



MayAI

**L'assistente virtuale nei
negozi fisici**

Perugia & Bologna

05/07/2020

Pietro Broccolo
Edoardo Lascialfari
Francesco Canossi

Legge di Murphy

l'unico momento in cui non troverai nessuno pronto ad aiutarti sarà quando avrai bisogno di aiuto

In tanti ci siamo trovati nella frustrante situazione di non trovare un prodotto in un negozio

Molte leggende narrano della mitologica creatura, l'addetto del punto vendita, durante le domeniche di shopping.

Alcuni sostengono si nascondano nei pertugi sotto i banconi per sfuggire ai clienti in cerca di aiuto, altri che rimangano sopraffatti dal lavoro sproporzionato per il loro esiguo numero



Tentativo di orientamento



...e il tempo scorre



Inseguimento dell'addetto

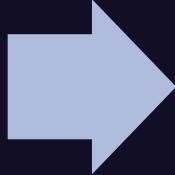
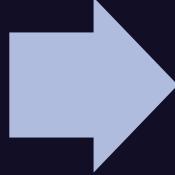
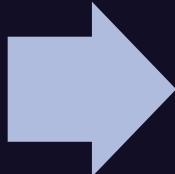
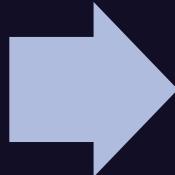
Problemi

Difficoltà dei clienti nel reperire informazioni

Assistenza a clienti internazionali o con disabilità difficoltosa

Il distanziamento sociale

Assenza di KPI sui prodotti non trovati



Conseguenze

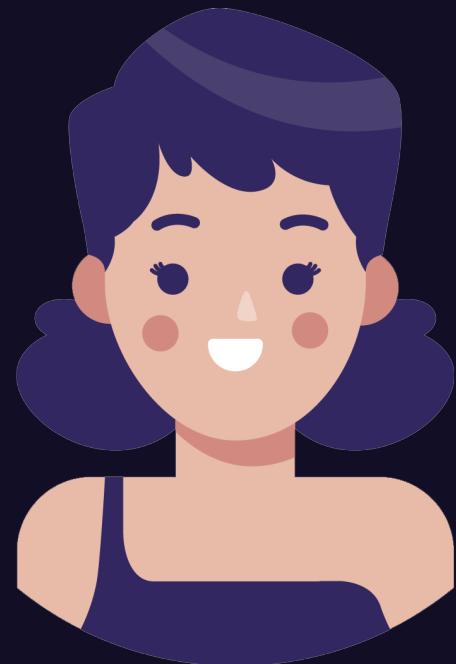
Peggioramento della Customer Experience

Limitazione dell'inclusività e potenzi

Riduzione delle possibili azioni di caring

Mancata fidelizzazione del cliente

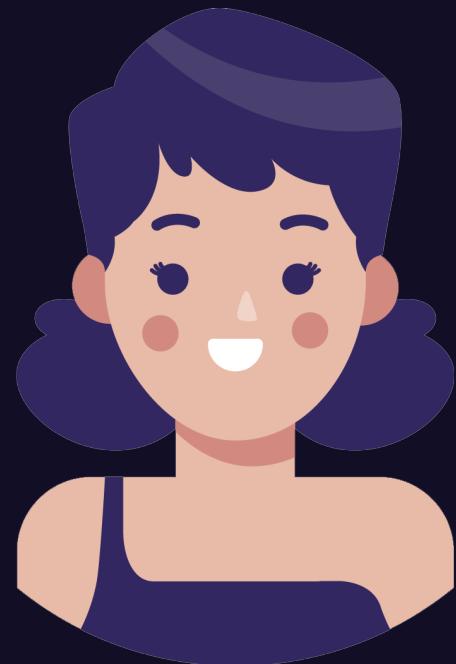
La soluzione: MayAI help you?



