



Milano Chatbots Meetup

29 settembre 2016

#convcomp2016 #chatbots

[meetup.com/Milano-Chatbots-Meetup](https://www.meetup.com/Milano-Chatbots-Meetup)
www.convcomp2016.it



La presentazione è resa disponibile con licenza CC BY-SA 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Autore dell'immagine <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=User:Esopebot>

Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International license

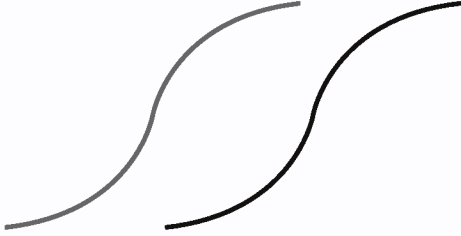


La prima curva a S di crescita: i PC dagli anni 80

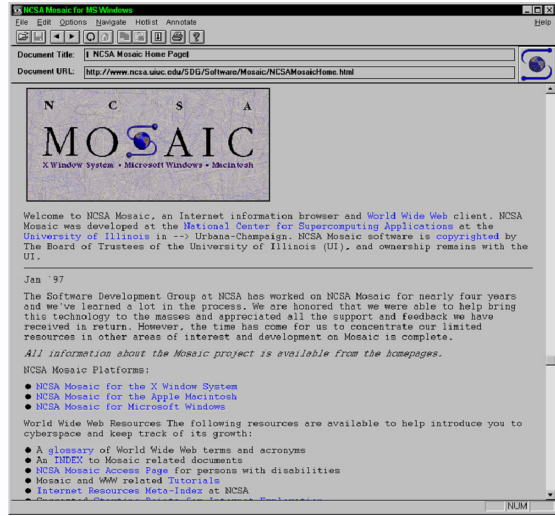
https://en.wikipedia.org/wiki/File:Ibm_pc_5150.jpg

Ruben de Rijcke, Attribution-Share Alike 3.0 Unported license.

Personal Computer WWW



Milano Chatbots Meetup



Poi il web, dal 1993

<http://www.ncsa.illinois.edu/news/press#mosaic>



Poi gli smartphone e i tablet, dal 2007
E la prossima?

[https://uk.wikipedia.org/wiki/IPhone_\(%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%88%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/IPhone_(%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%88%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F))

