



E se Babbo Natale esistesse,
e fosse un chatbot?

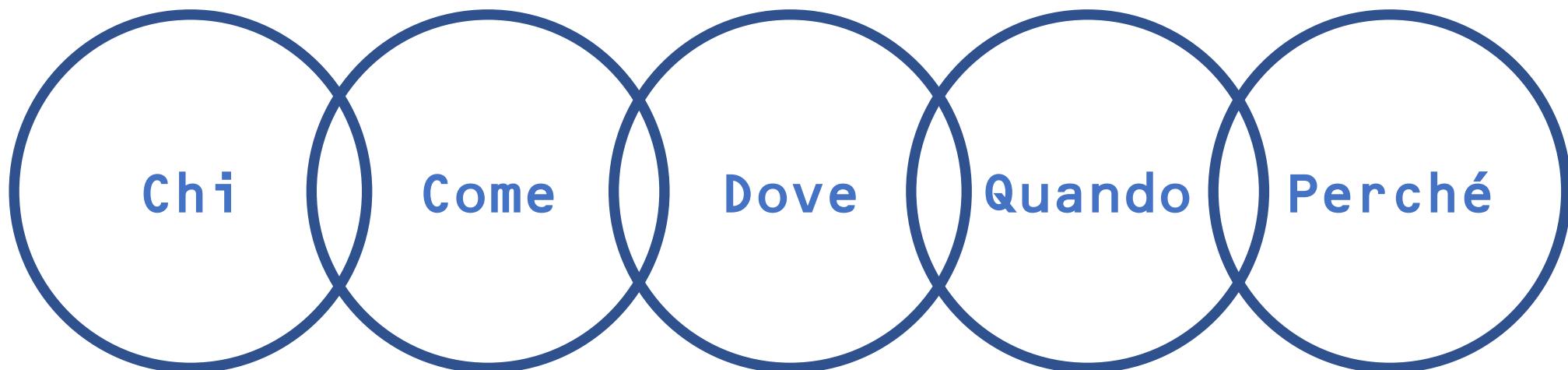
Chi sono

- Gabriele Corni
- IPREL Progetti S.r.l.
- R&D
- Data Innovation
 - Machine Learning
 - Data Engineering
 - Cloud

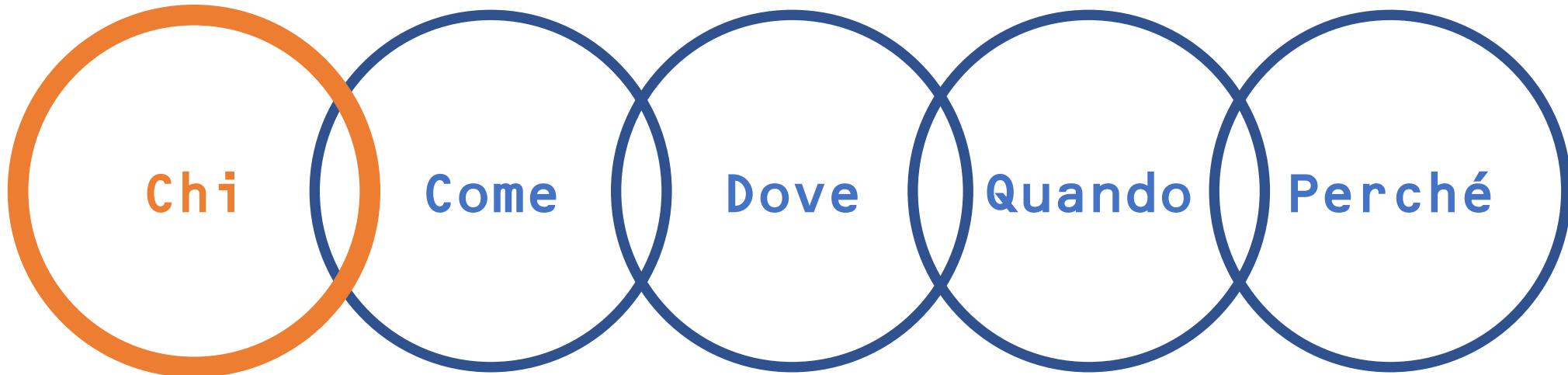


Babbo Natale
esiste?