Chi è

MayAI è un assistente virtuale
che assiste i clienti in linguaggio
naturale

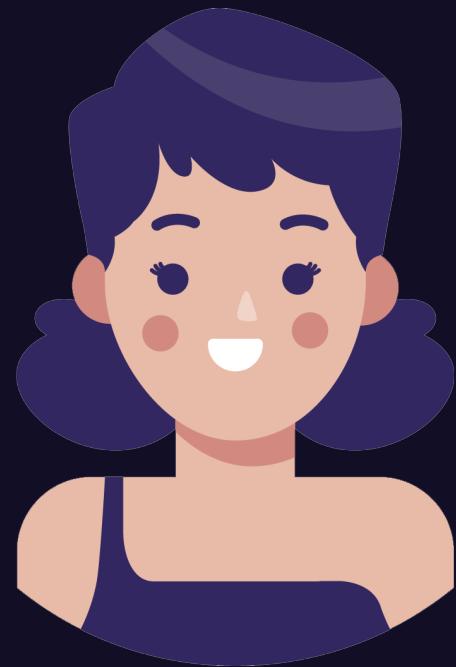
La soluzione: MayAI help you?



Cosa fa

- Localizza i prodotti nel negozio
- Suggerimenti per gli acquisti
- Avvisa il personale di clienti in difficoltà
- Abilita il supporto da remoto per clienti stranieri o con disabilità

La soluzione: MayAI help you?



Vantaggi

- Ottimizza le risorse e garantisce il distanziamento sociale
- Miglioramento della customer experience
- Vettore efficace per pubblicità
- Abilita il supporto da remoto per clienti stranieri o con disabilità

Tecnologia all'avanguardia



Basata su Google  Dialogflow
Interagisce con gli utenti in linguaggio naturale.

Composta da:

- **App**: installata su un totem o da far scaricare dall'utente sul proprio smartphone
- **Server**: invia le richieste a dialogflow, interagisce con il database, dialoga con l'app per restituire informazioni all'utente
- **Database**: si interfaccia con il database del negozio se già esistente e lo integra con nuovi parametri, ad esempio la priorità nella ricerca per una specifica marca

Come Raggiungere i clienti

Totem Fisico in-store

- Permette accesso semplificato a chi non conosce il servizio
- Consente l'utilizzo a tutta la CB
- Promuove il servizio
- Crea postazioni riconoscibili distribuite per richiedere informazioni
- Push verso il servizio di app per smartphone

App per Smartphone

- Consente l'accesso immediato a MayAI in qualunque punto dello store
- Permette la profilazione delle abitudini di consumo dell'utente
- Permette di ricevere info utili sul negozio prima di recarvisi
- Consente suggerimenti targettizzati sulle necessità del cliente
- Potenzialmente integrabile nell'app per il programma fedeltà

Cosa posso chiedere?



- **Dove si trova un prodotto?**: May restituisce la posizione del prodotto e una mappa nel negozio evidenziando la posizione
- **Mi dai un consiglio?**: May può fornire suggerimenti sulla base dei dati degli utenti o sui prodotti su cui sa che si vuole puntare
- **Mi fai parlare con qualcuno?**: May permette di chiamare un membro del personale, avvertendolo via SMS e fornendogli una panoramica delle informazioni già note

