



20 DIGITAL 20 WARRIORS

combattenti digitali
ai tempi del covid-19



#digitalwarriors2020

Organizzatori



Contributors



#digitalwarriors2020



Creativa

Creiamo Personaggi Virtuali...



Funzionale

...diamo loro «vita» attraverso lo sviluppo



Sperimentale

...facciamo attività di
Ricerca e Sviluppo su tecnologie
nuove...



Innovativa

...abbiamo lanciato sul mercato prodotti
nuovi e apri pista – IRINA – IVO...



ive
got hot bot!

in CHAT con ELE durante l'Emergenza

Alessandro Romanini

Founder and CEO at IVE, Bot creator. Senior Web & Graphic Designer, Senior Web Developer, Web Accessibility & Usability expert.

✉ alessandro@ive.ai

🌐 <https://www.linkedin.com/in/romaninialessandro/>

#digitalwarriors2020

Agenda



01

La chat
come media
di informazioni



02

Il Chat-Bot



03

FAKE NEWS
in Pandemia



04

ELE

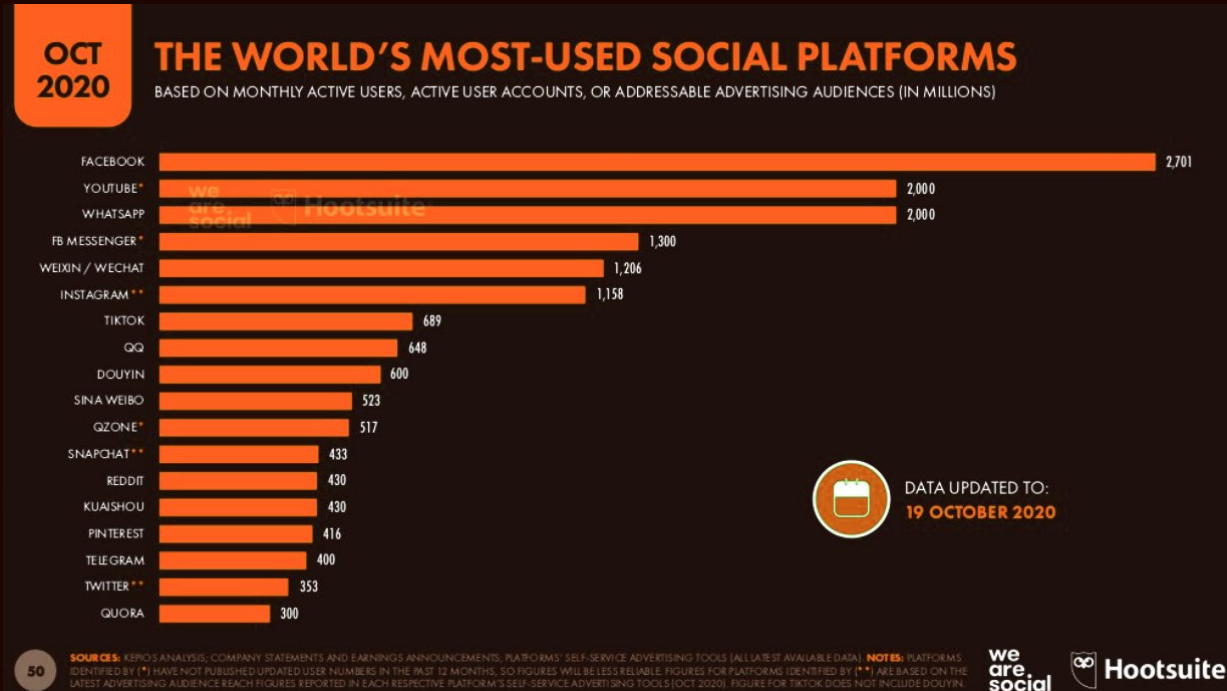


05

Sulla scia di ELE



La chat come media di informazioni



Cosa succede?

- La chat è diventato il luogo digitale preferito e più usato;
- La chat è diventato lo strumento principale per tenere i contatti e scambiarsi informazioni di vario genere;
- La Generazione Z preferisce stare in chat anziché parlare.

Perché?

In una Società che ci bombarda di informazioni siamo alla ricerca di esperienze digitali più rapide e coinvolgenti, anche nell'attività di corrispondenza. La chat è lo strumento che permette questa esperienza!

