', and '3 Fine'. Below this, a form allows users to select the chatbot language (currently 'IT Italiano'). It then asks to configure an external data source, offering three options: 'importa da un file' (selected), 'configura le importazioni dati automatizzate da fonti esterne', and 'configura sistemi esterni per la sincronizzazione dei dati'. An alternative path is provided: 'oppure utilizza i record già caricati nello schema Faq', with sub-options 'utilizza tutti i record salvati' and 'utilizza i record di un filtro specifico' (set to 'Tutti'). A 'Seleziona un File' section includes a 'Scegli file' button and notes that no file is selected and that .CSV and .VCF formats are supported. At the bottom, there are 'ANNULLA' and 'AVANTI >' buttons. The footer contains the version 'Klondike 20.04.1' and copyright information '© 2008-2022 vtenext.com | Licenza'.

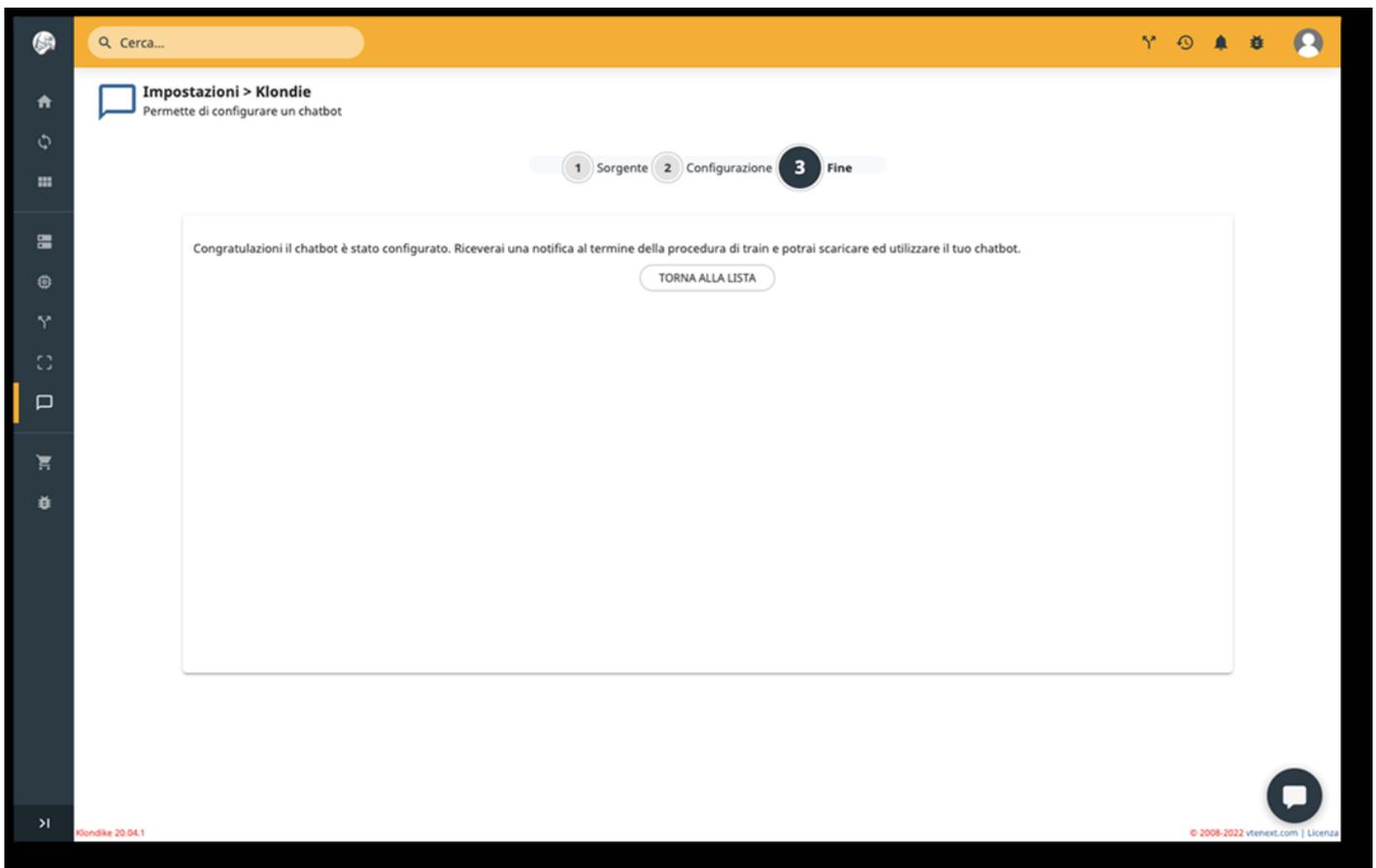
## Passo 2

A questo punto dovrete configurare alcuni record come le parole chiave, la categoria e i sinonimi.



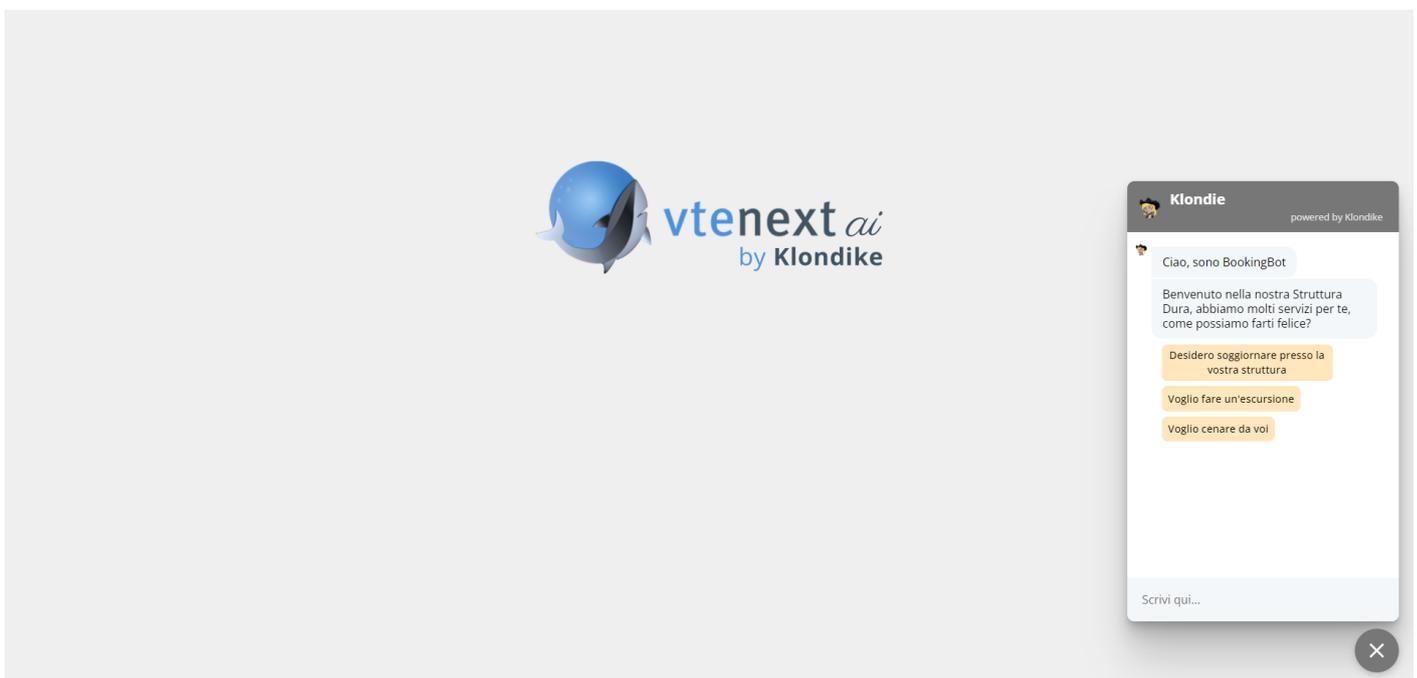
### Passo 3

Una volta completati tutti i passaggi necessari, attendete la notifica del completamento del Chatbot.