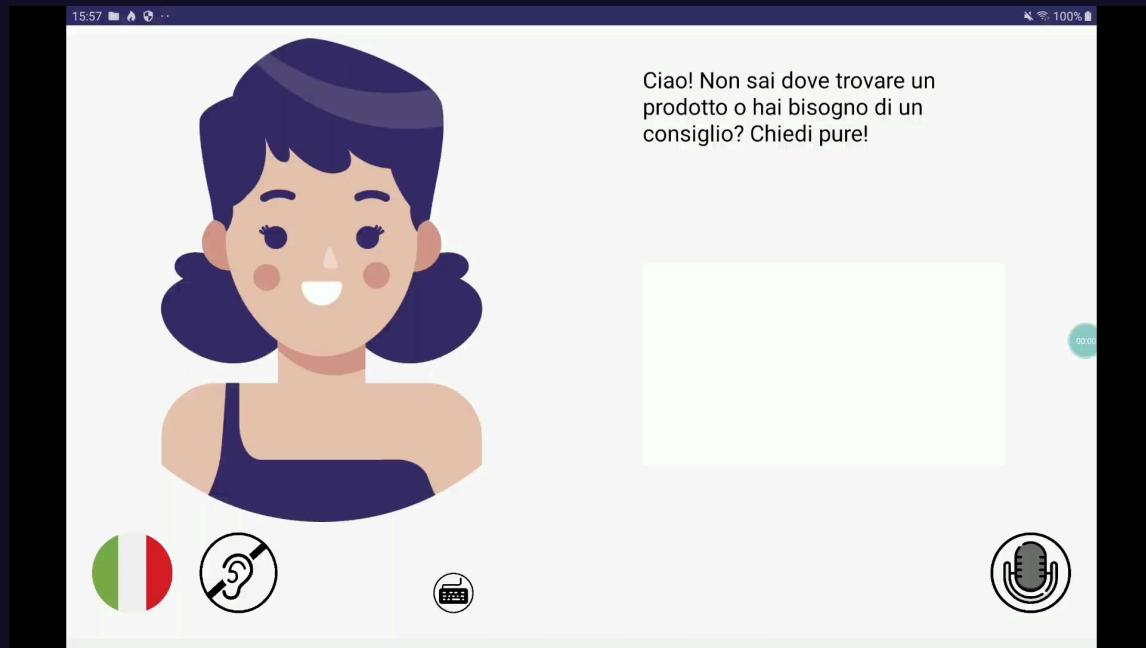
Come funziona?

Facilità d'uso: l'interfaccia minimale e la possibilità di richieste vocali espandono la potenziale utenza a tutti i consumatori

Incentrato sulla voce: il cliente viene incoraggiato a porre domande in modo naturale

Supporti multimediali: il cliente può vedere il prodotto che ha cercato o la corsia in cui si trova

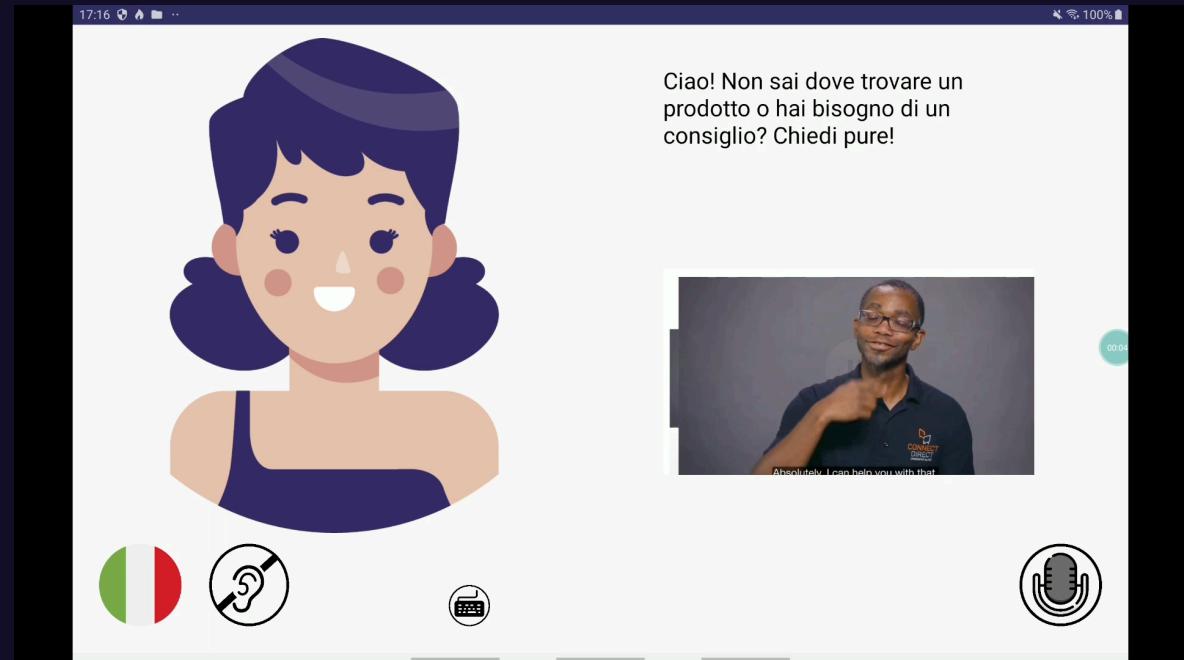
Supporto multilingua: con un tap si può accedere in un attimo alla lingua preferita



