

# Progettare la Customer Experience internazionale

Utilizzare i bot

Università Cattolica di Macerata  
24 marzo 2023

Emanuela Zanleone | Project Manager



Happy Project Manager



Happy Project Manager Leader



# Cos'è chatbot?

Il chatbot è uno **strumento di comunicazione**:

- fa parte del sistema di comunicazione dell'azienda
- va progettato e inserito nel piano di comunicazione



# Cos'è chatbot?

Il chatbot è anche un **percorso digitale**.

Come tale ha alcune caratteristiche:

- navigazione/ facilità di utilizzo
- coinvolgimento/ frustrazione
- esperienza tecnica / emotiva

In poche parole parliamo di **user experience**





## Avere un **obiettivo** chiaro

Il chatbot non è un tuttologo  
Supporta alcuni processi e funzioni  
ben precise

# Cosa può fare un Chatbot





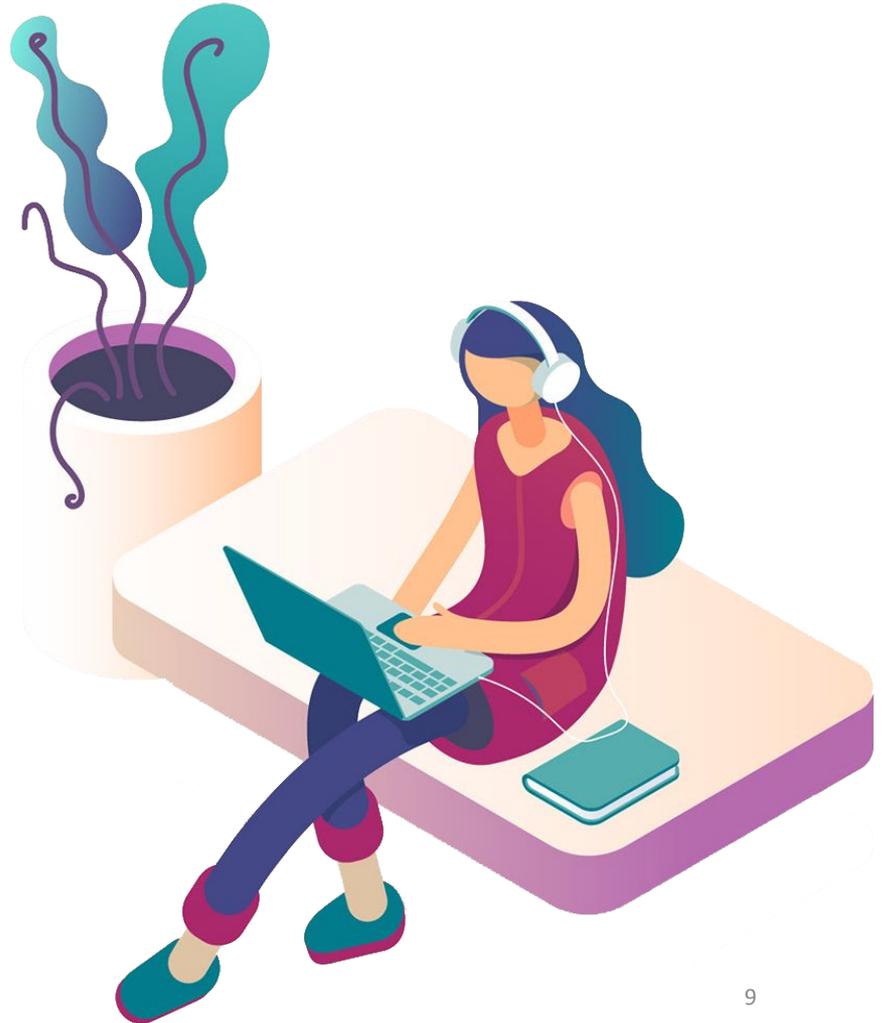
# La **personalità** del chatbot

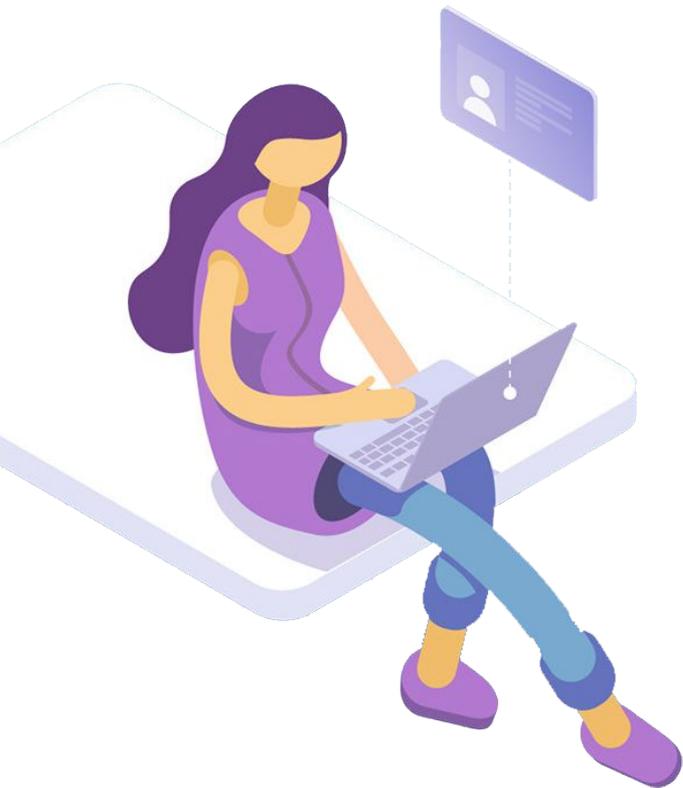
Coordinamento con  
Corporate Identity, Brand Image,  
Tone of voice aziendale



# Chi sono i **destinatari**?

- Che canali utilizzano?
- Che lingua parlano? Ma anche che “codice” utilizzano

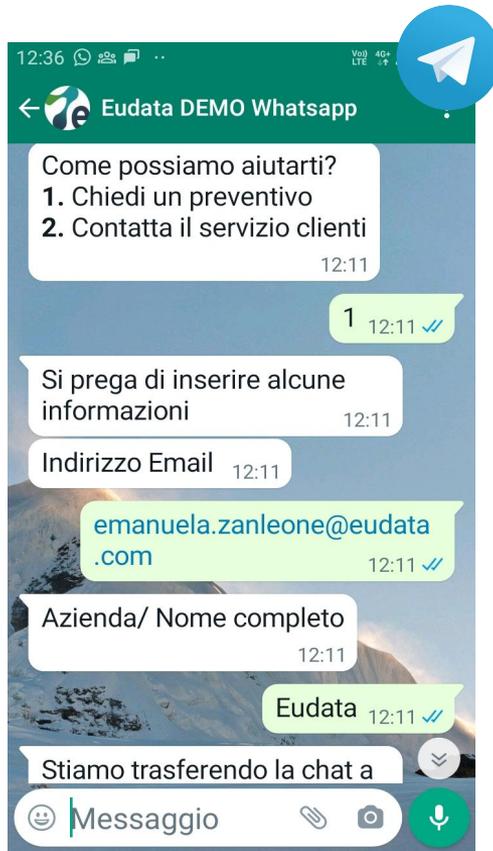
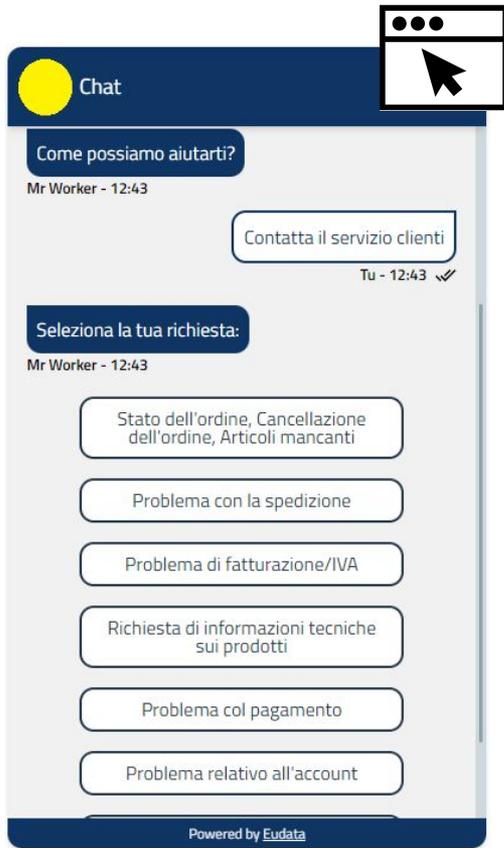




