



Bot Management System

La nuova frontiera della comunicazione



Cos'è?

Si tratta di uno strumento che permette di migliorare la comunicazione con i propri utenti/clienti. È composto da diversi moduli, attivabili singolarmente o in combinazione tra loro.

La piattaforma comprende un'applicazione web per la gestione *backend* dello strumento e un chatbot per la consultazione *frontend* lato utente, disponibile sull'applicazione di messaggistica Telegram (o altre piattaforme valutabili in base alle esigenze).



Modulo QUESTION&ANSWER

È possibile fornire all'utente uno strumento per richiedere informazioni h24, sgravando l'attività di supporto costretta a rispondere alle richieste ripetitive. Questo si può raggiungere attraverso l'impostazione backend di una serie di domande che potrebbero essere poste dagli utenti e le relative risposte. In questo modo il chatbot è in grado di fornire all'utente le informazioni richieste attraverso la digitazione di testo in linguaggio naturale.

Successivamente è possibile visualizzare in ogni momento l'elenco delle domande alle quali il bot non ha saputo fornirne una risposta ed integrare le domande/risposte con tali suggerimenti, ampliando così la collezione di frasi alle quali il chatbot può rispondere.

Lo strumento è disponibile in multilingua.



È l'ideale per sgravare il lavoro degli operatori ed è perfetto insieme ai moduli Handoff!

Moduli HANDOFF

Nei casi in cui il chatbot non risulti sufficiente a rispondere alle richieste degli utenti è possibile fornire loro la possibilità di contattare un operatore. In questo caso l'utente non ha bisogno di spostarsi su altri canali ma, attraverso la stessa chat che stava utilizzando per conversare con il chatbot, può inviare le sue richieste ad un operatore e avere dallo stesso (in tempo reale o in differita) le opportune informazioni e risposte ai suoi dubbi. Una volta risolto il problema l'operatore (nel caso di una chat in tempo reale) può chiudere la comunicazione e il chatbot torna nuovamente disponibile all'utente.

È anche possibile attivare una modalità unidirezionale che permetta all'utente di inviare delle segnalazioni (testi, immagini, documenti, audio e video) senza necessità di risposta da parte degli operatori.



Grazie a questo strumento l'utente può contare sull'aiuto di un operatore nel caso di richieste complesse, viene tipicamente usato nel caso di presenza di call center o reception.

Modulo NOTIFICHE

Permette di inviare notifiche ai propri utenti relativamente a comunicazioni di loro interesse. L'utente ha il pieno controllo di ciò che riceve in quanto può decidere di sottoscrivere alle notifiche oppure di non farlo e di consultare lo storico delle notizie autonomamente in qualsiasi momento.

È possibile organizzare le notizie per categorie, fornendo all'utente uno strumento in più per poter scegliere di ricevere solo gli argomenti di proprio interesse.

Una notifica è composta da titolo e testo, un'immagine e la/e categoria/e di appartenenza. Facoltativamente si possono inserire un link esterno (pagina web, audio, video, etc) e/o un documento in formato pdf per informazioni più dettagliate.

È possibile inviare direttamente il messaggio, salvarlo senza inviarlo oppure pianificarne l'invio ad una certa data e ora.

Dopo aver inviato la notifica è visibile il numero di utenti a cui è stata inviata, diviso per canali.

Inoltre, si hanno a disposizione altre statistiche, come il numero di utenti totali collegati al chatbot, le interazioni medie giornaliere, l'elenco degli utenti con indicata data di primo avvio del chatbot e data di ultima interazione, grafici di andamento iscrizioni al chatbot e alle varie categorie.



Al momento dell'invio della notifica, è possibile scegliere se pubblicare le stesse informazioni sotto forma di post su una determinata pagina Facebook.



Modulo ANAGRAFICA

L'utilizzo del chatbot può essere limitato ai soli utenti autorizzati. In questo modo si ottiene uno strumento privato che permette di inviare notifiche solo agli utenti che devono ricevere quell'informazione. Questo anche grazie alla possibilità, durante l'invio della notifica, di impostare dei filtri, anche complessi, per l'invio. Ad esempio è possibile inviare un messaggio solo ad utenti di una certa zona e/o di una specifica tipologia individuata tramite l'anagrafica.



Questo modulo può essere usato ad esempio per inviare informazioni riservate ai propri dipendenti, amministratori e/o soci.

Modulo GESTIONE ATTIVITÀ

Aiuta nell'organizzazione dello svolgimento delle attività grazie ad un flusso che permette di tracciarle, segnalarle tramite chatbot alle persone che devono occuparsene, includendo eventuali allegati come immagini e video, tracciarne i diversi stati, visualizzarle su mappa e su calendario.