Supporto per utenti con disabilità uditive

Sarà possibile richiedere assistenza tramite videochat da remoto con la semplice pressione di un tasto.

MayAI non esclude proprio nessuno!



Clienti

Qual è il mercato?

- Settore Retail
 - Centri commerciali
 - Punti vendita al dettaglio
 - Centri assistenza e supporto
 - Potenzialmente ogni attività aperta a clienti
- In Italia sono presenti più di 600k negozi fisici

Utenti finali

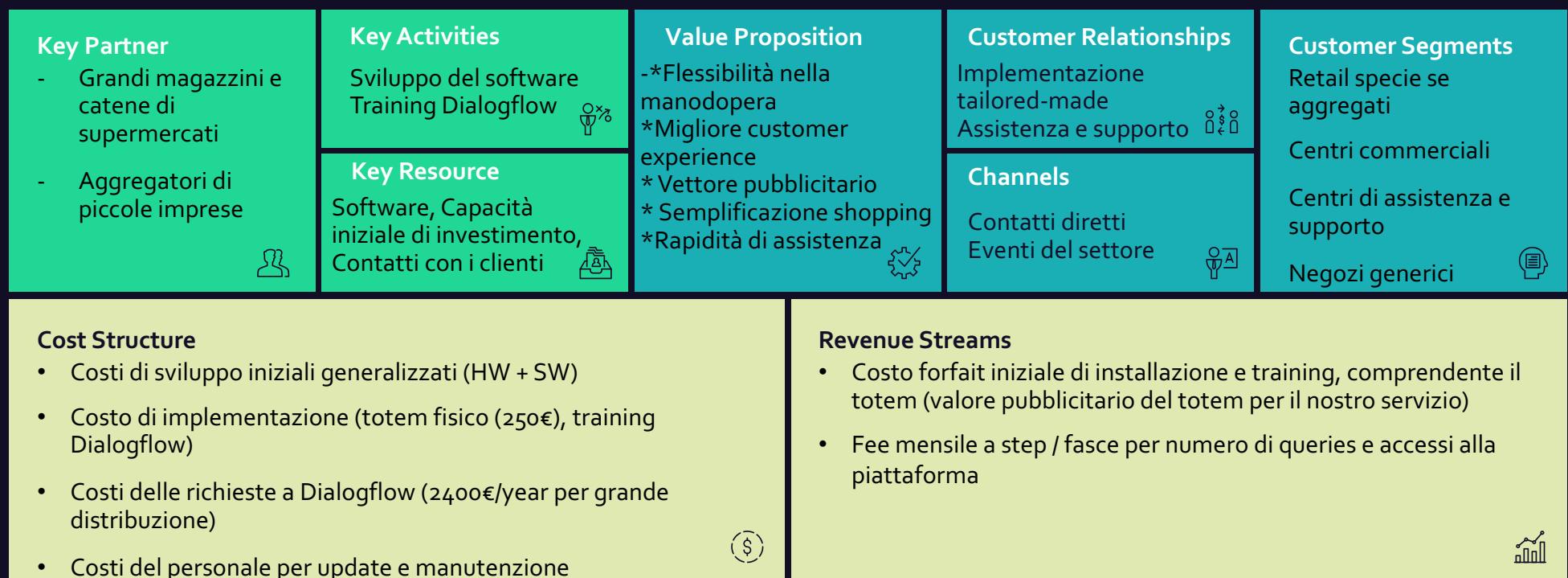
Chi è il pubblico di riferimento?