Carl Berkeley
Creative Commons Attribution-Share Alike 2.0 Generic

È difficile fare previsioni,
specialmente sul futuro

– parlamentare danese, 1937

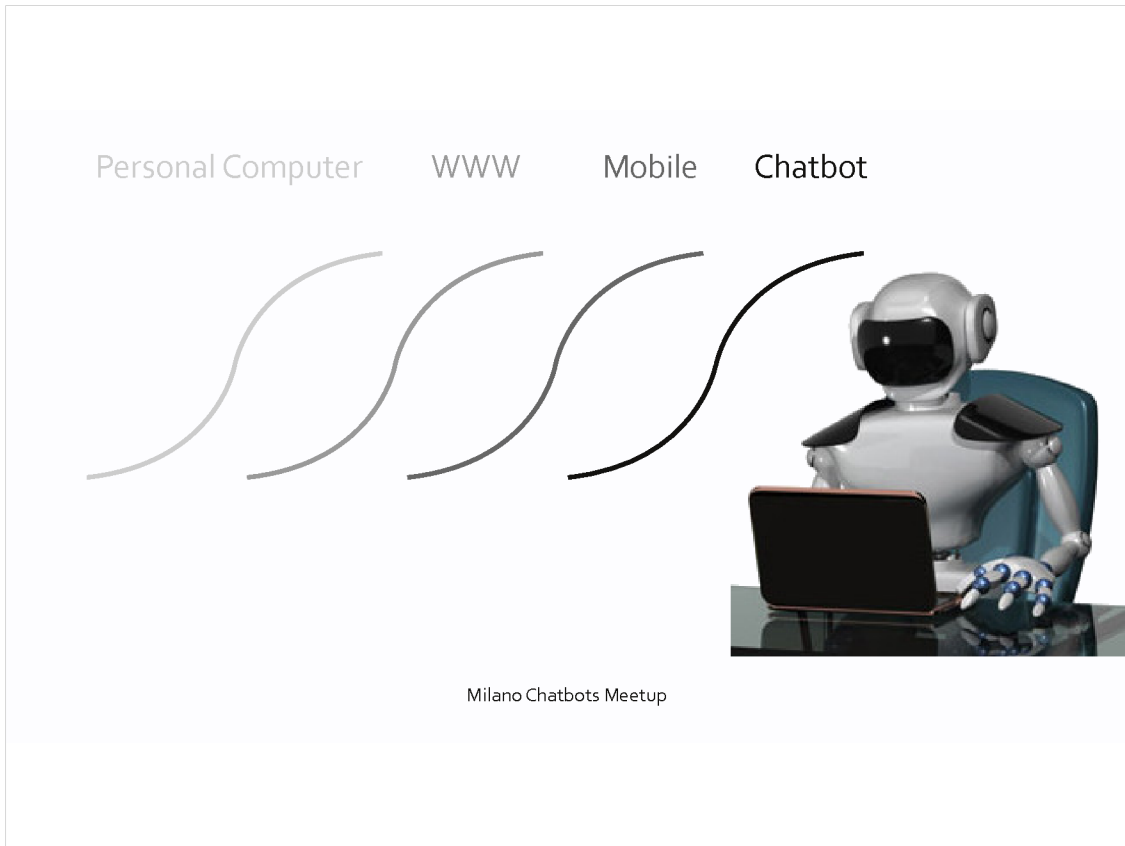


Milano Chatbots Meetup

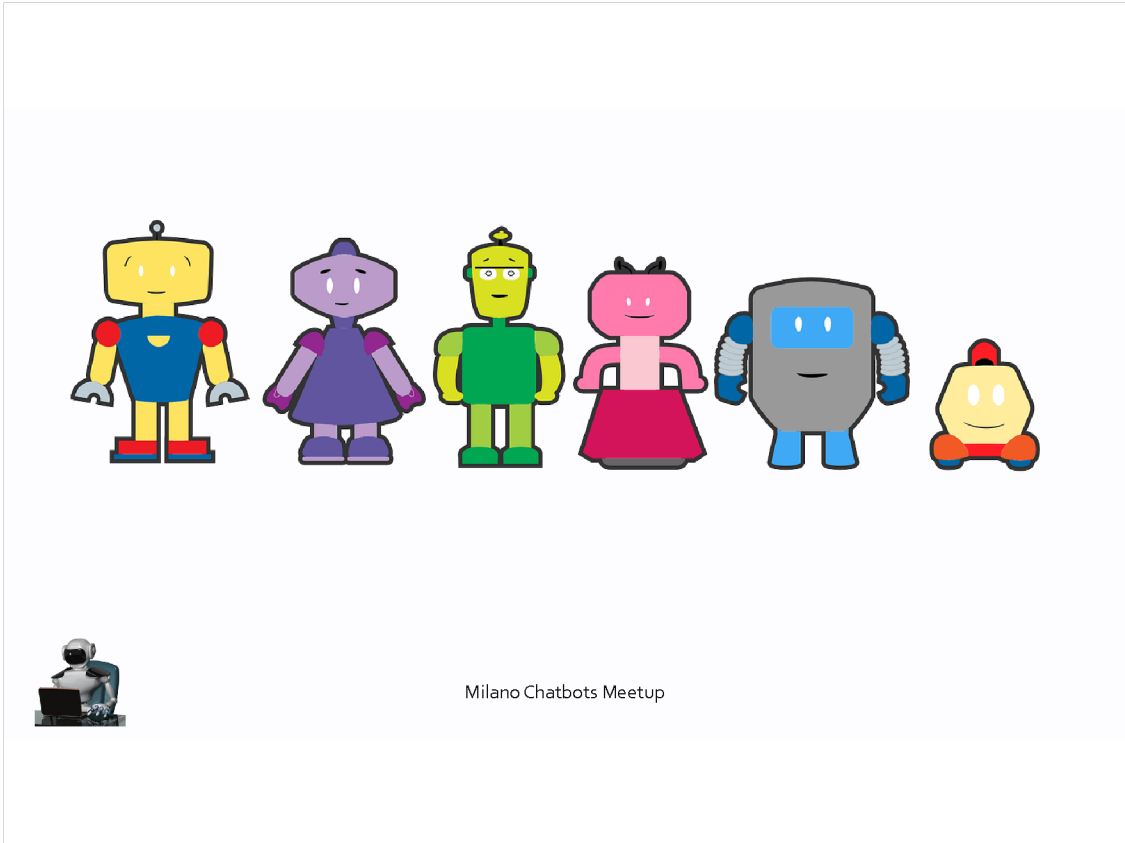
