



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





A.S.R. <i>(Qual è il nome che meglio descrive la buona pratica?)</i>	
Data/Periodo Lanciata nel 2016 <i>(Quando è stata documentata/pubblicata/realizzata la buona pratica?)</i>	Autori A.S.R.Verzekeringen <i>(Chi - persona/organizzazione - ha scritto/realizzato la buona pratica?)</i>
Partner Lidi Smart Solutions, Paesi Bassi <i>(Chi ha raccolto la buona pratica)</i>	

Elemento	Domande guida
Tipo di pratica	<i>L'interfaccia conversazionale ASR è un'applicazione tecnica della tecnologia Chatbot nel settore assicurativo.</i>
Editore (opzionale)	<i>Ricerca desktop attraverso l'utilizzo di giornali, articoli e vari siti web relativi al settore assicurativo e alle tecnologie chatbot.</i>
Pubblico destinatario	<p><i>Il target delle interfacce conversazionali A.S.R. sono i clienti attuali e potenziali dei prodotti e servizi di A.S.R.</i></p> <p><i>Questo chatbot è stato sviluppato con l'aiuto di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>DEPT Agency il cui ruolo è stato quello di valorizzare i clienti attraverso l'architettura di una guida visuale sotto forma di icone.</i> ● <i>CX Company, specialista in chatbot dal 2005. Con lo sviluppo della piattaforma di conversazione DigitalCX, offre alle aziende una piattaforma su cui chatbot, intelligenza artificiale e soluzioni fai-da-te online assicurano che il cliente trovi rapidamente ciò che sta cercando.</i>
Scopo/obiettivi	<i>Interfaccia conversazionale della compagnia di assicurazioni ASR che si propone di aiutare i propri clienti nel trovare le informazioni e le risposte necessarie alle loro esigenze migliorando la loro esperienza utente e la soddisfazione del cliente.</i>
Localizzazione/copertura geografica	<i>Paesi Bassi</i>



Descrizione	<p>Una delle compagnie assicurative più grandi e antiche dei Paesi Bassi, A.S.R. si vanta di essere un partner equo e affidabile per i propri clienti. Lavorando a stretto contatto con una rete di consulenti finanziari indipendenti A.S.R. valuta le esigenze dei clienti prima di indirizzarli verso le soluzioni e i consulenti più appropriati.</p> <p>ASR usa attivamente i chatbot dal 2016. Il loro chatbot è diverso dagli altri esempi di chatbot poiché l'intero sito Web è stato trasformato in una cosiddetta "interfaccia conversazionale". Lo hanno fatto per migliorare l'esperienza dei loro clienti. In precedenza, i clienti si perdevano regolarmente tra il guazzabuglio di pagine e molti numeri di telefono diversi.</p> <p>La personalità del chatbot non è ben definita, ma il suo linguaggio è appropriato per l'assicurazione. Il tono è neutro e utile. Questo è importante quando si costruisce un chatbot.</p> <p>L'interfaccia è progettata in modo tale che il cliente sappia immediatamente dove porre la domanda. Quando un cliente arriva sulla homepage, si troverà di fronte a diverse scelte. In questo modo finisce immediatamente in un flusso che personalizza completamente la sua esperienza. Raggiungere la risposta corretta non richiede molto sforzo poiché il bot lo guida con i pulsanti e può trovare visivamente la migliore destinazione per risolvere il suo problema. Questa è una delle tendenze dei chatbot che si incontreranno sempre di più.</p> <p>A.S.R. è una delle prime aziende che ha sostituito la sua home page dal design tradizionale con una home page basata sulla conversazione. Dopo un inizio esaltante, l'assicurazione è stata in grado di migliorare significativamente il percorso del cliente tramite il chatbot. L'85% dei visitatori trova la risposta attraverso il chatbot rispetto al precedente 50%. Ancora più impressionante è l'aumento di 50 punti nel punteggio NPS.</p> <p>Da allora ad A.S.R. è stato spesso chiesto di condividere le sue conoscenze con fornitori di servizi di telecomunicazioni, finanziari ecc.</p> <p>Il lancio di un chatbot è solo l'inizio. L'azienda ha imparato velocemente dal comportamento dei clienti. Con dati e feedback prontamente disponibili, il processo di analisi e ottimizzazione è semplice. A.S.R. può facilmente vedere quali domande vengono poste, quali argomenti sono rilevanti, la</p>
--------------------	--



	<p>fase in cui i clienti abbandonano e quali parti sono più insoddisfatti.</p> <p>I piani futuri di A.S.R. includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Moduli di conversazione. ● Identificazione del cliente nel chatbot tramite login. ● Aggiungere gli stakeholder alla piattaforma. ● Integrare l'intelligenza artificiale nelle dashboard personalizzate per migliorare i dialoghi
Approccio metodologico	-
Finanziamento	Risorse proprie dell'azienda
Vincoli (eventuali)	-
Risultati	<p>L'implementazione dell'interfaccia conversazionale nel sito web di A.S.R. ha portato ai seguenti risultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aumento di +50 punti nel punteggio di soddisfazione del cliente NPS portandolo a un massimo storico. L'NPS (Net Promoter Score) è un indice che va da -100 a 100 che misura la volontà dei clienti di consigliare ad altri i prodotti o i servizi di un'azienda. Viene utilizzato come proxy per misurare la soddisfazione complessiva del cliente rispetto al prodotto o servizio di un'azienda e la fedeltà del cliente al marchio. ● L'85% dei visitatori trova risposta tramite chatbot (prima era il 50%) ● Riduzione degli sprechi di chiamate/e-mail ● Sapere cosa vuole veramente il cliente ● "Silos organizzativi" ridotti
Replicabilità e/o up-scaling	<p>Il chatbot A.S.R. può sicuramente essere replicato in altre compagnie assicurative così come in molti altri settori. Il suo concetto di trasformare l'intero sito Web in un'interfaccia di conversazione e di utilizzare una guida visiva per aiutare i propri clienti a navigare facilmente in tutto il sito lo rende una soluzione applicabile e adatta in tutto il mondo. Sicuramente voterei 5 per questo chatbot.</p>
Conclusioni (eventuali)	-
Opinioni (eventuali)	<p>Esprimete un'opinione su una scala da 1 (=min) a 5 (=max) su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Usabilità – 5.



	<ul style="list-style-type: none">● <i>Rilevanza (il grado in cui il problema affrontato dalla buona pratica è vissuto come significativo) – 5.</i>● <i>Granularità (il grado di dettaglio della buona pratica) - 5.</i>● <i>Integrazione (il grado di integrabilità delle buone pratiche nel progetto Chat2learn) - nessuna opinione.</i>
Ulteriori considerazioni	-