- Consumatori
 - Nuovi clienti che non conoscono i prodotti
 - Clienti abituali che vogliono raccomandazioni
 - Clienti stranieri
 - Clienti con disabilità uditive
- In Italia il potenziale è di 50Mln di persone

Comparison dei Competitor

| | Soluzioni cartacee | Scansionatori di codice a barre che restituiscano il prezzo | MayAI |
|--|--------------------|--|-------|
| Facilità d'uso | | | |
| Accessibilità a stranieri/diversamente abili | | | |
| Gestione di richieste complesse | | | |
| Proattività | | | |
| Promozione di prodotti specifici | | | |
| Disponibilità continua | | | |

Business Model Canvas



Insight: Value Proposition

Value Proposition

- Flessibilità nella manodopera
- Migliore customer experience
- Vettore pubblicitario
- Semplificazione shopping
- Rapidità di assistenza

MayAI permette di consigliare agli utenti i prodotti in base a un sistema di score (nella demo, la quantità in magazzino).

Questo apre alla possibilità di offrire slot pubblicitari ai produttori, in modo da convogliare richieste generiche verso un prodotto specifico.

| Product Lifecycle Costing | | |
|---|--|---|
| Fase di vita | Approccio usato | Stima dei costi |
| Prima implementazione Installazione + training | One-time forfait fee | Totem + manodopera Totale: EUR 2000-2500 c.a. |
| Fase operativa | Subscription Fasce di utilizzo con prezzo mensile | Costi google: es. 2400€/anno per grande negozio (700000 richieste) Rincaro stimato +30-50% |
| Major updates + Upgrades | Cost + % fee | A seconda dello specifico progetto |

