



E se Babbo Natale esistesse,  
e fosse un chatbot?

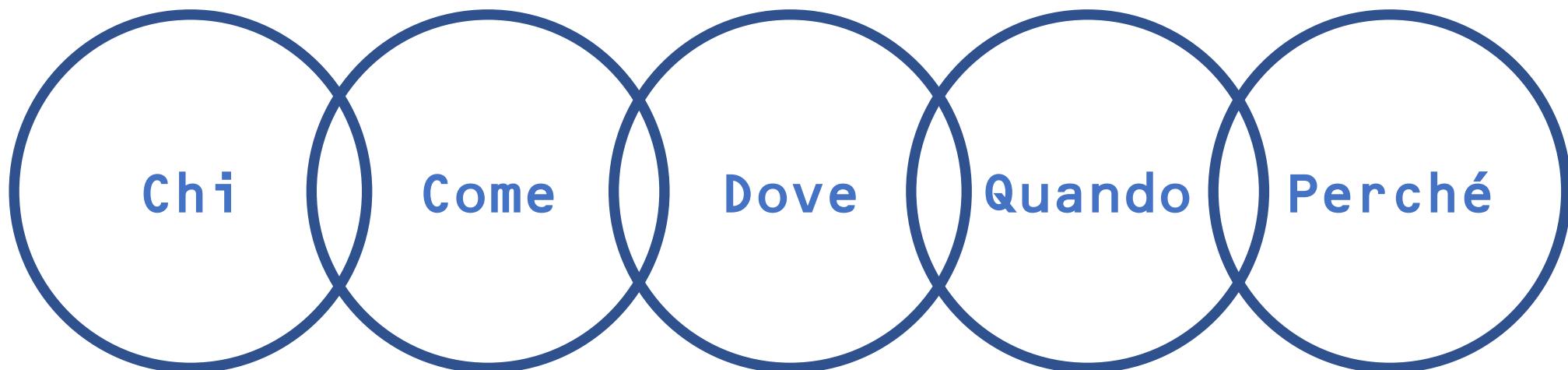
# Chi sono

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

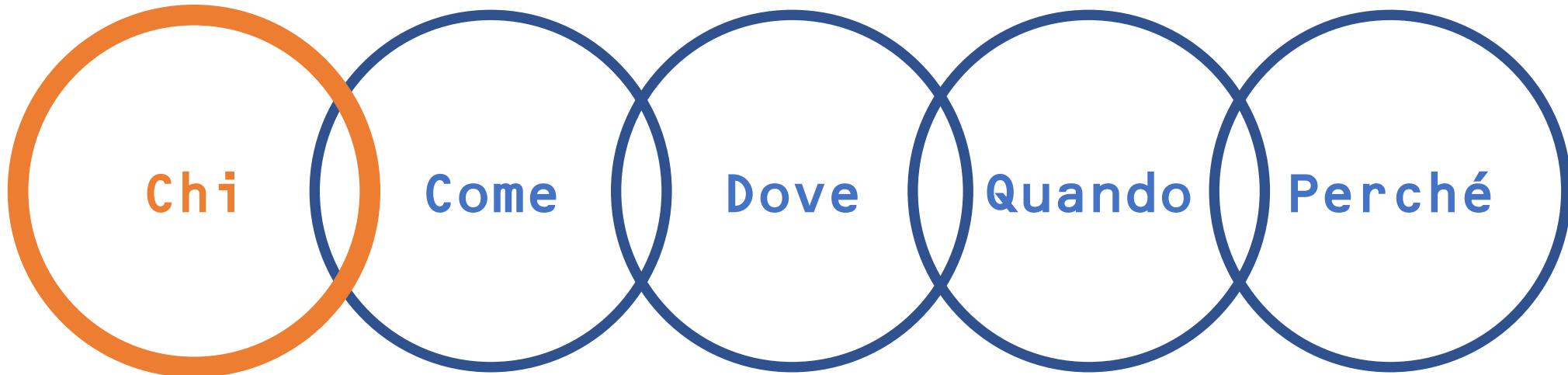


Babbo Natale  
esiste?