#### Passo 4

Quando il Chatbot sarà configurato, potrete vedere l'anteprima e quindi scaricarlo direttamente dalla vostra installazione Klondike.



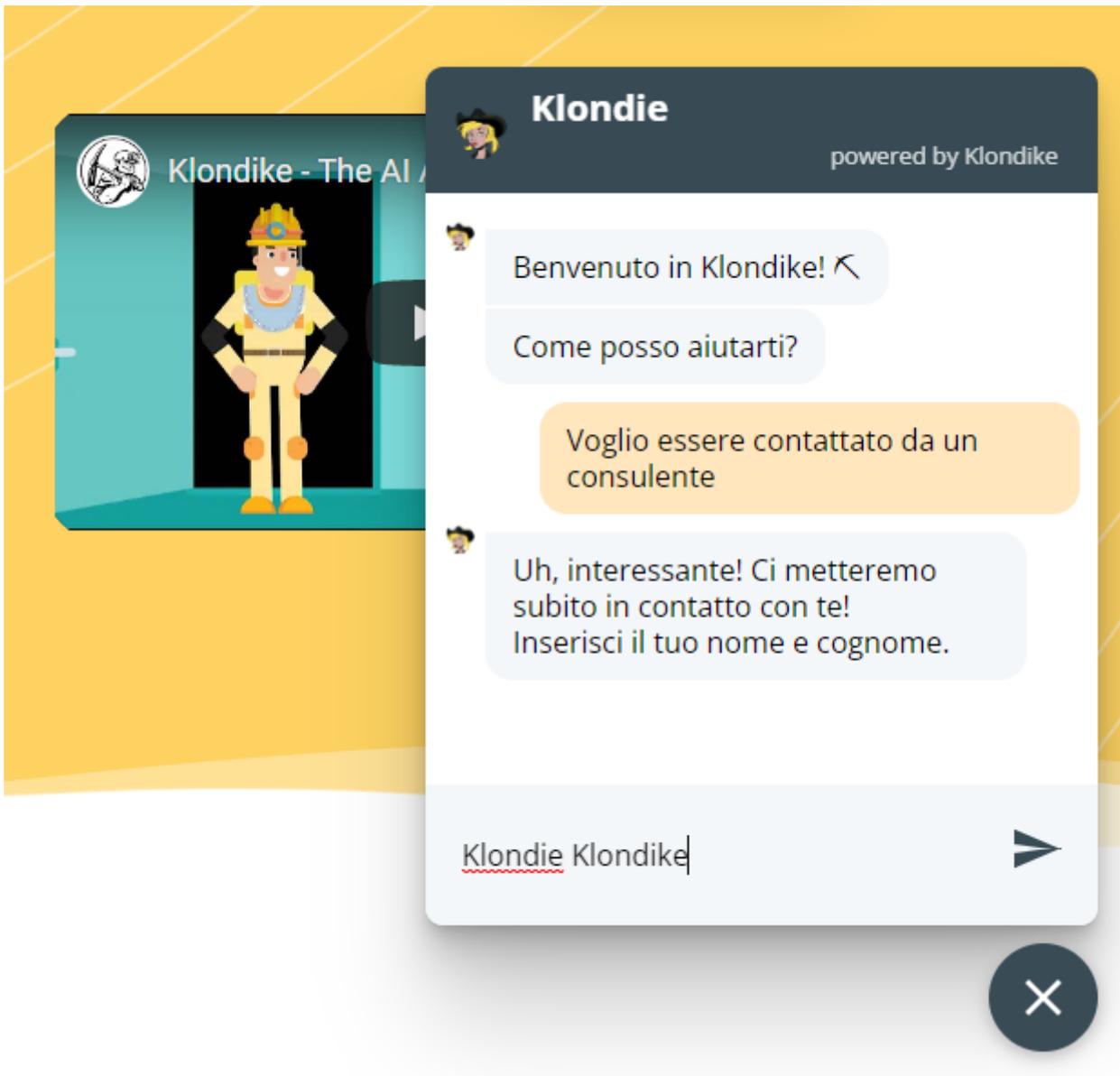
**I Knowledge Bot** migliorano la produttività e l'efficienza aziendale. I dipendenti vengono infatti liberati dal fornire le stesse risposte a domande simili, potendo in questo modo concentrarsi su altre attività ad alto valore aggiunto.