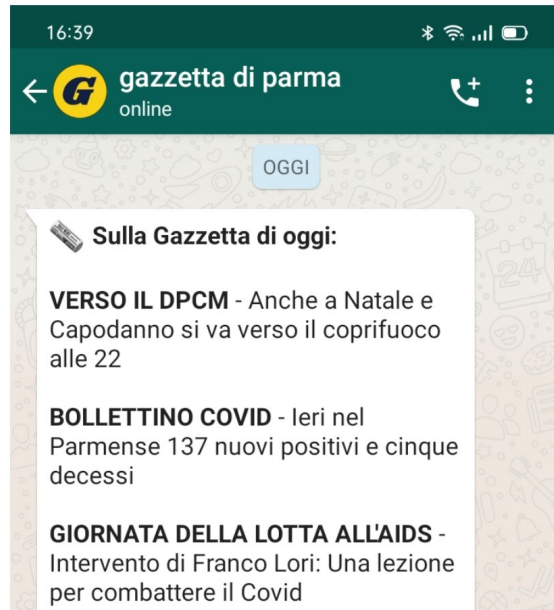
*Fonti:

<https://wearesocial.com>

<https://www.lastampa.it/tecnologia/idee/2017/10/22/news/app-smartphone-chat-dopo-i-millennials-ecco-la-generazione-z-1.34406725>

#digitalwarriors2020

La chat come media di informazioni



Usiamo la chat non solo per questioni personali, ma anche per informarci.
Presto la useremo per vendere e acquistare!

- Diversi network di informazioni utilizzano piattaforme chat per inviare news.
- Molte aziende utilizzano la chat come strumento di assistenza.
- Durante il periodo COVID molti ristoranti e bar stanno usando canali come Whats App per proporre i loro menu.
- Facebook ha integrato il servizio di pagamenti nel suo ecosistema (Messenger Pay attivo negli Stati Uniti, WhatsApp Pay attivo per ora in Brasile) aprendo la nuova era del commercio elettronico. Telegram integra già da tempo la possibilità di vendere e acquistare prodotti attraverso i bot.

*Fonti:

https://www.gazzettadiparma.it/utility/2019/04/26/news/breaking_news-906723/

<https://www.drunkwine.it/prenota-un-tavolo/>

<https://www.whatsapp.com/payments/br>

https://www.ansa.it/sito/notizie/tecnologia/software_app/2019/11/14/-facebook-debutta-nei-pagamenti-digitali-lancia-pay_78a5bf8b-71b3-4fd7-a71e-5a2bb63e7aa6.html

<https://core.telegram.org/bots/payments#introducing-payments>

#digitalwarriors2020

Il Chat-Bot

Un **Chatbot** o Chat bot è un software che dialoga con una persona in chat. Ha la capacità di **comprendere** in maniera più o meno articolata il **linguaggio naturale (AI)** e fornire una risposta.



La possibilità di **conversare** e di **raggiungere gli utenti in chat**, sommata alla **velocità** e alla **potenza di calcolo** che può avere un software, rendono i Chatbots uno **strumento di vendita e di comunicazione** molto efficace e potente.

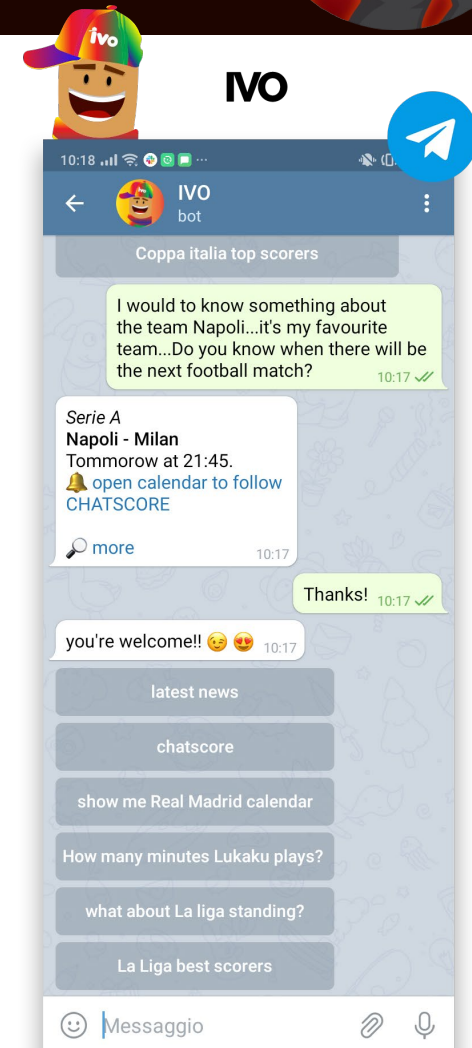
Attualmente viene impiegato dalle Aziende per: Assistere gli utenti (customer service); Informare (news); Vendere prodotti o servizi.

