

ILBOT.IT

Presentazione e guida d'uso.

@ IusOnDemand srl 2018 v 0.1b

Velocemente Chatbot efficaci

Ilbot.it e' la soluzione fuori dal coro per sviluppare chatbot.

Cerchiamo rivenditori (scrivere a info@iusondemand.com).

Demo

Per chi non vuole perdere tempo:

- <https://www.messenger.com/t/274320669336583>
- <https://www.ilbot.it>

Introduzione Rapida

Cosa serve per iniziare ?

Avere una pagina Facebook per rispondere a "invio un messaggio".

Il chatbot puo' essere raggiunto:

- dalla pagina Facebook, "invia un messaggio" (e letta da posta")
- dal proprio sito, embeddando Messenger di Facebook
- dalle corrispondenti app.
- l'operatore umano (uno o piu') riceve notifiche in tempo reale tramite messaggeria interna aziendale o tramite Telegram)

L'azienda puo' monitorare tutte le conversazioni per qualita', quantita' e tipo (operatore chatbot, operatore umano, domande senza risposta, abbandoni, richieste piu' frequenti) e cercare liberamente in esse.

L'azienda che vuole aggiornare da sola il proprio chatbot dovrà seguire un breve corso di formazione sull'utilizzo delle Mappe Mentali in versione Smart.

Lo Stato Dell'arte Sui Chatbots Oggi

Le soluzioni piu' famose sono:

- BIG5 basate su interfacce proprietarie dei big del web
- DEVELOPERS richiedono uno sviluppatore per aggiornarli
- INGLESE supportano nlp inglese (e l'italiano ?)
- TEMPI richiedono tempi di sviluppo di 4 o piu' settimane
- NO REPORTS non hanno analitiche interne
- JUST A READER: non memorizzano le risposte che i clienti vogliono memorizzare.
- NO HUMAN OPERATOR per intervenire

www.Ilbot.it ha sviluppato internamente un servizio che parte dall'azienda che vuole un chatbot per rispondere ai propri clienti in modo efficace

I Vantaggi De IlBot.It Sono:

- RAPIDO Start soon: in produzione subito.
- AGGIORNA Fail fast: correggi facilmente e in tempo reale.
- REPORT Analitiche utili
- OPERATORE Intervento dell'operatore umano (notifiche pc/mobile)
- MARKETING Memorizzazione delle risposte
- ITALIANO Supporto lingua italiano
- FORMAZIONE e assistenza in italiano remota, on site e on demand

Use Cases

Messenger e' il piu' usato al mondo per la messaggeria istantanea.

Ilbot.it e' comunque progettato per essere portato anche su altre piattaforme.

- assistente virtuale di professionista nel messenger di pagina Facebook
- informazioni precontrattuali su servizio / prodotto
- assistenza / formazione clienti
- vendita di prodotti da chat
- informazioni in occasione di grandi eventi (fiere,

Come Iniziare

- DEMO Testare le demo da Ibot.it
- IDEA Scrivere, su carta, a cosa servira' il vostro bot
- APPUNTAMENTO Mandare il foglio di carta, insieme ai vostri recapiti, una email a info@iusondemand.com indicando le disponibilita' di tempo per un primo contatto telefonico.
- PREVENTIVO sara' mandato per l'accettazione e incarico

Cosa Facciamo

Sviluppiamo il vostro chatbot immediatamente, e lo istruiamo insieme.

Progettiamo la conversazione e le informazioni.

Vi seguiamo nella formazione, assistenza e aggiornamento, da soli o insieme ai vostri addetti.

In opzione curiamo l'installazione della comunicazione istantanea interna su server dedicato all'azienda.

Quanto Costa ?

Dopo un primo contatto telefonico e la conferma di una disponibilita' adeguata di risorse finanziarie, verra' inviato un preventivo scritto per l'accettazione.

Il costo e' costituito da:

- installazione del software
- trasferimento della conoscenza aziendale al chatbot

- canone software
- canone operatore umano
- canone aggiornamento conoscenza aziendale nel chatbot
- formazione
- personalizzazioni
- servizio di notifiche in tempo reale (tramite messaggia su server proprietario o Telegram)

Pagamenti

- Una prima quota verra' corrisposta all'incarico
- Una seconda (o piu') a fasi intermedie
- Un terza per la consegna

Come E' Nato Ilbot.It E Perche' Funziona Così' ?

Mi chiamo Valentino Spataro e sono amministratore di IusOnDemand srl, sviluppo web e consulenza legale su temi di internet.