Chatbot

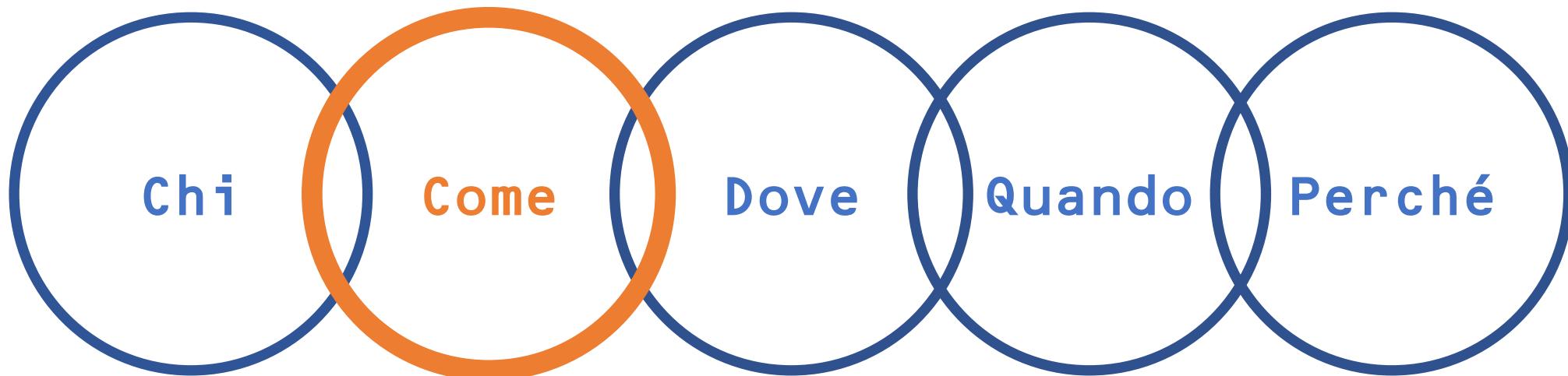


Chatbot

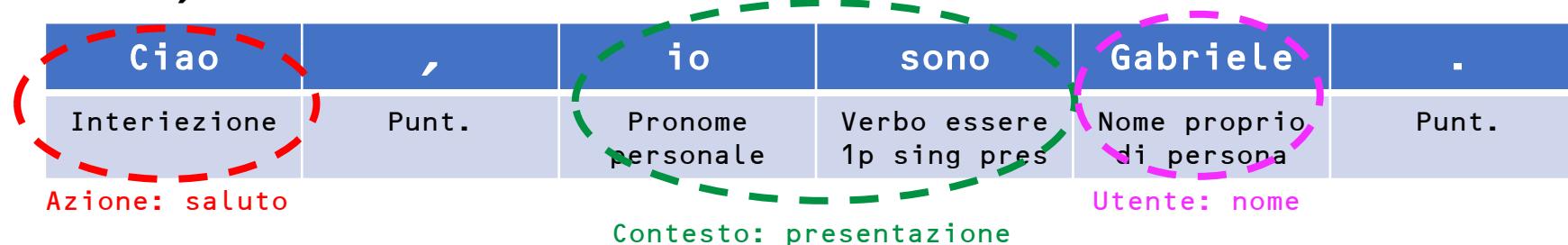


- Software progettato per simulare una conversazione con un essere umano
- Da «keyword:azione_programmata» ad AI
- Modo veloce, facile e intuitivo per interfacciare utenti con macchine, processi, eventi