Punti di forza

- **H24:** Risponde tutti i giorni a tutte le ore in maniera costante;
- **Ubiquo:** Riesce a relazionarsi con il singolo pur rispondendo alla massa;
- **Rapidissimo:** Riesce a rispondere a query complesse in pochi secondi;
- **Paziente:** Non si arrabbia mai.

Punti di debolezza

- **Non sa tutto:** Non puoi capire tutto e NON DEVE.
- **Non serve sempre:** Applicato al contesto sbagliato è un giocattolo inutile.



FAKE NEWS in Pandemia



Durante una Pandemia, dove c'è bisogno di chiarezza e attendibilità, il problema FAKE NEWS diventa ancora più grave!

Effetti collaterali in chat

- Le notizie false si diffondono con elevata rapidità attraverso «passa-parola» e gruppi;
- I messaggi sono spesso crittografati per questioni di sicurezza in modo che solo i destinatari possano leggerli. Quindi non può esserci il controllo di terze parti (come accade invece sui Social Network)

Soluzioni

- Citare sempre le fonti quando si invia una notizia
- Essere meno pigri e verificare sempre le fonti con delle ricerche sul web, su siti autorevoli e antibufale.
- Mettere in dubbio tutto in mancanza di fonti certe, anche se la notizia è inviata da un amico o conoscente.

FAKE NEWS!!

***Bevete molta acqua calda!
Uccide il virus!***

*Fonti:

<https://www.focus.it/tecnologia/digital-life/le-fake-news-ora-il-pericolo-corre-su-whatsapp>

#digitalwarriors2020



ELE è un'assistente virtuale chatbot che mira a contrastare il fenomeno delle FAKE NEWS. Come? Attraverso logiche di AI, dialoga in chat per fornire informazioni da fonti autorevoli sull'emergenza COVID-19 e può riconoscere alcune FAKE NEWS sul COVID diffuse in questo periodo.

- È stata lanciata nel mese di Marzo ed è stato uno dei primi chatbot con queste caratteristiche;
- È attiva H24;
- È disponibile su piattaforma Telegram e Whats App;
- È stata/viene usata quotidianamente da varie tipologie di utenti, tra i quali anche operatori della Protezione Civile e della Pubblica Assistenza;



