



CHAT2LEARN

Le tecnologie chatbot per l'educazione all'imprenditorialità digitale di studenti adulti

Progetto n. 2020-1-CY01-KA204-065974

IO1: Sviluppo di un ambiente di apprendimento chatbot nel campo dell'imprenditorialità digitale

1.1 Raccolta di buone pratiche e strumenti sull'Apprendimento Potenziato dalla Tecnologia (Technology Enhanced Learning) e creazione di un catalogo di risorse sull'argomento

PREPARATA DA





| | |
|---|--|
| Chatbot Billie (Qual è il nome che meglio descrive la buona pratica?) | |
| Data/Periodo Attualmente disponibile, lanciata a fine 2008 (Quando è stata documentata/pubblicata/realizzata la buona pratica?) | Autori Bol.com (Chi - persona/organizzazione - ha scritto/realizzato la buona pratica?) |
| Partner Lidi Smart Solutions, Paesi Bassi (Chi ha raccolto la buona pratica) | |

| Elemento | Domande guida |
|------------------------------|--|
| Tipo di pratica | Chatbot come soluzione per il servizio clienti Billie è un chatbot, un assistente virtuale e uno strumento di customer care per un negozio online nei Paesi Bassi, chiamato Bol.com, che risponde alle domande dei clienti, risolve problemi con i prodotti e cerca soluzioni alle ricerche web dell'utente. |
| Editore (opzionale) | Ricerca desktop attraverso giornali, articoli e vari siti web relativi all'e-commerce e al servizio clienti. |
| Pubblico destinatario | Il target del chatbot Billie è costituito da i clienti del sito web https://www.bol.com/nl/ . Il concetto di Billie può essere utilizzato per le organizzazioni che forniscono servizi o vendono prodotti. Possono essere localizzati in qualsiasi settore. Offre soluzioni per il customer care di qualsiasi azienda. |
| Scopo/obiettivi | Billie è un chatbot in grado di rispondere a quasi tutte le richieste e domande dei clienti e ha dimostrato di essere in grado di prendersi cura di circa il 70% di loro senza coinvolgere un solo dipendente. Ciò ha consentito ai dipendenti del servizio clienti di concentrarsi su questioni più complesse. Poiché anche la tecnologia alla base del chatbot Billie si evolve e diventa più intelligente con il tempo, Billie è ora in grado di imparare dai blocchi di quaranta-cinquantamila conversazioni avute con i clienti e delle risposte date. L'azienda è ora in grado di: |



| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● consentire ai clienti di ricevere una risposta più rapidamente, anche al di fuori degli orari di apertura; ● consentire ai team che si occupano dei clienti di lavorare in modo più efficiente; ● raccogliere più lead relativi alle vendite. <p>Billie accelera il processo di acquisto per i clienti quando cercano un prodotto specifico e li indirizza al prodotto che stavano cercando il prima possibile. Il chatbot ha anche accesso a sistemi esterni come il software in cui bol.com tiene traccia dello stock e in cui è possibile trovare le informazioni sull'ordine del cliente. In questo modo può anche rispondere a domande specifiche sugli ordini.</p> <p>Billie ha dimostrato di essere uno dei migliori esempi di chatbot al momento. Alcuni altri vantaggi di avere Billie sono anche i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● automazione di decisioni o politiche ● automazione delle attività ● automazione del processo ● automazione del lavoro |
| <p>Localizzazione/copertura geografica</p> | <p>Billy è disponibile solo in lingua olandese.</p> |
| <p>Descrizione</p> | <p>I clienti sono occupati. Al giorno d'oggi hanno sempre meno pazienza e tempo e si aspettano un'esperienza cliente fluida. Un negozio online vuole che le persone trovino il prodotto per cui sono entrate il più rapidamente possibile. Billie accelera questo processo e ti indirizza direttamente al prodotto che stavi cercando. Billie fornisce informazioni specifiche, come lo stato di una spedizione o l'elaborazione di un reso. L'azienda mira a migliorare il riconoscimento della domanda, saltare i passaggi inutili di una conversazione e rendere più scalabile la gestione dei flussi di conversazione.</p> <p>Il riconoscimento della domanda è la comprensione di ciò di cui sta parlando il cliente, che è uno dei fattori chiave di successo in un chatbot. La ricerca sugli utenti del proprietario di Billie mostra che circa un quinto dei clienti dell'azienda preferisce persino esplicitamente l'assistente virtuale per risolvere il problema sul servizio, rispetto al contatto faccia a faccia.</p> <p>Inoltre, la personalità del chatbot non è stata ancora padroneggiata. Billie riesce a riconoscere parolacce e casi di incomprensione, tuttavia la società ritiene che attraverso</p> |