# Chatbot

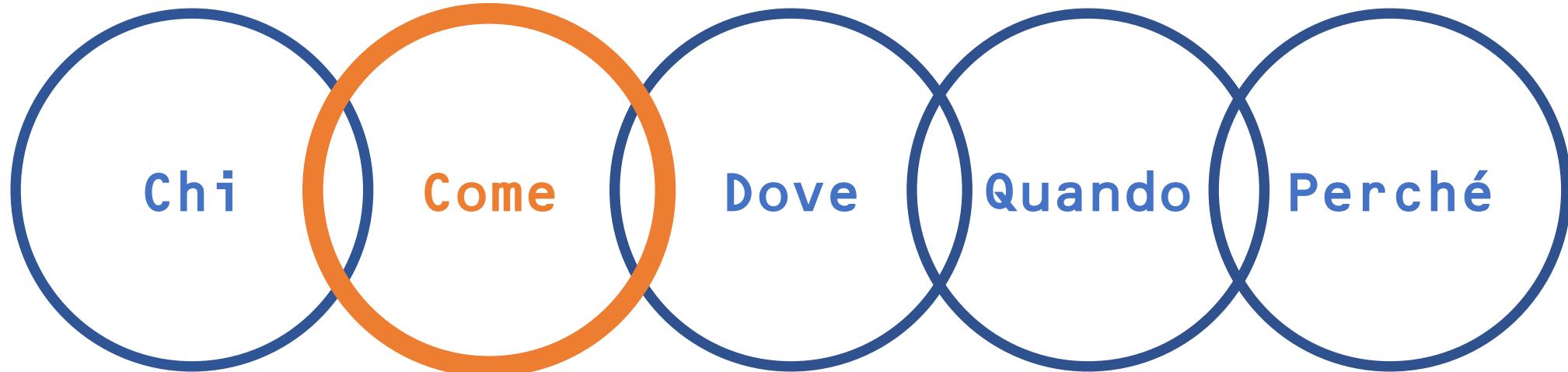


# Chatbot



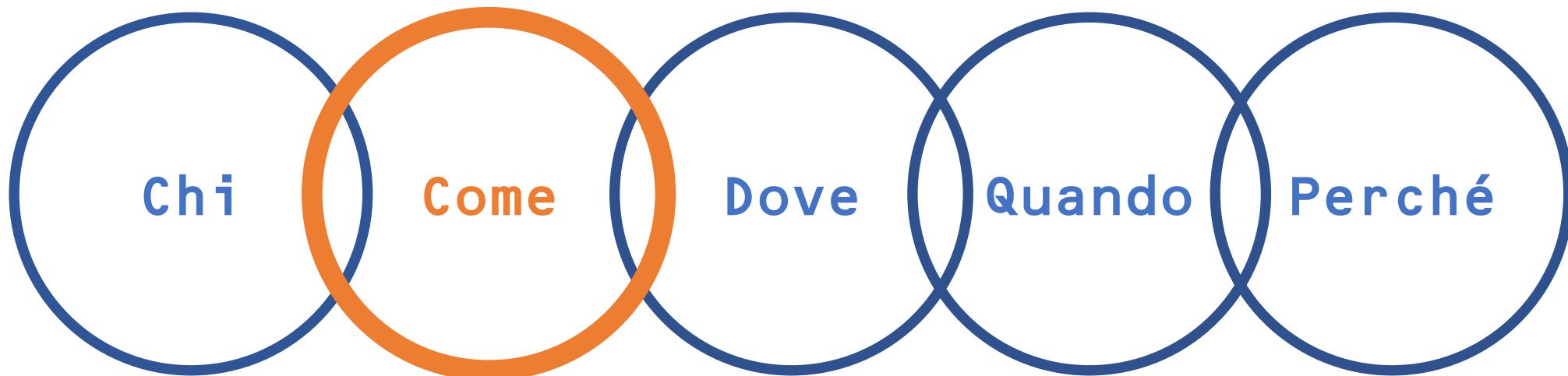
- Software progettato per simulare una conversazione con un essere umano
- Da «keyword:azione\_programmata» ad AI
- Modo veloce, facile e intuitivo per interfacciare utenti con macchine, processi, eventi