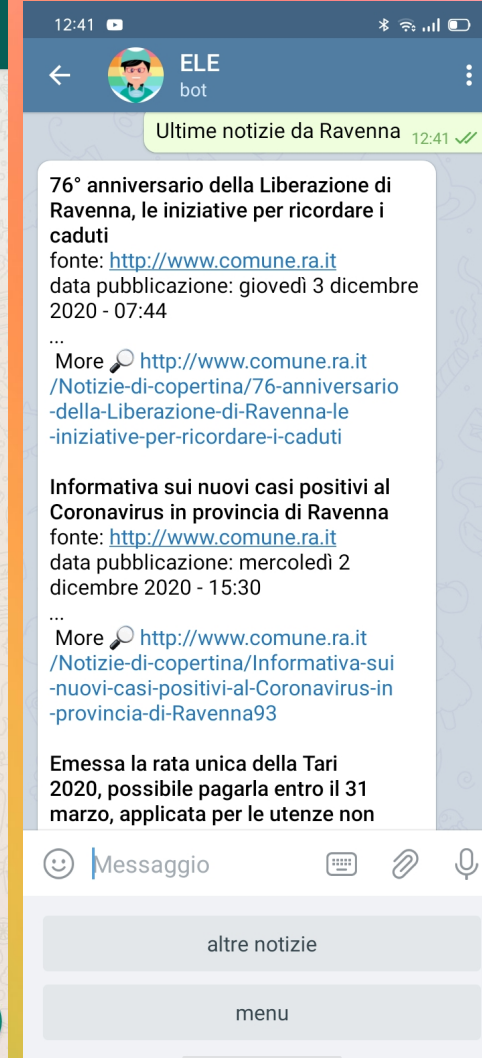
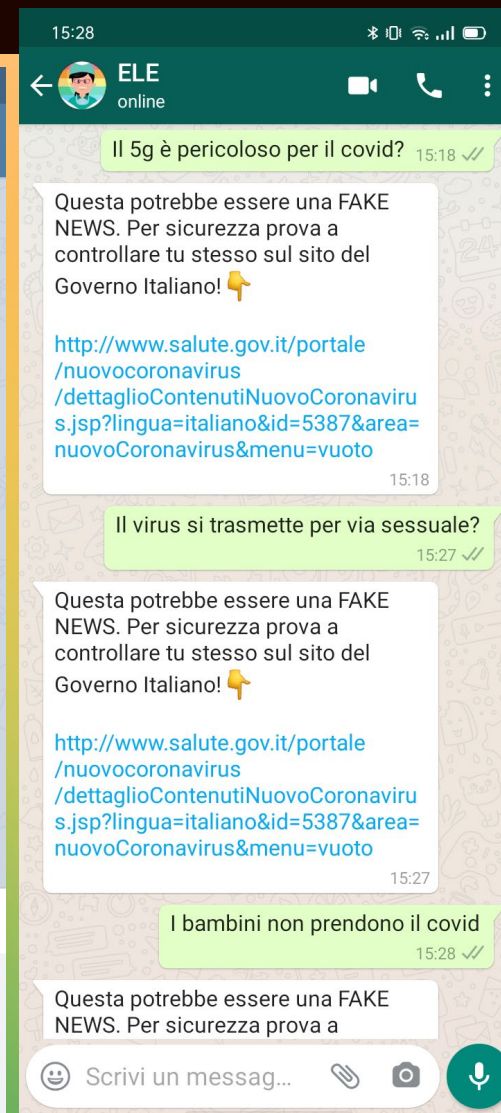
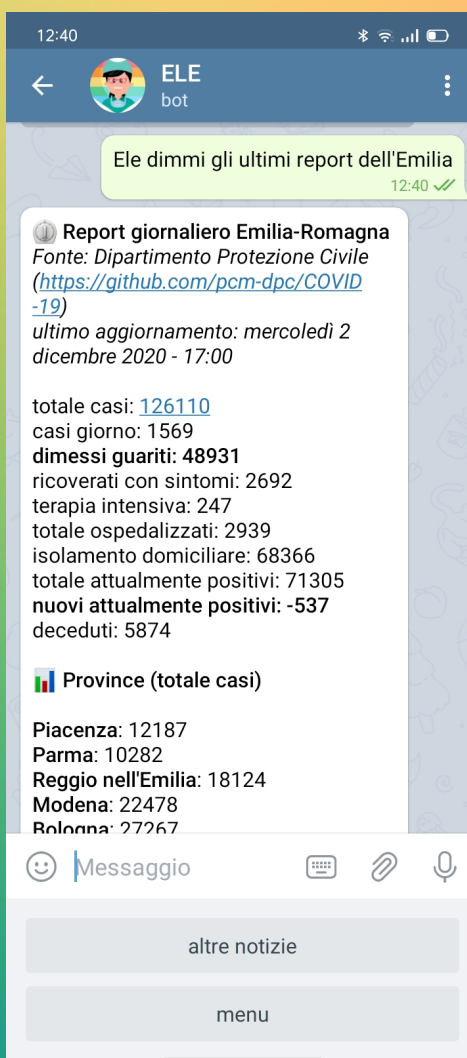
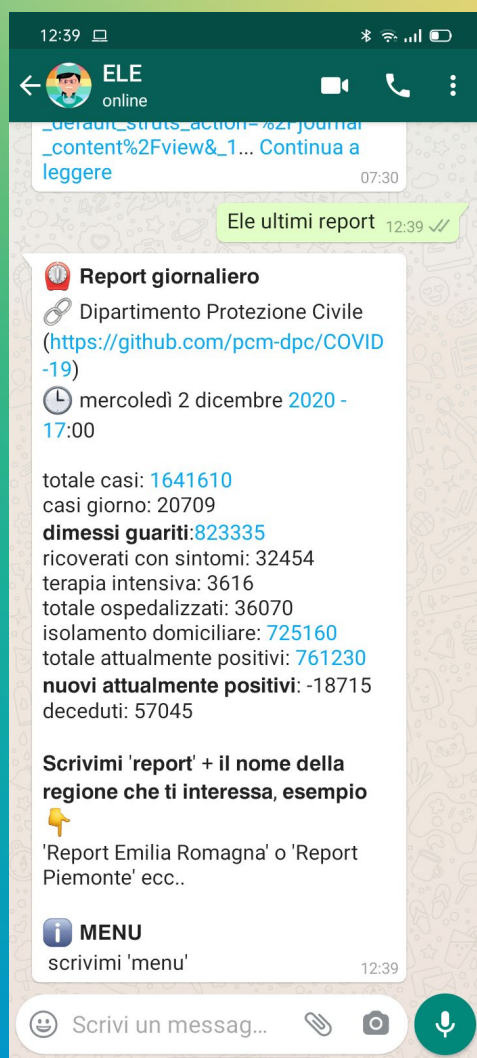
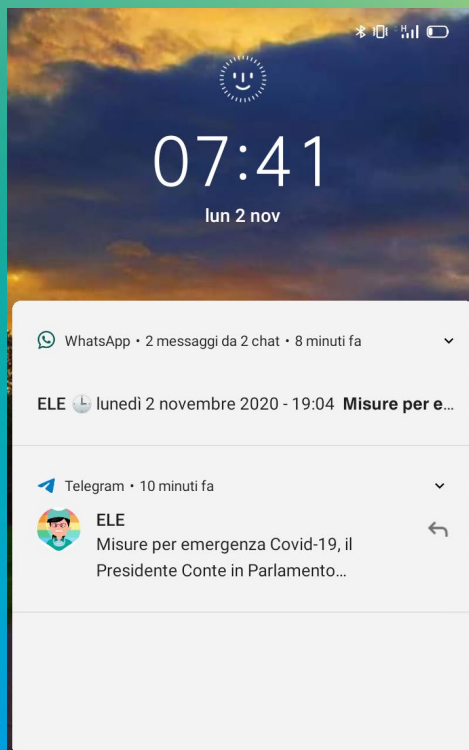
*Fonti:

<http://t.me/andratuttobenobot>

<https://wa.me/393519705536>

Cosa fa?

Fornisce informazioni sui report e i numeri del contagio prendendo i dati della Protezione Civile;
 Riporta le news nazionali e provinciali da enti pubblici o fonti autorevoli; Può riconoscere alcune FAKE NEWS
 sul COVID; Riporta i link ai principali DPCM; Fornisce numeri di telefono e riferimenti utili in caso di bisogno.



sulla **scia** di ELE



In questi mesi altri assistenti virtuali in chat con le caratteristiche di ELE hanno visto la luce. Tutti con un unico obiettivo: divulgare le informazioni in maniera corretta.

Alcuni **esempi**:



OMS - who

Il servizio di Health Alert dell'Organizzazione mondiale della sanità (Oms) ha creato un chatbot su Whats App e su Messenger che da informazioni di vario tipo (FAQ, numeri del contagio ecc...)



Gobierno de España

Il Governo Spagnolo ha creato un chatbot disponibile su Whats App per dare informazioni corrette ai suoi cittadini.



USL Toscana

AUSL Toscana Nord Ovest vuole sperimentare un assistente virtuale su piattaforma Whats App che permetta di scovare la disinformazione sul COVID-19.

*Fonti:

<https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/who-launches-a-chatbot-powered-facebook-messenger-to-combat-covid-19-misinformation>

<https://www.ituser.es/actualidad/2020/04/un-chatbot-como-respuesta-digital-al-coronavirus-asi-se-accede-a-hispabotcovid19>

https://www.hwupgrade.it/news/telefonia/whatsapp-ecco-come-usarlo-contro-il-covid-19-e-le-fake-news_93841.html

#digitalwarriors2020



GRAZIE!



#digitalwarriors2020