Chatbot

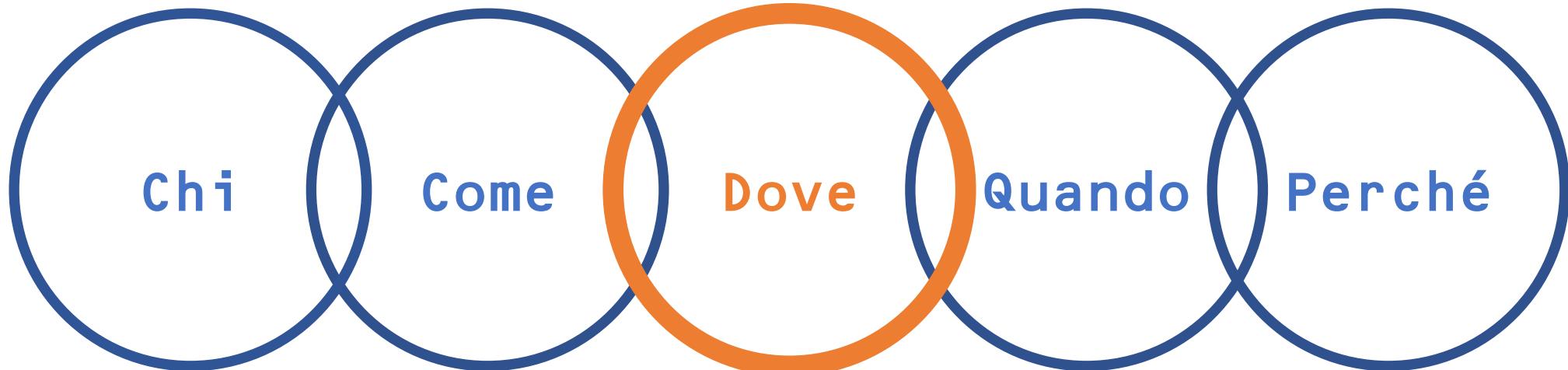


- "Ciao, io sono Gabriele."



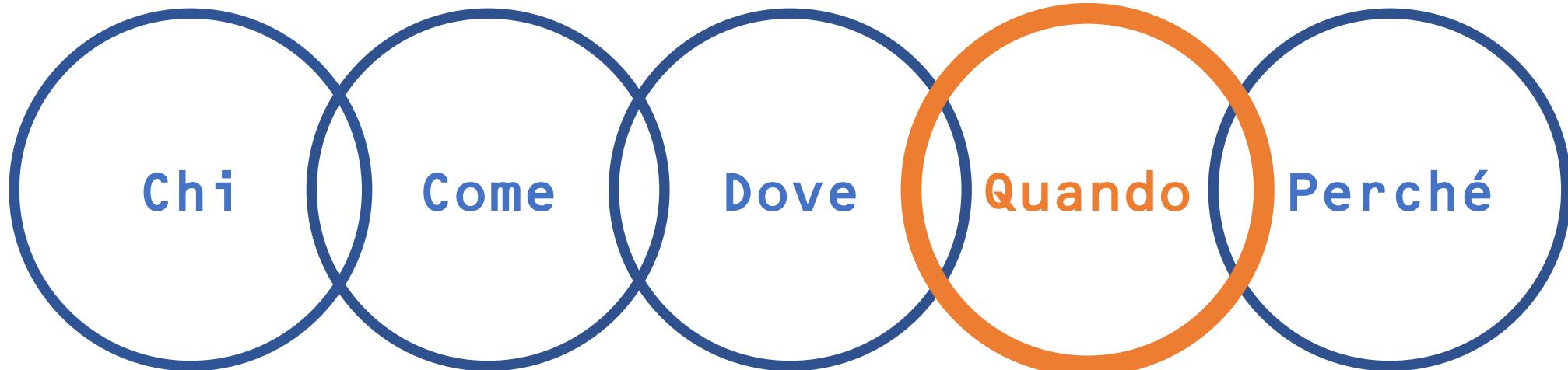
- "Ciao Gabriele, piacere di conoscerti!"