Aiutando velocemente gli utenti che hanno necessità di ottenere una rapida risposta ad un loro quesito, verrà migliorato il customer service e ci sarà un notevole risparmio di tempo sia per chi pone le domande che per chi fornisce la risposta.

### **Quali sono i vantaggi di un Knowledge Bot?**

- Ottimizzazione e autonomia nei tempi di risposta, grazie a un servizio disponibile 24/7, e aumento del tasso di risposta.
- Interazione diretta con gli utenti, che si sentiranno maggiormente coinvolti e soddisfatti.
- Soddisfazione dei clienti migliorata grazie alle risposte rapide alle loro domande.
- Comunicazione aziendale personalizzata con gli utenti che svilupperanno una forma di fidelizzazione con il brand.
- Risparmio di tempo e denaro, grazie all'automazione delle domande comuni.
- Aumento delle vendite, con i clienti che seguono un percorso naturale verso la conversione.
- Supporto multilingue che aumenterà la base dei potenziali clienti.

# 3. Process Bot



Il **Process Bot**, adatto a tutte le tipologie di aziende, guida il cliente in una prima fase di contatto con l'azienda. Questa tipologia di

Chatbot può ad esempio:

- Raccogliere le informazioni di base dei clienti
- Automatizzare il processo di generazione dei lead
- Assegnare il contatto all'operatore più adatto
- Prenotare un incontro sul calendario

Come per il FAQ Bot, anche il Process Bot è totalmente personalizzabile (colore, tipologia di pulsanti, logo presente sul chatbot, ecc.) e può essere implementato direttamente all'interno delle

pagine web.

I lead creati attraverso questo strumento saranno importati direttamente all'interno del CRM utilizzato e potranno essere assegnati automaticamente al commerciale di riferimento attraverso processi BPM collegati.

The screenshot shows a CRM interface for a lead named 'klondike'. The main area is titled 'Informazioni Lead' and contains a table of fields:

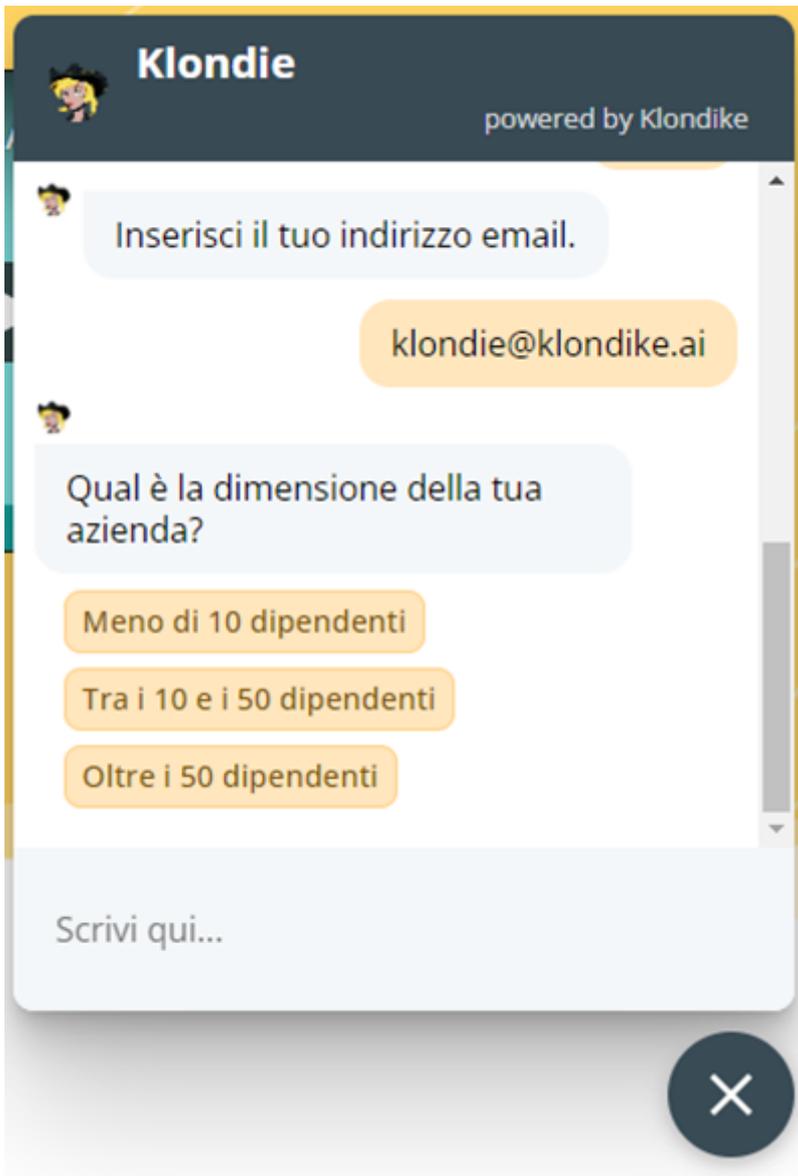
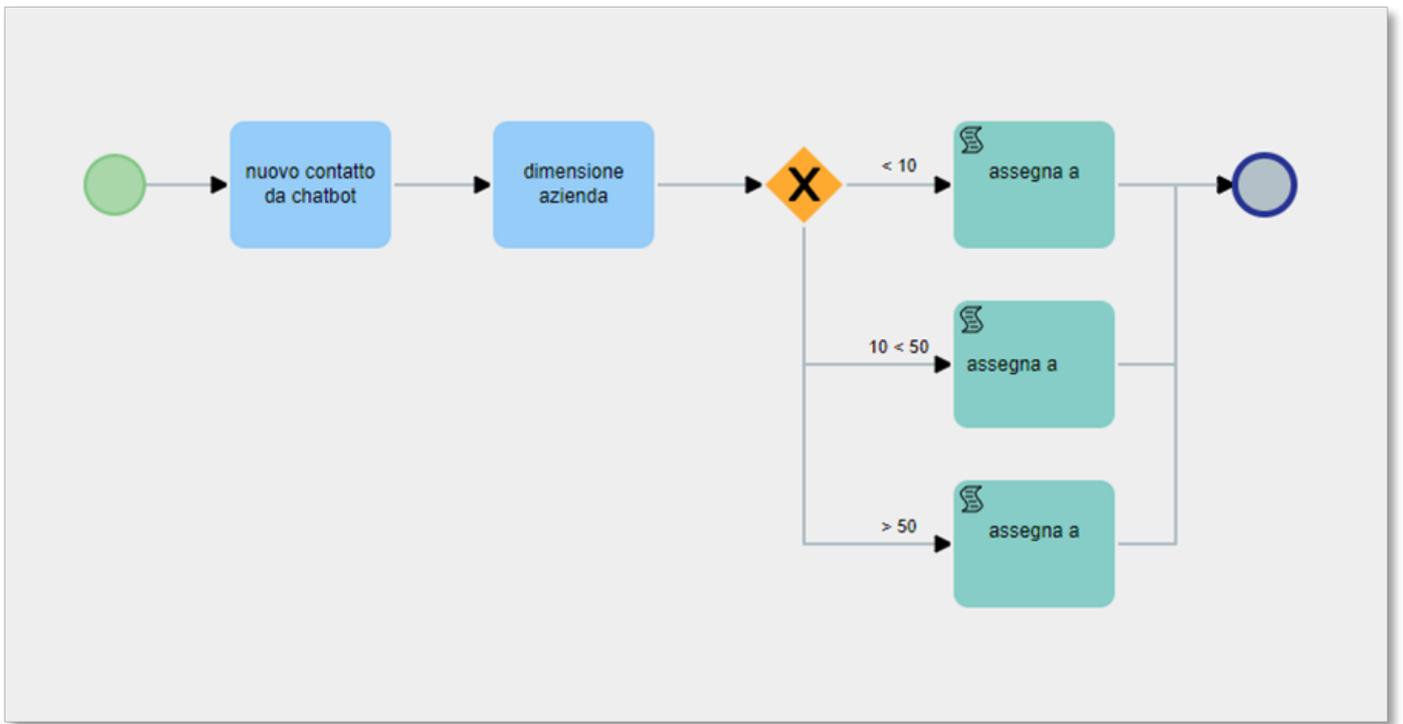
|                    |   |                     |                      |
|--------------------|---|---------------------|----------------------|
| Nome               | klondike  | Telefono            |                      |
| Cognome            | klondike  | Cellulare           |                      |
| Società            | -   | Account skype       |                      |
| Titolo             |   | Email               | klondike@klondike.ai |
| Fonte Lead         | Sito Klondike                                     | Sito Web            | www.klondike.ai      |
| Assegnato a        | klondike_c2wVnG (Klondike)                        | Fax                 |                      |
| Stato Lead         | --Nessuno--                                       | Riceve newsletter   | SI                   |
| Business Unit      | Klondike  | Newsletter language |                      |
| Descrizione        | Voglio essere contattato da un consulente; Email; |                     |                      |
| Partita IVA        |   | Periodo Creato      | 13-07-2022 12:45:02  |
| Periodo Modificato | 13-07-2022 13:52:40                               | Numero Lead         | LEA114014            |
| Creato da          | klondike_c2wVnG (Klondike)                        | Webform Marketing   |                      |
| Referral Code      |   | Motivo di contatto  |                      |
| PEC                |   | Forza processo Lead | no                   |