ㄟ(ツ)ㄟ

<http://www.myfreetextures.com/worn-parchment-paper/>

copyright www.myfreetextures.com licensed under a creative commons
attribution licence



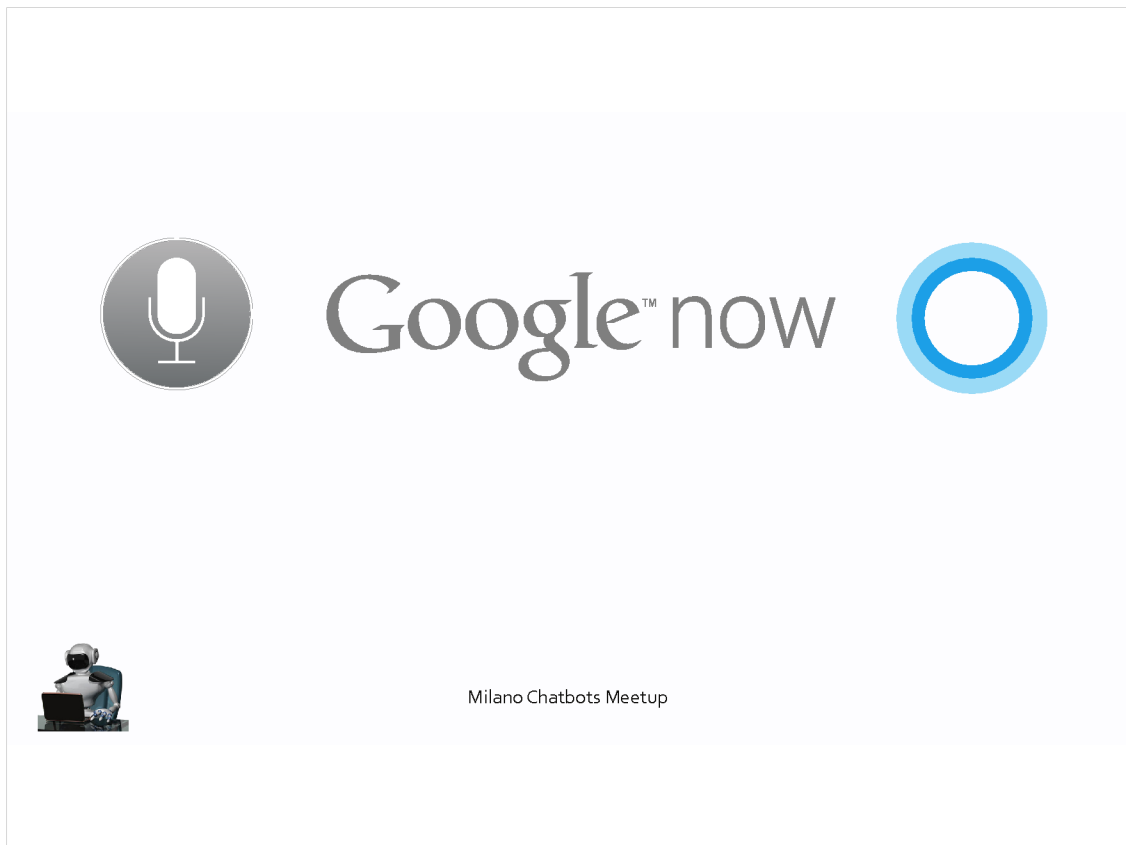
Scomettiamo sui chatbot!