# Chatbot

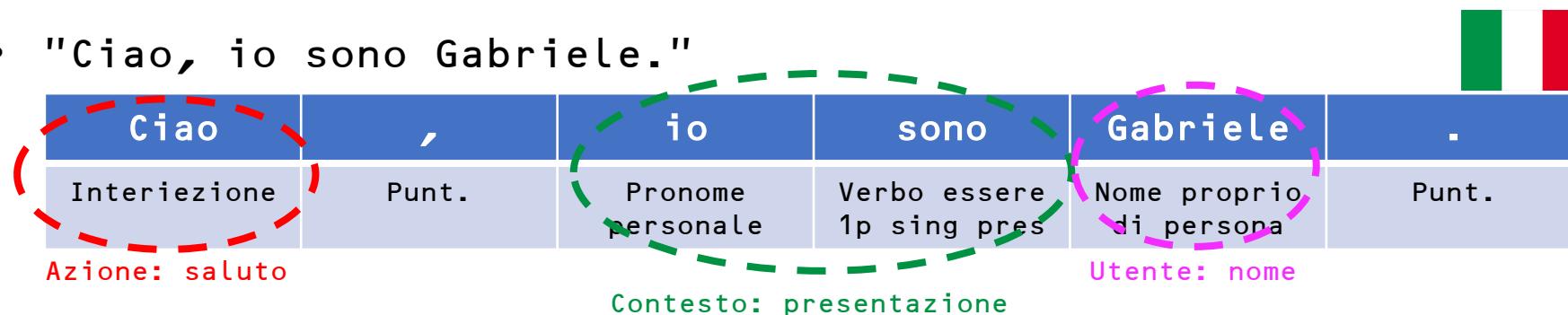




# Chatbot

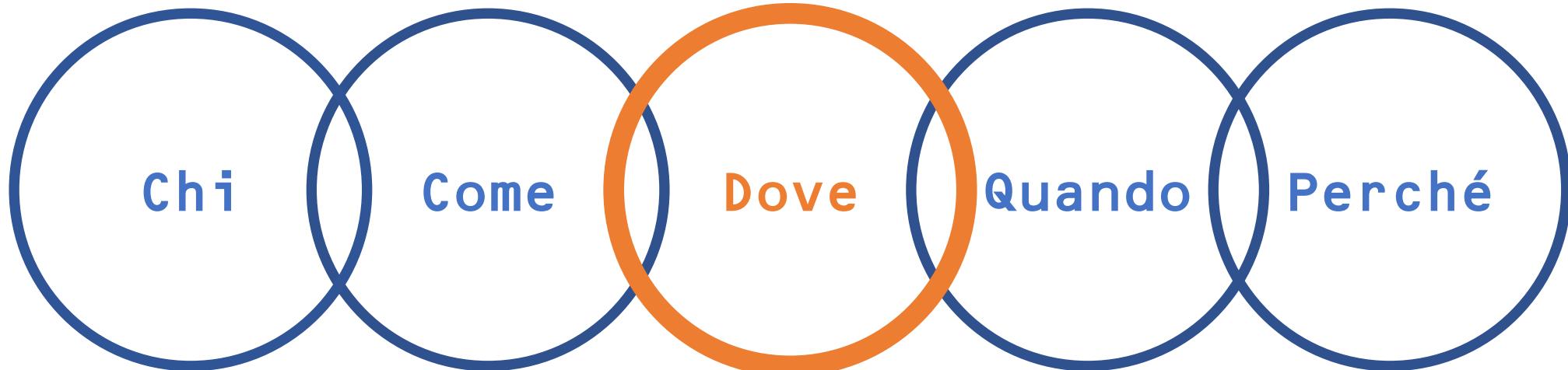


- "Ciao, io sono Gabriele."



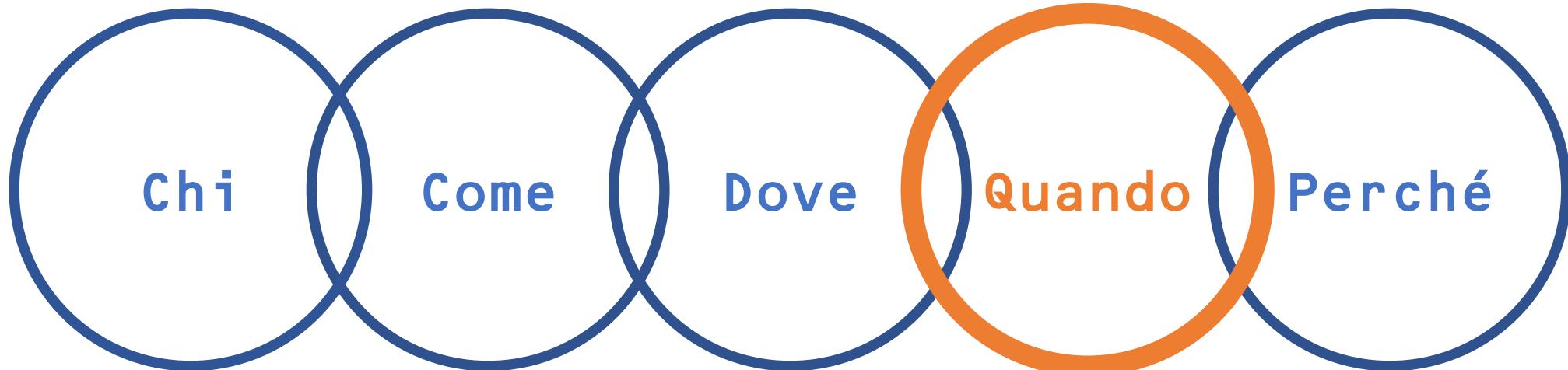
- "Ciao Gabriele, piacere di conoscerti!"