# Chatbot Omnichannel

I **canali** su cui attivare il chatbot sono gli stessi che i clienti utilizzano per comunicare tra di loro e con le aziende





Un bot che è in grado di adattarsi ai diversi canali offre una UX molto soddisfacente

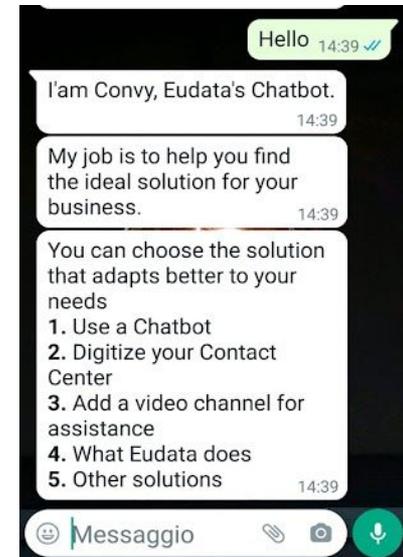
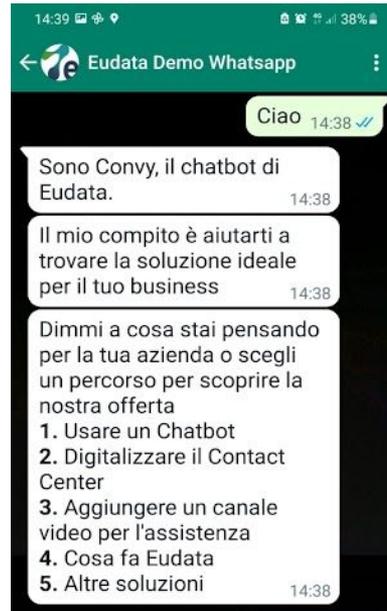
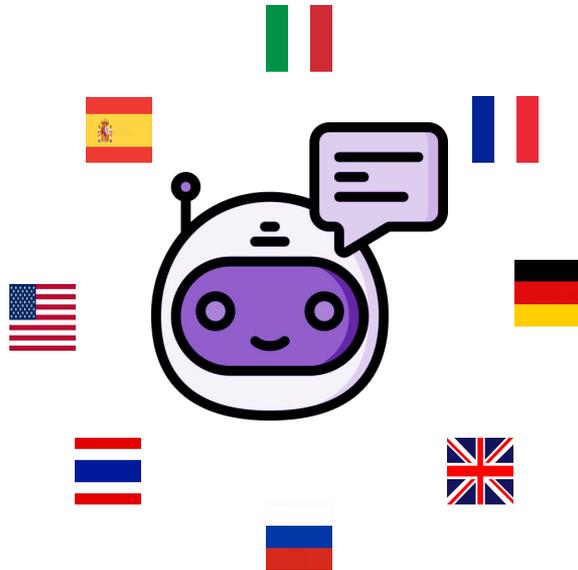
# Chatbot Multilanguage



Gli utenti dei chatbot possono essere in tutto il mondo.