I chatbot hanno tante forme



Il chatbot più famoso, purtroppo: il nastro telefonico



Embedded nei sistemi operativi: Siri, Google Now,
Cortana



Echo, e Alexa che è il suo motore di intelligenza



Mattel Hello Barbie



Milano Chatbots Meetup

Un po' controversa perché per dialogare con i bambini li registra, carica le loro voci sui server Mattel che elaborano e rispondono.



Non voglio condizionare il gruppo però oggi mi concentro sui bot nelle chat mobili. Ricordate che ci possono essere bot ovunque e vi invito ad esplorare tutte le direzioni e a presentare le vostre esperienze.

Immagine

https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Smartphone_icon_-_Noun_Project_283536.svg

Autore: Uyen, from The Noun Project



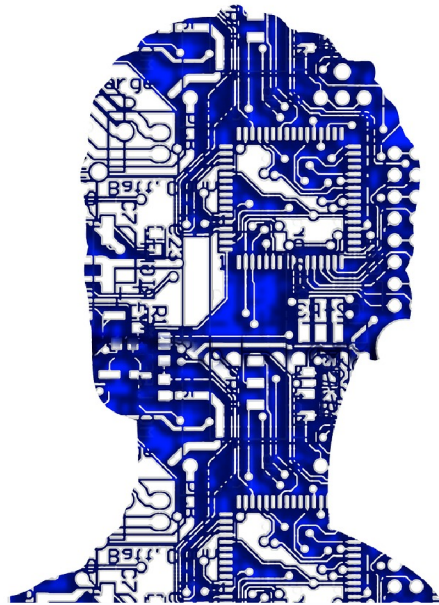
WeChat



Milano Chatbots Meetup

<https://www.techinasia.com/wechat-adds-payment-support-for-brands-and-retailers>

- La Cina è più avanti: bot dal 2013 in WeChat
- <https://chatbotsmagazine.com/chinas-wechat-foretells-facebook-microsoft-bot-platforms-future-278c3bd4bf14>
- <https://www.techinasia.com/wechat-adds-payment-support-for-brands-and-retailers>
- <http://www.wechatagency.com/wechat-ecommerce-commerce.html>
- Approccio molto pratico: poca NLP, tante trigger words e comandi (il nastro telefonico!)



AI

Proprietaria
AI as a service

- L'occidente è più ambizioso, NLP e deep learning, ma anche rule based (es: ChatScript)
- Questo ha dato il via a molte startup che offrono l'AI come servizio.
- Esempi:
 - API.ai, comprata da Google
 - DeepMind, comprata da Google
 - Turi.com, comprata da Apple
- pandorabots.com (chatbot)
- restb.ai (visione)
- ...