# Chatbot



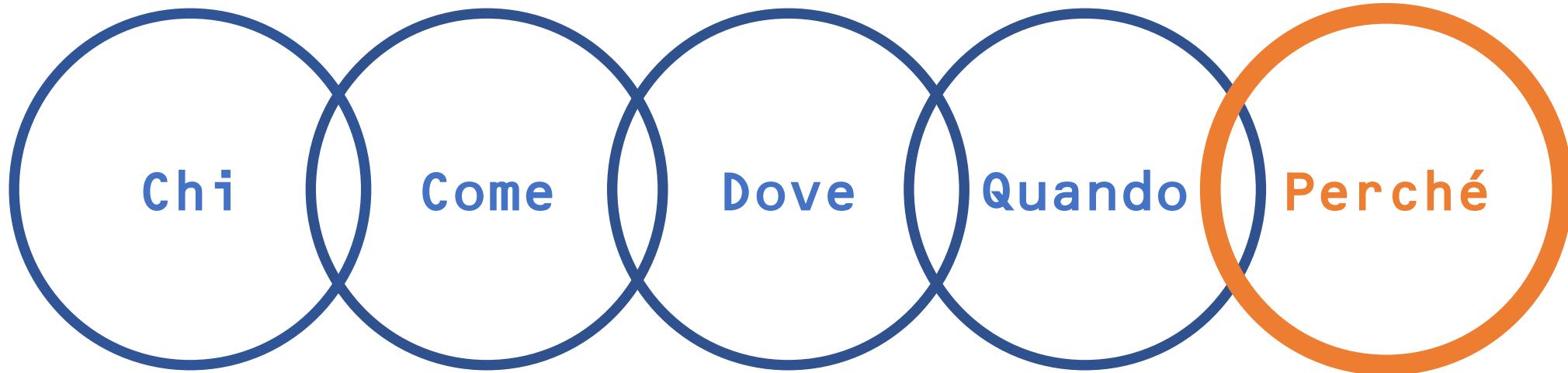
- WhatsApp, Telegram, Skype, Slack, Siti Web
- In generale su Internet (richiedono connessione)
- On premises / In Cloud ([Google DialogFlow](#), [Amazon Lex](#))