Per il funzionamento di questo modulo è necessario il modulo Anagrafica, in quanto il chatbot di riferimento è disponibile per le sole persone autorizzate, inserite preventivamente in anagrafica, le quali possono accedere e ricevere le notifiche relative alle attività da svolgere.

Per assegnare le attività alle persone corrette è possibile scegliere il loro gruppo di riferimento a cui inviare la notifica, che verrà ricevuta da tutte le persone che ne fanno parte. La persona che prenderà in carico l'attività potrà, tramite chatbot, inviare materiale informativo al backend (immagini, audio, video, posizioni, file di altro tipo) e, una volta terminata, contrassegnarla come attività conclusa.



Modulo ideale per utilizzo interno, per la gestione di attività di aziende ed organizzazioni.

Modulo MULTILINGUA

Permette all'utente del chatbot di conversare nella lingua scelta. Tutte le funzionalità del backend vengono adeguate, permettendo ad esempio di compilare le notifiche (se il modulo è stato attivato) in più lingue, con il supporto di un traduttore automatico. Le lingue attualmente disponibili sono italiano, inglese e tedesco ma altre lingue sono valutabili sulla base delle diverse esigenze.

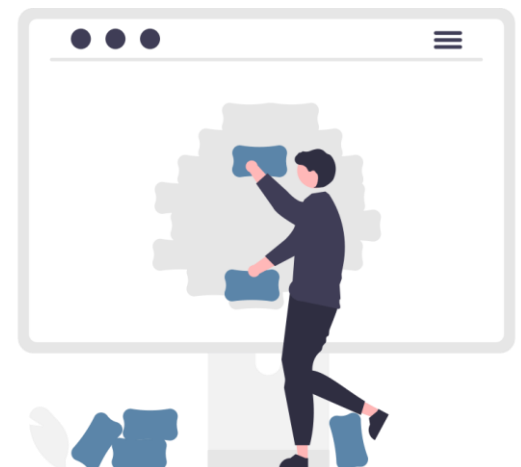


Ideale per realtà che necessitano di rapportarsi con utenti stranieri (ad esempio nel settore dell'hospitality).

Altre applicazioni

Le funzionalità di questa piattaforma possono essere ampliate e studiate ad hoc per ogni esigenza, ecco solo alcuni esempi:

- integrazione con sistemi esterni (tra i quali software gestionali ed anagrafiche);
- creazione di calendari per consultazione di eventi;
- somministrazione di questionari di soddisfazione.



Canali di comunicazione

Sviluppiamo i nostri bot utilizzando Microsoft Bot Builder, che ci permette di rendere i chatbot fruibili attraverso più piattaforme. Un solo codice, canali di comunicazione multipli, meno costi.

Abbiamo molta esperienza con Telegram, Facebook Messenger e Webchat (iframe all'interno di siti web), ma possiamo sviluppare anche su altri canali come Microsoft Teams, Skype, Kik, LINE e Slack.



In futuro sarà disponibile una funzionalità per inviare messaggi vocali che vengono interpretati dal chatbot come un normale messaggio di testo.

Ogni canale ha le proprie particolarità, ecco quali moduli sono disponibili per i tre canali principali.



Telegram



Messenger



Webchat

	Telegram	Messenger	Webchat
Q&A	✓	✓	✓
HANDOFF	✓	😐	😐
NOTIFICHE	✓	✗	✗
ANAGRAFICA	✓	✗	✗
GESTIONE ATTIVITÀ	✓	✗	✗
MULTILINGUA	✓	✓	✓

Utilizzano BMS



L'utilizzo di BMS integrata con i nostri software di laboratorio ha permesso al Consorzio di condividere le informazioni in modo semplice e veloce, attraverso l'utilizzo di un chatbot che invia automaticamente i dati agli allevatori, appena disponibili ed in tempo reale.



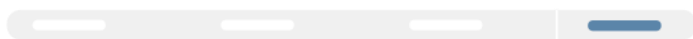
ENRICO FRONZA
IT Manager Trentingrana Concast

Grazie a BMS forniamo giornalmente ai nostri Clienti un servizio di prima assistenza migliorato, mettendo a loro disposizione un canale rapido per la risoluzione delle problematiche più comuni e rendendo più efficace la comunicazione e diffusione di notizie importanti.



ING. MICHELE DELL'EVA
Amministratore J. Schneeberger Service Italia Srl





www.hilobms.it +39 345 1793243

www.hi-logic.it info@hi-logic.it

Microsoft Partner



Hi-Logic