# Chatbot Multilanguage

Il chatbot deve poter adattarsi alla lingua dell'utente.  
Questo permette di ridurre le barriere all'utilizzo



# Chatbot Multilinguaggio

## Graphic user interface



Chat with Convy

Stato dell'ordine  
Tu - 14:36 ✓

Inserisci le informazioni seguenti:

ID Ordine

Campo obbligatorio

Paese  
Italia

Invia

Powered by Eudata



Chat with Convy

Convy - 14:37

Order status, Order cancellation, Missing items

You - 14:37 ✓

Select your request

Convy - 14:37

Order status

You - 14:37 ✓

We are transferring the chat to one of our operators

Convy - 14:37

We are transferring the conversation to an available agent

Powered by Eudata



Chat with Convy

Sélectionnez votre demande

Convy - 17:54

Statut de la commande  
Annulation de la commande  
Articles manquants

Problème d'expédition

Problème de facturation/ TVA

Demande technique concernant les produits

Problème de paiement

Problème de compte

Retour, remboursement

Fermer le chat

Réduire

Recommencer

Powered by Eudata

# Chatbot Multilanguage

## Graphic user interface



Bitte geben Sie Ihre Informationen an

Email  
Die Angabe einer gültigen E-Mail ist erforderlich

Das Feld ist erforderlich

Firma/ Voller Name

Das Feld ist erforderlich

Senden

Powered by Eudata



Chat with Convy

You - 14:34

Пожалуйста, вставьте информацию

Электронная почта  
Необходимо указать действительный адрес электронной почты

Неверный email

Фирма / Полное имя

Отправить

Powered by Eudata



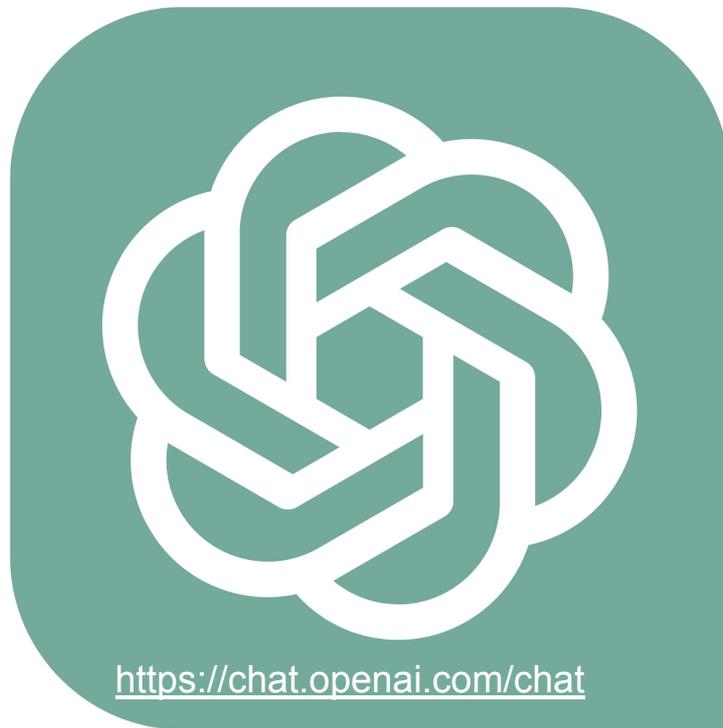
¿Puedo ayudarte?



ฉันสามารถช่วยเหลือคุณได้ไหม?



L'intelligenza artificiale evolve ogni giorno!  
Stay tuned...





Emanuela Zanleone | Project Manager  
[emanuela.zanleone@eudata.com](mailto:emanuela.zanleone@eudata.com) | +39 366 588 7436

[www.eudata.com](http://www.eudata.com)

Via dei Valtorta 48, Torre B 20127, Milano