Roadmap

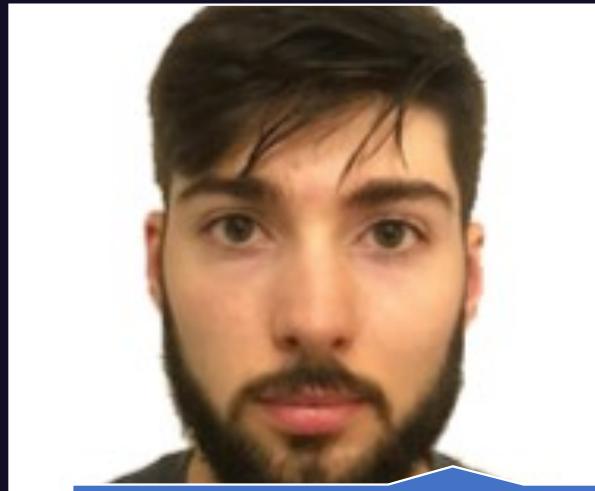


II Team



Pietro Maria Broccolo

- Developer



Edoardo Lascialfari

- Customer experience, UX design, project managing



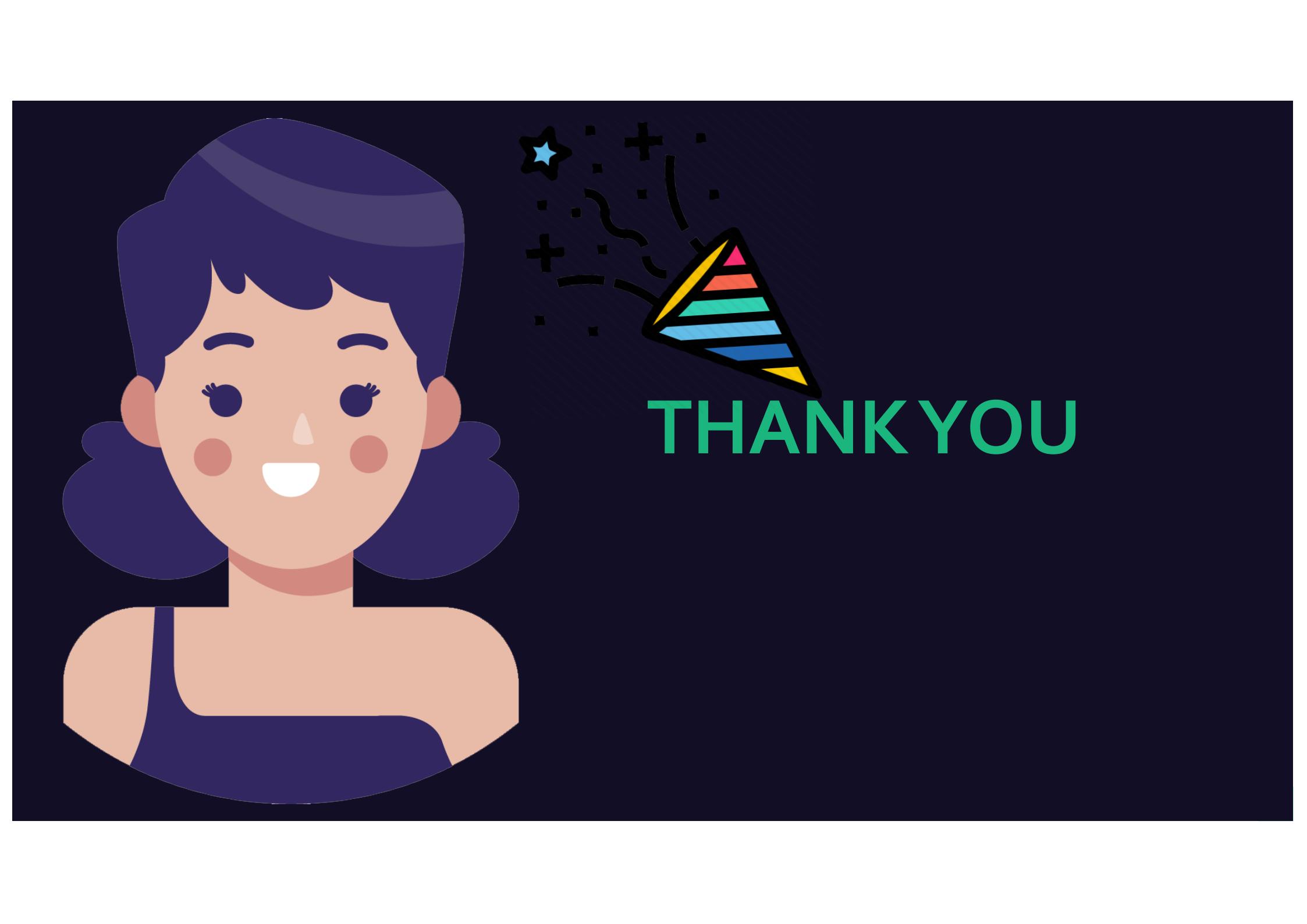
Francesco Canossi

- Business analysis

May sta arrivando, cambiamo insieme il retail

- Website: www.mayai.it
- Contatti:
 - edoardo.lascialfari@outlook.com
 - pietrombroccolo@disroot.org
 - francesco.canossi@gmail.com





A cartoon illustration of a young person with dark purple hair and freckles, looking surprised with their mouth open. They are wearing a dark blue t-shirt. To the right, the word "THANK YOU" is written in large, bold, green capital letters. Above the text is a colorful party hat with yellow, pink, blue, and teal stripes, surrounded by black confetti and a single blue star.

THANK YOU