Chatbot



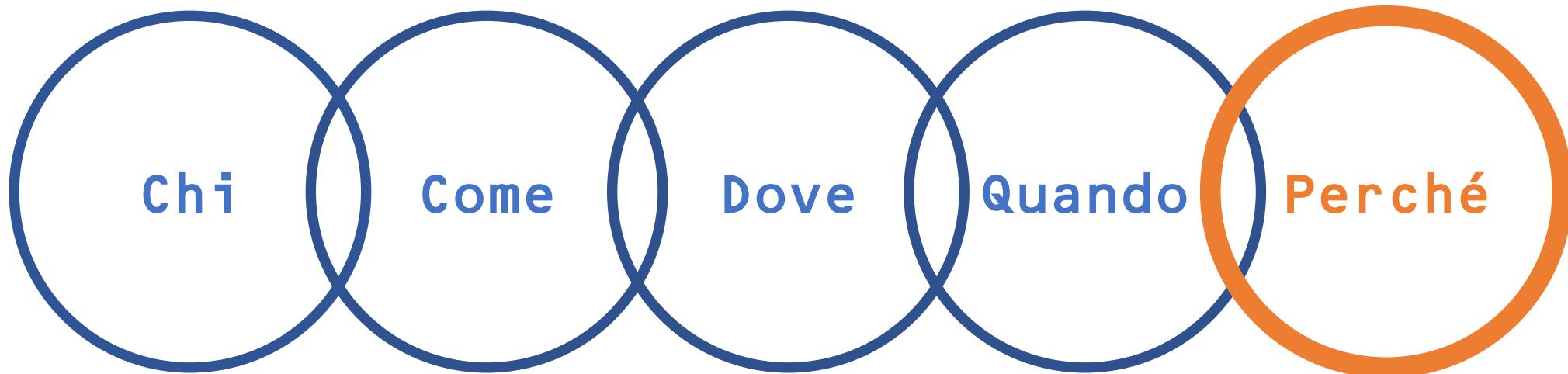
- WhatsApp, Telegram, Skype, Slack, Siti Web
- In generale su Internet (richiedono connessione)
- On premises / In Cloud ([Google DialogFlow](#), [Amazon Lex](#))

Chatbot



- 24/7: un chatbot deve rimanere in esecuzione continua per essere sempre pronto a raggiungere i propri clienti (analogia con Server Web)

Chatbot



- Prontezza nel notificare situazioni di pericolo/emergenza
 - Allarme impianto produttivo segnalato ai responsabili
- Maggiore accessibilità e coinvolgimento degli utenti
 - Stato di un macchinario? Chiediamoglielo!
 - Analisi marketing su preferenze di utilizzo, tracking spedizioni, promemoria
- Rapidità nella risposta, no attese (simil «canale dedicato»)
 - Centralini telefonici, FAQ o Help Chat siti web
- Monitoraggio sviluppo software
 - Test falliti, errori di compilazione durante rilascio
- Commercio
 - «Ehi sito e-commerce, quante scarpe Adiprel taglia 45 nere sono disponibili?»

Chatbot di Sky
<https://va.sky.it/chatbot/?sr=hwww.sky.it/assistenza/index.html&mr=web>

Chatbot di Sky

 sky

Ciao, sono il tuo assistente virtuale Sky!

Sono qui per fornirti assistenza tecnica e per darti informazioni sul tuo abbonamento

Ad es. puoi chiedermi: "voglio aggiungere il cinema" oppure "il decoder lampeggia" o ancora "recupero credenziali Sky iD"

Utilizza un linguaggio semplice e chiaro. Come posso esserti utile?