# 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

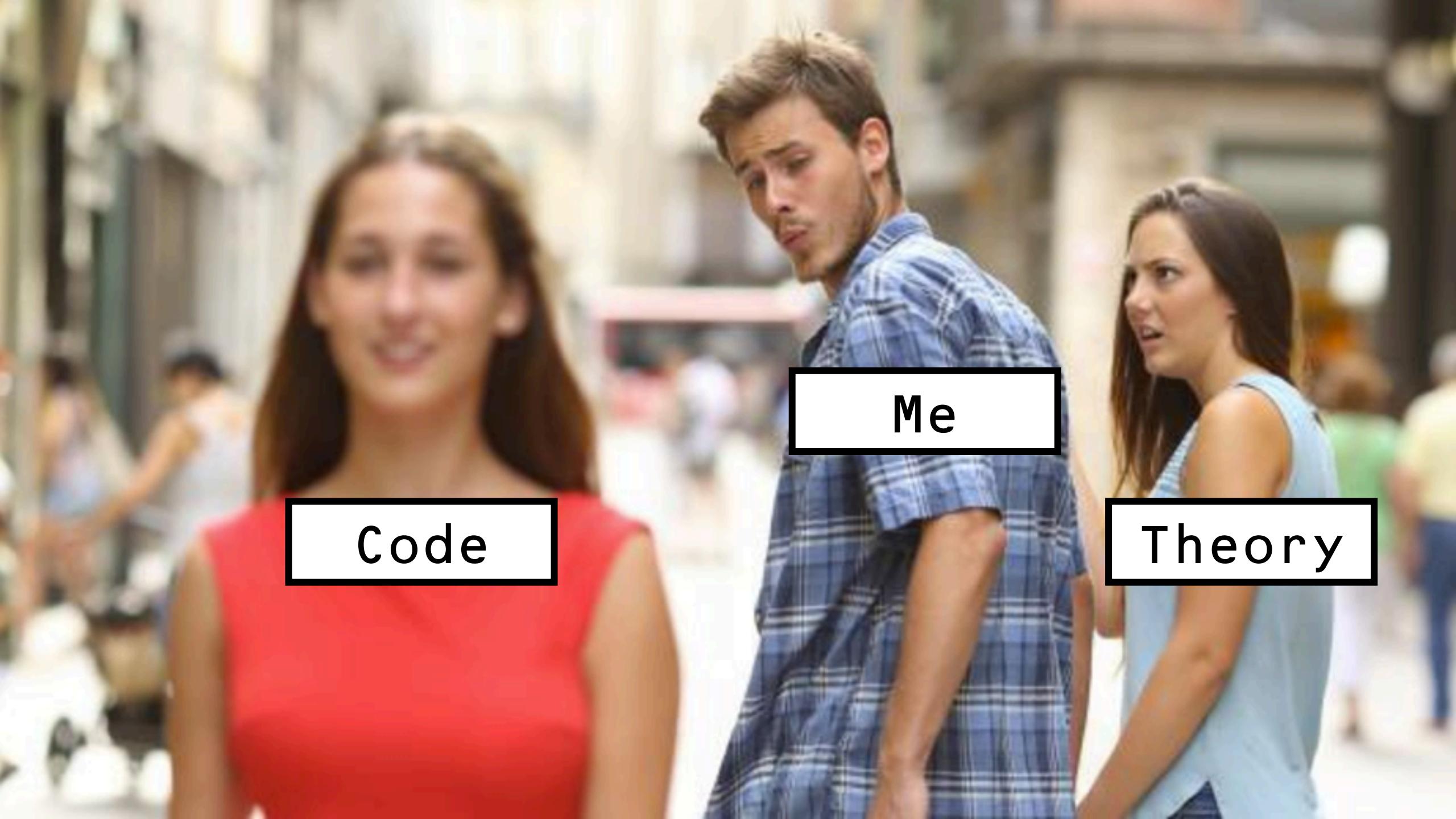
 Chat is in progress

 Community

 Give us a call



Già  
finito?



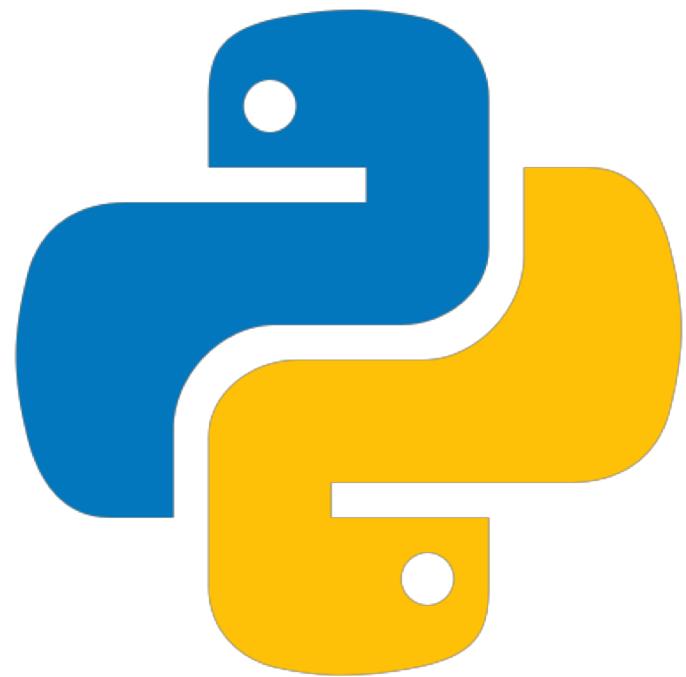
Code

Me

Theory

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

*Grazie per l'attenzione*