If you can't imitate him,
don't copy him

– Yogi Berra

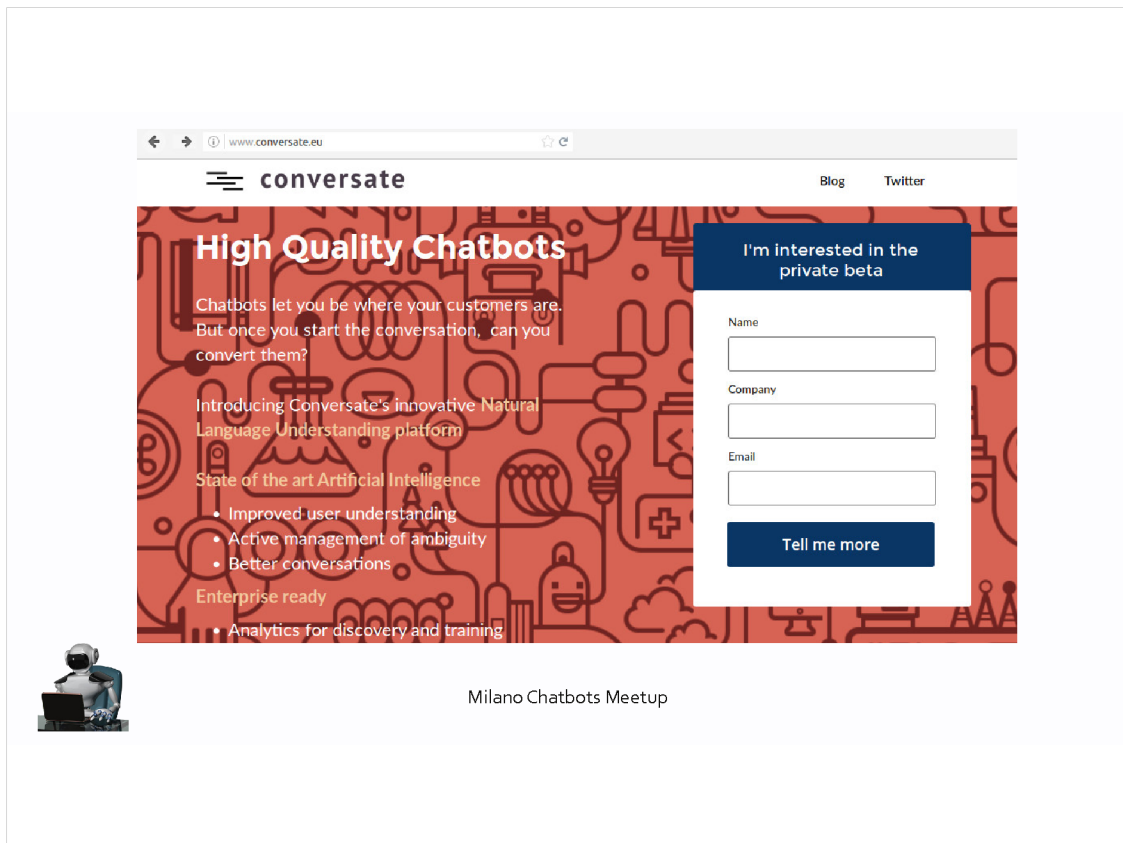


Milano Chatbots Meetup

Attenzione però a far bene l'AI... se si alzano le aspettative si rischiano brutte figure.

<http://www.myfreetextures.com/worn-parchment-paper/>

copyright www.myfreetextures.com licensed under a creative commons attribution licence



Alessandro Vitale di Conversate ci spiegherà come la fanno loro.

Il chatbot sostituisce la telefonata



In generale un chatbot mobile ha poca banda, simile a quella di una telefonata, un SMS, più qualche immagine.

Non può sostituire funzionalmente una app o una pagina web, ma può bastare.

Cambia tutta la user experience.

È un nuovo canale di distribuzione e di informazione



Minori costi!
Corsa all'app
→ Corsa al bot



Milano Chatbots Meetup

Distribuzione prodotti e servizi.
Notifiche.

Meno costi perché l'app c'è già, sarà uno sviluppo più server side ma porre molta attenzione alla user experience, che è tutta da inventare anche nelle convenzioni. No back button, no home button...

Vedremo una corsa al bot come ci sono state quelle al web e all'app?