[Si può vedere Sky da digitale terrestre?](#)

Fantastico! Scegli come vedere Sky

Da oggi infatti puoi accedere all'esclusività dei contenuti Sky con l'esperienza di visione che preferisci

Dalla più semplice del digitale terrestre alla più evoluta e coinvolgente di Sky Q


Acquista SKY
 Scegli la piattaforma più adatta alle tue esigenze tra digitale terrestre, fibra e Sky Q via satellite


Cosa offre Sky
 Scopri il meglio dell'intrattenimento per tutta la famiglia, un canale per ogni sport che ami e il grande cinema

[SCOPRI L'OFFERTA](#) [I CONTENUTI SKY](#)

Trovi le OFFERTE PENSATE PER TE, direttamente nell'area PROMOZIONI del FAI DA TE

[LE MIE PROMO](#)

Scrivi qui il tuo messaggio 

[Valuta la tua esperienza con il Chatbot >>](#)

Live Chat with Amazon.com
<https://www.amazon.com/gp/help/chat/popup.html?c2cld=87c1b456-6997...>

Chat

[Sound](#) [End Chat](#)

Me: Is it possible to move Gift Card funds to another account?

You are now connected to Deepak from Amazon.com

Deepak: Hello, my name is Deepak. I'm here to help you today.

Gabriele, are you looking to transfer your Amazon gift card balance to any other Amazon account's gift card balance?

Me: No, I just wanted some info

Deepak: Gabriele, I am afraid, this option is not available at the moment. Amazon gift card balance can't be transferred to any other account.

 — X

Welcome

To get started, please answer a few questions.

*Fields marked with an asterisk are required.

What is your name?*

What is your phone number?*

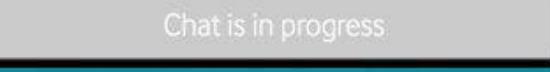
What would you like to chat to us about?*

Choose item from the list

- Pay Monthly account
- Pay as you go account
- Small business account
- Home Broadband account
- Broadband Activation
- Technical - Broadband
- Technical - Phone and Tablet
- Joining Vodafone

Rather get in touch?

 Chat to us online
 The quickest and easiest way to contact Vodafone

 Chat is in progress

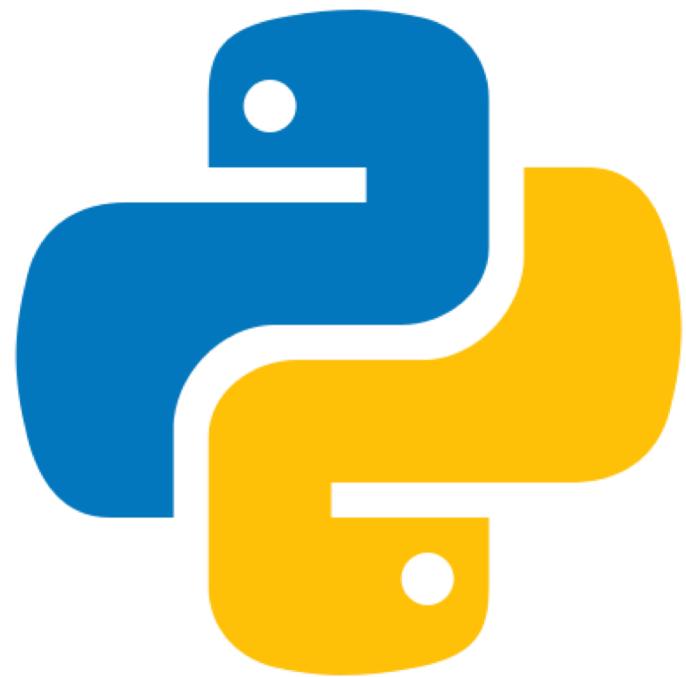
 Community

 Give us a call



Già
finito?

Realizziamolo insieme!



Ricapitoliamo

- Perché dei chatbot
- Come svilupparli
 - In house
 - In cloud
- Uno sguardo al futuro
 - Voicebot e Assistenti Vocali
 - Onde sonore vs Testo scritto
 - Natural Language Processing (NLP)
 - Emotional Intelligence

Contatti

- [Gabriele Corni@iprel.it](mailto:Gabriele_Corni@iprel.it) 
- in/gabriele-corni 
- [@gabrielhorns](https://twitter.com/gabrielhorns) 
- <https://github.com/IprelProgetti> 
- <http://www.iprel.it/> 

Grazie per l'attenzione