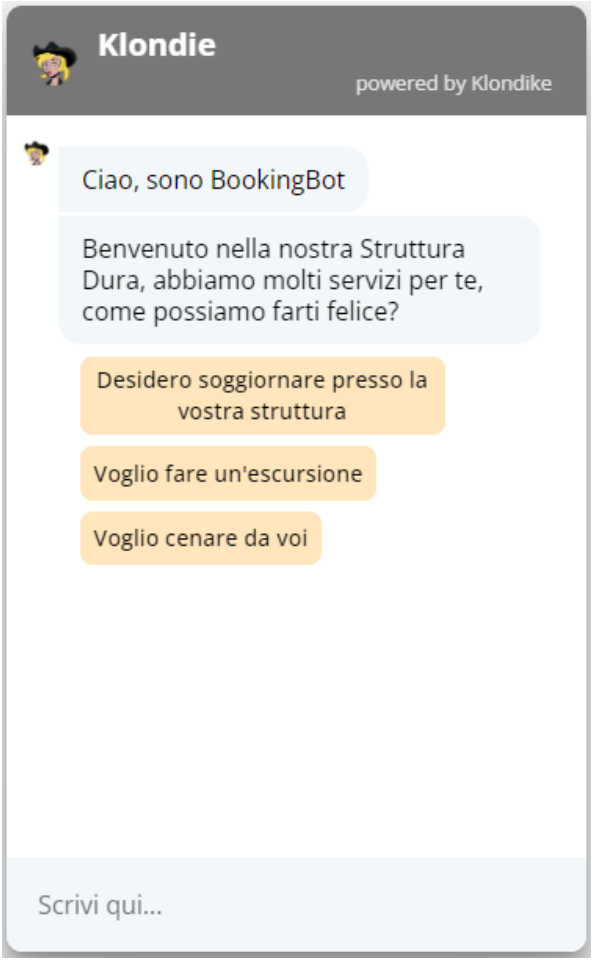
2. Knowledge Bot



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.



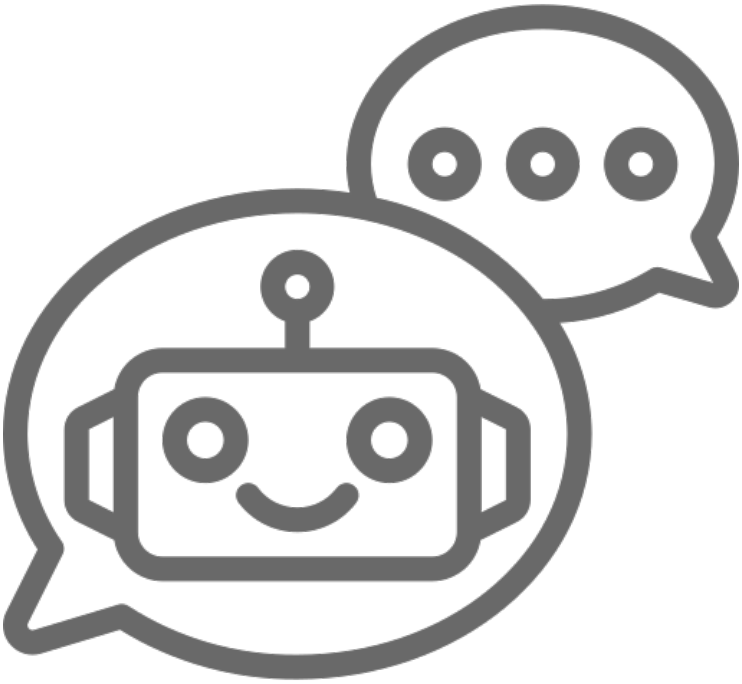
Per i clienti esterni

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.



Revision #12
Created 2023-01-19 10:02:34 UTC by Admin
Updated 2023-01-20 09:47:38 UTC by m.maporti