Facebook Messenger

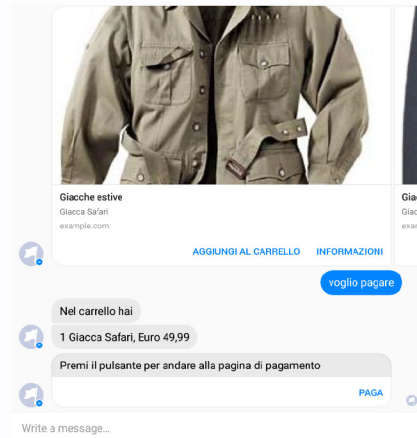
Galleria prodotti, swype ← →

**Aggiungi carrello a
ecommerce esterno**

Link a pagamento esterno



Milano Chatbots Meetup



Esempio: ecommerce



Pagamento

Sito web esterno

Nativo? Difficile

Occhio a



Il pagamento:

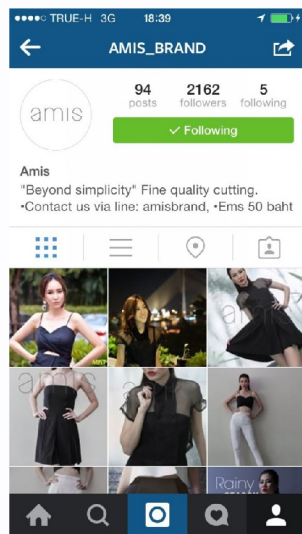
Redirezione a pagina web e flusso normale, ma
“stacca” rispetto al flusso precedente ed è faticoso.

Pagamenti nativi? Ma come? Non c'è una buona
integrazione. Si deve aspettare.

Tenere d'occhio MyBank che vuole rendere il bonifico
più facile del pagamento con carta di credito

<https://www.mybank.eu/>

Consigli?