Paolo Montrasio nel 2016 ha fondato il Milano Chatbots Meetup. Da subito l'ho affiancato curando le dirette tramite Facebook e poi sempre piu'.

Oggi siamo coorganizzatori di uno dei piu' attivi meetup a Milano, e il canale Telegram e' ricco di professionisti e aziende del settore.

Nel seguire tutti gli speech ho potuto conoscere rapidamente lo stato dell'arte in Italia e nel mondo.

E mi sono fatto una mia idea: si parlava troppo di tecnologie proprietarie.

Spesso poi parlare di nlp non significava avere soluzioni efficaci in italiano.

Quindi ho dotato IusOnDemand srl di una tecnologia unica al mondo.

Il chatbot si sviluppa con una mappa mentale. Il software interpreta la mappa e risponde agli utenti.

La Rivoluzione Delle Mappe Mentali Smart

Mappe mentali non significa conoscenza statica, percorsi fissi, qualcosa di noioso.

Per me una mappa mentale e' qualcosa che organizza delle informazioni.

Per me il chatbot doveva prendere il senso della struttura di queste informazioni, e rispondere.

Il risultato e' pazzesco: tramite una mappa mentale creo dizionari e contesti culturali rapidamente, in grado di rispondere anche a ricerche imprecise.

Tutto sta nel come viene progettata la mappa mentale che, a differenza del software, e' sempre li' in bella vista e facile da modificare

Per semplificare, al momento la mappa mentale offre **4 criteri ricorsivi e gerarchici** per riutilizzare i contenuti.

La' dove la macchina non arriva, un operatore riceve una notifica istantanea via messaggeria dedicata interna su proprio server, o tramite Telegram (pc, app, web) per rispondere ai singoli utenti.

Di tutto viene realizzata una reportistica anonimizzata facile da leggere e utile per migliorare il chatbot e per conoscere i visitatori e loro richieste, quello che serve alle aziende da un chatbot.

Perche' Sono Smart Le Vostre Mappe Mentali ?

Perche' semplicemente lavorando sulla mappa:

- i testi inferiori a 40 caratteri sono trattati come dizionari / comandi
- la struttura gerarchica influisce sulle risposte
- si possono programmare sinonimi
- si possono associare risposte a variabili da riutilizzare
- si aggiungono contenuti testuali, immagini e altri usando i semplici comandi offerti

Messaggeria Interna Aziendale

Il lavorare sui chatbot dall'interno mi ha permesso di capire le potenzialita' tanto

decantate sui migliori testi americani in materia.

E parlando con i clienti ho scoperto una loro esigenza: mettere ordine nelle comunicazioni e nelle interazioni aziendali.

(In breve: ho installato loro una messaggeria con motore di ricerca, tutto su server proprietario)

Sempre piu' mi dicono: con le email non ci capiamo piu' nulla. Sono tutte insieme le nostre e quelle dei clienti, e ci perdiamo comunicazioni dei collaboratori interni ed esterni.

Per risolvere i loro problemi ho quindi installato una soluzione di messaggeria istantanea, tipo slack per intenderci, ma in italiano.

Il poter partecipare alle discussioni interne dei miei clienti mi consente loro di offrire personalizzazioni su misura.

Per un cliente stiamo predisponendo tramite chatbot interno la stesura di documenti gia' pronti, avviano il comando da un messaggio.

Per un altro cliente abbiamo un canale solo per tutte le richieste che arrivano dal web, dai nuovi clienti.

Per un altro abbiamo sviluppato una canale di documentazione interna per l'aggiornamento professionale. In un altro caso un dizionario.

L'assistenza e' fornita tramite lo stesso strumento.

Il tutto funziona tramite app iOS e Android, pc e web.

Il risultato straordinario e' il miglioramento delle relazioni aziendali interne ed esterne, rendendo tutto piu' semplice, senza dover mai attendere che qualcuno si liberi.

Attenzione: altri hanno provato a fornire soluzioni simili se l'intervento di un moderatore che spieghi le regole di condotta per non diventare prolissi, inutilmente.

Lo strumento innovativo, insieme alla formazione di IusOnDemand, svolta in tempo reale quando serve in azienda, ha portato allo scoperta di risorse e all'offerta di servizi migliori.

Area Sviluppatori

Prima Configurazione

- Prendere il modello base di mappa mentale
- modificare pageid, token e secret
- caricare su server con supporto https
- Associare il chatbot alla pagina facebook del cliente
- Concordare notifiche su messaggeria interna istantanea o su Telegram

Come Funziona Il Rapporto Tra Mappa Mentale E Software ?