On the right side, there is a sidebar with sections: 'SCORCIATOIE' (Conversazioni, Note), 'RELAZIONI' (Attività, Documenti, Prodotti, Campagne, Servizi, Licenze, Target), and a user profile icon.

*Esempio di anagrafica creata dal Chatbot (Process Bot)*

Possiamo aggiungere qualsiasi informazione supplementare, per noi utile, direttamente all'interno del chatbot e in pochi click.

Se ad esempio per l'assegnazione a un commerciale fosse per noi fondamentale raccogliere come informazione, la dimensione dell'azienda (meno di 10 dipendenti, da 10 a 50 dipendenti, più di 50 dipendenti), potremmo inserire nel flusso questa domanda che scatenerebbe in automatico un processo di corretta assegnazione di un commerciale, come nell'esempio qui in basso.



Ovviamente quello della slide precedente è solo un esempio. Possiamo aggiungere qualsiasi altro tipo di richiesta per noi utile come area geografica, settore aziendale, dimensione aziendale o qualsiasi altra caratteristica dell'azienda.

I flussi BPM ovviamente, in fase di assegnazione, potrebbero anche includere più regole contemporaneamente.

Il Chatbot Klondike può anche essere integrato con strumenti come il calendario per fissare un incontro con un consulente.



*Cliccando sull'icona del calendario proposta dal Chatbot, sarà possibile selezionare la data del proprio appuntamento*

SELEZIONA UNA DATA Europe/Rome

← 18-07-2022 / 24-07-2022 →

Lunedì 18 Luglio >

Martedì 19 Luglio >

Venerdì 22 Luglio >

*Schermata per la scelta del giorno*

CONFERMA IL TUO APPUNTAMENTO

Europe/Rome

CONFERMA IL TUO APPUNTAMENTO:  
18-07-2022 10:00 - 11:00

La tua azienda (\*)

Il tuo nome (\*)

Il tuo cognome (\*)

La tua email (\*)

Il tuo telefono (\*)

CANCELLA

CONFERMA

Schermata imputazione dati per l'appuntamento

Cerca...

