



Bot Management System

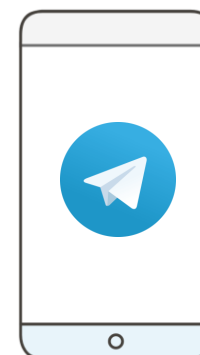
La nuova frontiera della comunicazione



Cos'è?

Si tratta di uno strumento che permette di migliorare la comunicazione con i propri utenti/clienti. È composto da diversi moduli, attivabili singolarmente o in combinazione tra loro.

La piattaforma comprende un'applicazione web per la gestione *backend* dello strumento e un chatbot per la consultazione *frontend* lato utente, disponibile sull'applicazione di messaggistica Telegram (o altre piattaforme valutabili in base alle esigenze).





Modulo NOTIFICHE 1 di 2

Permette di inviare notifiche ai propri utenti relativamente a comunicazioni di loro interesse. L'utente ha il pieno controllo di ciò che riceve in quanto può decidere di sottoscrivere alle notifiche oppure di non farlo e di consultare lo storico delle notizie autonomamente in qualsiasi momento.

È possibile organizzare le notizie per categorie, fornendo all'utente uno strumento in più per poter scegliere di ricevere solo gli argomenti di proprio interesse.

Il messaggio può essere inviato in multilingua, anche con il supporto di un traduttore automatico. L'utente finale lo riceverà nella lingua scelta nelle impostazioni del chatbot.



Il modulo notifiche è uno strumento molto versatile che permette di inviare notifiche push immediate ai propri utenti che, grazie alle categorie, hanno sempre il controllo su cosa gli interessa davvero ricevere.





Modulo NOTIFICHE 2 di 2

Una notifica è composta da titolo e testo, un'immagine e la/e categoria/e di appartenenza. Facoltativamente si possono inserire un link esterno (pagina web, audio, video, etc) e/o un documento in formato *pdf* per informazioni più dettagliate. È possibile inviare direttamente il messaggio, salvarlo senza inviarlo oppure pianificarne l'invio ad una certa data e ora.

Dopo aver inviato la notifica è visibile il numero di utenti a cui è stata inviata, diviso per canali.

Inoltre, si hanno a disposizione altre statistiche, come il numero di utenti totali collegati al chatbot, le interazioni medie giornaliere, l'elenco degli utenti con indicata data di primo avvio del chatbot e data di ultima interazione, grafici di andamento iscrizioni al chatbot e alle varie categorie.





Modulo ANAGRAFICA

L'utilizzo del chatbot può essere limitato ai soli utenti autorizzati. In questo modo si ottiene uno strumento privato che permette di inviare notifiche solo agli utenti che devono ricevere quell'informazione. Questo anche grazie alla possibilità, durante l'invio della notifica, di impostare dei filtri, anche complessi, per l'invio. Ad esempio è possibile inviare un messaggio solo ad utenti di una certa zona e/o di una specifica tipologia individuata tramite l'anagrafica.



Questo modulo può essere usato ad esempio per inviare informazioni riservate ai propri dipendenti, amministratori e/o soci.





Modulo QUESTION&ANSWER

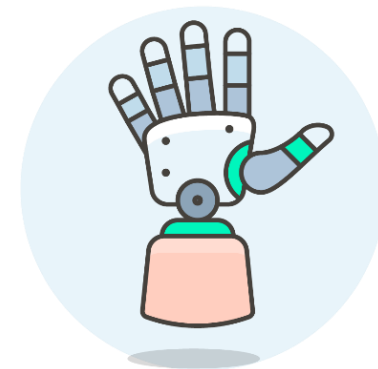
È possibile fornire all'utente uno strumento per richiedere informazioni, sgravando l'attività di supporto costretta a rispondere alle richieste ripetitive. Questo si può raggiungere attraverso l'impostazione *backend* di una serie di domande che potrebbero essere poste dagli utenti e le relative risposte. In questo modo il chatbot è in grado di fornire all'utente le informazioni richieste attraverso la digitazione di testo in linguaggio naturale.

Successivamente è possibile visualizzare in ogni momento l'elenco delle domande alle quali il bot non ha saputo fornire una risposta ed integrare le domande/risposte con tali suggerimenti, ampliando così la collezione di frasi alle quali il chatbot può rispondere.

Lo strumento è disponibile in multilingua.



È l'ideale per sgravare il lavoro degli operatori ed è perfetto insieme al modulo Handoff!





Modulo HANDOFF

Nei casi in cui il chatbot non fosse sufficiente a rispondere alle richieste degli utenti, è possibile fornire la possibilità di contattare un operatore. In questo caso l'utente non ha bisogno di spostarsi su altri canali, restando sulla stessa chat che già stava utilizzando per conversare con il bot, e la richiesta viene inviata sul *backend* dove un operatore potrà fornire le risposte ai dubbi dell'utente. Una volta risolto il problema l'operatore può chiudere la comunicazione e il chatbot torna nuovamente disponibile all'utente.



Grazie a questo strumento l'utente può contare sull'aiuto di un operatore nel caso di richieste complesse, viene tipicamente usato nel caso di presenza di call center o reception.





Altre applicazioni

Le funzionalità di questa piattaforma possono essere ampliate e studiate ad hoc per ogni esigenza, ecco solo alcuni esempi:

- integrazione con sistemi esterni (tra i quali software gestionali ed anagrafiche);
- creazione di calendari per consultazione di eventi;
- somministrazione di questionari di soddisfazione.





Canali di comunicazione

Sviluppiamo i nostri bot utilizzando Microsoft Bot Builder, che ci permette di rendere i chatbot fruibili attraverso più piattaforme. Un solo codice, canali di comunicazione multipli, meno costi.

Abbiamo molta esperienza con Telegram, Facebook Messenger e Webchat (iframe all'interno di siti web), ma possiamo sviluppare anche su altri canali come Microsoft Teams, Skype, Kik, LINE, e Slack.



In futuro sarà disponibile una funzionalità per inviare messaggi vocali che vengono interpretati dal chatbot come un normale messaggio di testo.





Canali di comunicazione

Ogni canale ha le proprie particolarità, ecco quali moduli sono disponibili per i tre canali principali.



Telegram



Messenger



Webchat

NOTIFICHE	✓	☹️	✗
ANAGRAFICA	✓	✗	✗
Q&A	✓	✓	✓
HANDOFF	✓	✓	✓
MULTILINGUA	✓	✓	✓



Alcuni casi d'uso

Abbiamo sviluppato chatbot in diversi ambiti, ad esempio:

- **pubblico:** Stanza del Sindaco ^(*), chatbot in uso ai comuni, permette di inviare notifiche a carattere emergenziale ai cittadini residenti;
- **privato:** Con.Cas.T. (Trentingrana), grazie all'integrazione con Web API ai software di laboratorio, invia agli allevatori i risultati delle analisi di laboratorio, oltre a fornire altre informazioni utili sui loro allevamenti.
Altri esempi: CoDiPrA (info per gli agricoltori) e CGIL Trentino (info per gli iscritti).

^(*)  **AGID** Agenzia per
l'Italia Digitale
Qualificazione Saas di AgID





Hi-Logic Srl