Informazioni

La mappa mentale organizza le conoscenze.

Il chatbot converte l'organizzazione delle informazioni in numeri e risponde alle richieste.

In breve il chatbot cerca di capire la mappa mentale e cerca di capire se la richiesta del visitatore e' contenuta nella mappa mentale secondo i vari criteri qualitativi, quantitativi e gerarchici che ha ricostruito leggendo la mappa.

Operatore Umano

Qualora non trovi una risposta, avvisa un operatore che puo' intervenire.

Anche il visitatore puo' chiamare l'operatore scrivendo "operatore".

Anche il visitatore puo' chiudere la conversazione con l'operatore umano scrivendo "chiudi".

Durante la conversazione umana il chatbot e' in pausa.

Ogni 10 minuti c'e' un reset generale delle conversazioni in corso, in caso di abbandoni o nel caso in cui l'operatore umano dimentichi di chiudere la conversazione.

Domande E Memorizzazione Risposte

In una altra ipotesi il chatbot entra "in pausa": quando viene chiesto al visitatore di rispondere ad una domanda da memorizzare in una variabile permanente (che entra nelle analitiche).

Data la risposta (o scritto qualsiasi cosa come - per non rispondere o cancellare la propria risposta) il software memorizza la risposta nelle analitiche.

A questo punto il bot ricomincia a funzionare, ma non ha ricevuto alcun comando, quindi non sa cosa fare.

Invece di restare in attesa il software utilizza il comando dalla mappa mentale che gli dice cosa deve mostrare al visitatore (ad esempio una altra domanda, o un ringraziamento).

OUTPUT Dell'interpretazione E JSON

Il software di IusOnDemand legge la mappa, riceve tramite webhook la scritta dal visitatore, e produce un output.

L'output e' attualmente un array che viene mandato ad una funzione.

Questa funzione manda, per ora a Facebook, il risultato dell'interpretazione della mappa e del visitatore, effettuata dal nostro software.

Nulla toglie che si possa impostare un webhook da Telegram, da Zapier (da testare ?) o da form su sito internet per svolgere altri compiti.

In versioni precedenti abbiamo convertito l'array in json per il web o per una messaggeria interna.

Ringraziamenti

Software sviluppato da V. Spataro per IusOnDemand srl

Ringrazio tutti coloro che hanno creato e partecipano a Milano Chatbots Milano.

Ilbot.it e' senza dubbio il mio primo prodotto nato interamente sulle esigenze reali di persone che ho conosciuto da fine 2016 ad oggi.

In particolare:

- Paolo Montrasio che mi ha fatto sempre le domande giuste
- Salvatore Cordiano che mi ha dato l'avvio nello sviluppo dei chatbot.

Informazioni Legali

Il software si appoggia a Facebook alle condizioni legali e privacy da loro offerte.

I dati che utilizza Ilbot.it sono di gran lunga minori.

Le statistiche d'uso, indispensabili per capire come migliorare il bot, sono tutte anonimizzate: l'id di Facebook e' convertito subito tramite funzione md5.

Solo qualora il visitatore chiami un operatore, oppure l'operatore intervenga perche' il bot non ha trovato qualcosa, allora l'operatore utilizza l'id esatto fornito da Facebook, indispensabile per rispondere.

Le eventuali risposte del visitatore sono memorizzate separatamente dalle analitiche e possono avere una durata d'uso diversa. Si raccomanda di dare le informative legali sin dall'inizio e facilitarne la consultazione (costruendo in modo idoneo la mappa mentale).

Le risposte dei visitatori possono essere usate per lanciare query custom (web - html browsing) sia per fornire informazioni all'azienda che puo' usarle per le finalita' che ritiene.

Il chatbot memorizza mappa e analitiche su proprio server.

Tuttavia l'uso di Facebook fa si' che tutto quello che passi dal canale protetto sia "appreso" in qualche modo anche da Facebook

Per esigenze particolari e' possibile installare un server di messaggeria interna che si configura direttamente con il web e, senza passare da fornitori esterni (che non siano quelli dell'hardware), mantenere dati e conversazioni internamente.

Da Fare:

- Integrazione con Telegram (gia' progettata)
- Supporto mp4 / mp3 (gia' progettato)

- Supporto Galleris (gia' progettato e prototipato)
- Tecniche di correzione degli errori dei testi
- Policies legali (attualmente draft)
- Corsi di formazione per sviluppatori
- Corsi di formazione per utenti
- supporto subscribers (per inviare novita' su misura)