🔊
🕒
📅
✉️
💬
🔔
📧
⚡
🌐
★
📄
🕒

+ Crea

Richiesta HR

Fase2

Settimana

Oggi

←
18 Lug 2022 - 23 Lug 2022
→

Settimana 29 - Anno 2022

|                           | Lun 18/7                                    | Mar 19/7                                 | Mer 20/7                        | Gio 21/7                        | Ven 22/7                                 | Sab 23/7 |
|---------------------------|---|--|---------------------------------|---------------------------------|--|----------|
| Mostra Compiti Completati |   |  |                                 |                                 |  |          |
| 08:00                     |   |  |                                 |                                 |  |          |
| 09:00                     | 🕒 09:00 - 10:00<br>Team Meeting             | 🕒 09:00 - 09:30                          | 🕒 09:00 - 09:30                 | 🕒 09:00 - 09:30                 | 🕒 09:00 - 09:30                          |          |
| 10:00                     |   |  | 🕒 10:00 - 11:00<br>Book me slot |                                 | 🕒 10:30 - 11:30<br>Revisione Piattaforma |          |
| 11:00                     |   | 🕒 10:30 - 12:30<br>Book me slot          |                                 | 🕒 11:00 - 13:00<br>Book me slot |  |          |
| 12:00                     | 🕒 12:00 - 13:00<br>Book me slot             |  |                                 | 🕒 12:00 - 12:00                 |  |          |
| 13:00                     |   |  |                                 |                                 |  |          |
| 14:00                     |   |  | 🕒 14:00 - 16:00<br>Book me slot |                                 |  |          |
| 15:00                     | 🕒 14:30 - 16:30<br>Appuntamento con Klondie | 🕒 14:30 - 15:30<br>Revisione Piattaforma |                                 |                                 | 🕒 14:30 - 16:30<br>Book me slot          |          |
| 16:00                     |   | 🕒 16:00 - 17:00<br>Book me slot          |                                 |                                 |  |          |
| 17:00                     |   |  |                                 | 🕒 16:30 - 17:30<br>Book me slot |  |          |

Assegnato a: Selezionati

- 🧑‍💻 Eventi Telematici
- 🧑‍💻 exergyenergy
- 🧑‍💻 External Unpaid
- 🧑‍💻 Fabio Fedeli - Readytec
- 🧑‍💻 Fabio Rossi
- 🧑‍💻 Federico Billo Viola
- 🧑‍💻 Federico Buffa
- 🧑‍💻 Federico Fazzolari
- 🧑‍💻 Federico Fistolera
- 🧑‍💻 Federico Sandrini
- 🧑‍💻 Filippo De

Ecco gli slot Book Me disponibili nel calendario di vtenext

The screenshot shows a calendar application interface. A modal window is open, displaying the details of an event titled "Evento Appuntamento con Klondie". The event is categorized as "Chiamata" (Call) with a "Standard" visibility. The subject is "Appuntamento con Klondie". The start time is 14:30 on 18-07-2022, and the end time is 16:30 on 18-07-2022. The status is "Pianificato" (Planned) and it is assigned to "davide.potenza (Davide Potenza)". The priority is "Alto" (High), and it was created on 14-07-2022 at 13:01:18. The last modification was on 14-07-2022 at 13:02:13, also by "davide.potenza (Davide Potenza)".

At the top of the modal, there are buttons for "Dettagli", "Modifica", "Chiudi Attività", and "Elimina". Below these are icons for "Collegato a", "Invita", "Avvisa", and "Ripeti". The "Collegato a" section shows "Klondike Klondie". The "Nome Contatto" section is currently empty.

The background shows a calendar grid for the week of July 29th to August 4th, 2022. A search bar at the top left contains "Cerca...". The top right of the application has various system icons and a notification bell with a "2" badge.

*Ed ecco infine l'evento scelto direttamente da Chatbot*