| | |
|--------------------------------------|---|
| | <p><i>l'analisi del sentiment dovrebbe essere in grado di trasferire i clienti insoddisfatti più velocemente a un dipendente o far sì che il bot stesso risponda in modo più empatico.</i></p> <p><i>Bol.com è stato il primo rivenditore olandese a prendere sul serio un chatbot.</i></p> |
| <p>Approccio metodologico</p> | <p><i>Bol.com crede nel potere delle persone e della tecnologia e investe continuamente nel miglioramento del proprio chatbot: Billie.</i></p> <p><i>Per sviluppare un chatbot come Billie, è importante avere un'idea chiara di chi sia l'organizzazione e la sua immagine. Il bot deve adattarsi perfettamente alla politica aziendale e alle attività che devono svolgere, deve adattarsi al pubblico di destinazione. Billie lo ha fatto alla grande. Billie parla la lingua, con il tono di voce richiesto dal pubblico di destinazione dell'azienda. Il modo in cui il bot si avvicina all'utente, trasferisce la personalità del bot al cliente. La persona dell'utente e quella del chatbot sono progettate per essere molto simili.</i></p> <p><i>L'approccio utilizzato per risolvere le richieste dei clienti è il seguente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>il cliente fa la sua domanda o richiesta</i> ● <i>Billie fornisce la soluzione e, ove necessario, reindirizza a un dipendente</i> <p><i>L'azienda ha garantito un buon ciclo di apprendimento. Soprattutto all'inizio c'erano molte cose che il bot non capiva. Era fondamentale analizzare e migliorare continuamente la comprensione di Billie. L'azienda ha coinvolto molti dipendenti e sviluppatori nella fase di sviluppo. L'assistente virtuale è buono quanto i dati che ci inseriscono: quanto più conversa, più il bot impara, meglio fa. Ciò è dovuto alla sua natura, essendo costruito sull'intelligenza artificiale. I chatbot basati sull'intelligenza artificiale sono in grado di elaborare il linguaggio naturale. Questo viene fatto con l'aiuto di Natural Language Understanding (NLU).</i></p> <p><i>La soglia per contattare un bot è bassa, ad esempio quando si risponde alle domande frequenti (standard). A volte risulta difficile per i clienti trovare una risposta alla loro domanda, quindi Billie offre una soluzione. Il 50% del lavoro è nell'interfaccia. Ancora più lavoro c'è nel riconoscimento del contenuto della domanda.</i></p> |



| | |
|-------------------------------------|--|
| | <i>L'integrazione di Billie è stata molto lunga, poiché l'azienda ha migliorato il proprio chatbot dal 2008 ed è ancora in corso</i> |
| Finanziamento | <i>La società, Bol.com, proprietaria di Billie è l'organizzazione che investe nello sviluppo del chatbot. Il chatbot sta crescendo una volta e mezza più velocemente del fatturato dell'azienda.</i> |
| Vincoli (eventuali) | <i>Dati puliti e di alta qualità hanno una grande influenza sul grado di successo di un chatbot. Bol.com precisa che negli ultimi 12 anni, per migliorare Billie, c'è stato molto lavoro manuale. Inoltre, Billie è unico per la misura in cui è integrato nel backend di bol.com, che è un processo difficile e molto tecnologico da integrare in molte organizzazioni È anche importante ricordare che, sebbene Billie continui a migliorare, venga fatta una chiara distinzione tra un assistente virtuale e un dipendente. Alcuni clienti non sono completamente soddisfatti di Billie, vogliono avere la possibilità di scegliere con chi interagire, un essere umano o un chatbot.</i> |
| Risultati | <i>Billie è disponibile attraverso il sito web della società: https://www.bol.com/nl/klantenservice/stel-je-vraag.html e i servizi relativi a questo chatbot possono essere trovati tramite questo link: https://www.bol.com/nl/klantenservice/index.html</i> |
| Replicabilità e/o up-scaling | <i>Esistono grandi possibilità per l'upscaling e l'integrazione dei chatbot nelle pratiche del servizio clienti, specialmente in un ambiente come quello attuale con la crescita esponenziale delle attività di e-commerce. Ciò che non rende Billy facilmente trasferibile a livello internazionale è la lingua. Il livello di replicabilità può comunque essere valutato a un livello di 4.</i> |
| Conclusioni (eventuali) | - |
| Opinioni (eventuali) | <i>Esprime un'opinione su una scala da 1 (=min) a 5 (=max) su:</i> <ul style="list-style-type: none"> ● Usabilità - 5 – Il servizio è molto utilizzato nei Paesi Bassi ed è il primo punto di contatto per la maggior parte degli utenti del sito web dell'azienda. ● Integrazione- 2- Molto difficile e richiede tempo e risorse creare un chatbot così complesso e personalizzato. Sono necessari molti dati e gli esperti per farlo. |



| | |
|-------------------------------------|---|
| Ulteriori considerazioni | - |
|-------------------------------------|---|