Il caso Thailandia

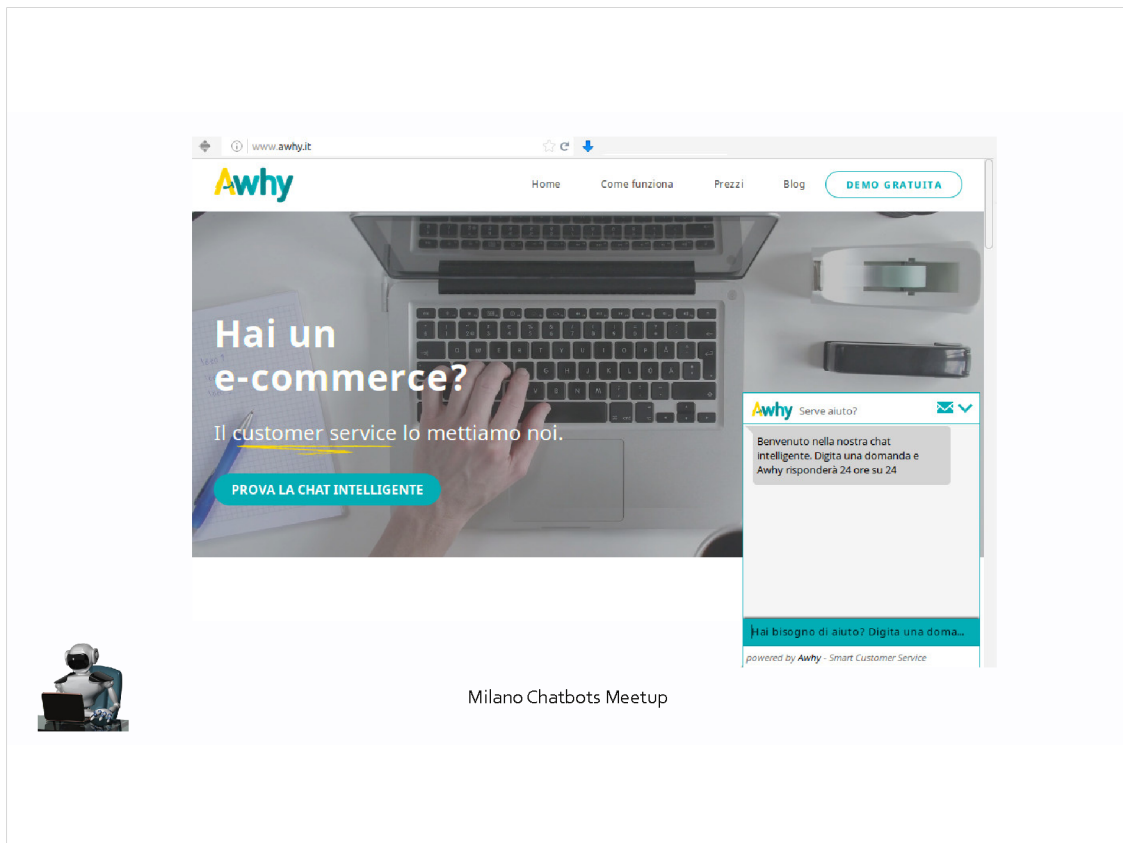
Catalogo su Instagram

Trattativa su Line

Foto del bonifico

Milano Chatbots Meetup

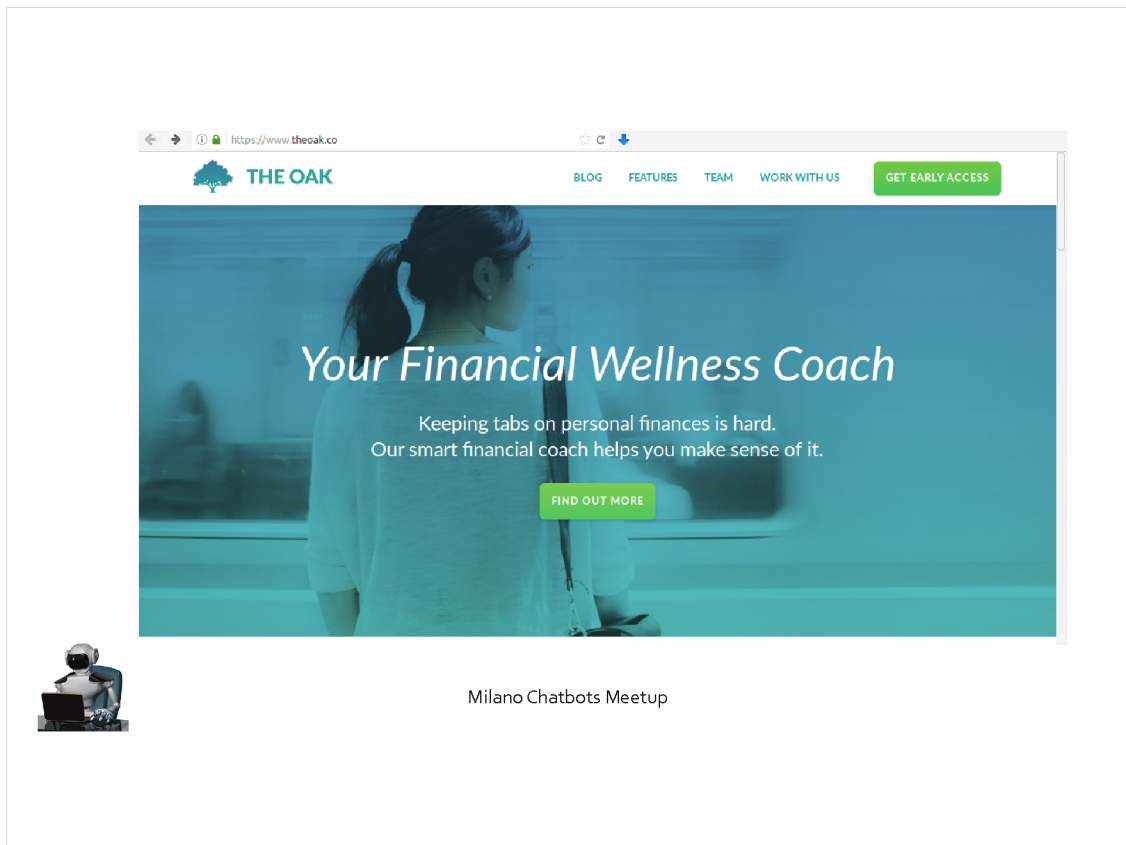
In Thailandia da qualche anno usano un approccio ibrido, coinvolgendo direttamente il commerciante senza automazione totale. Si può ancora essere fantasiosi.



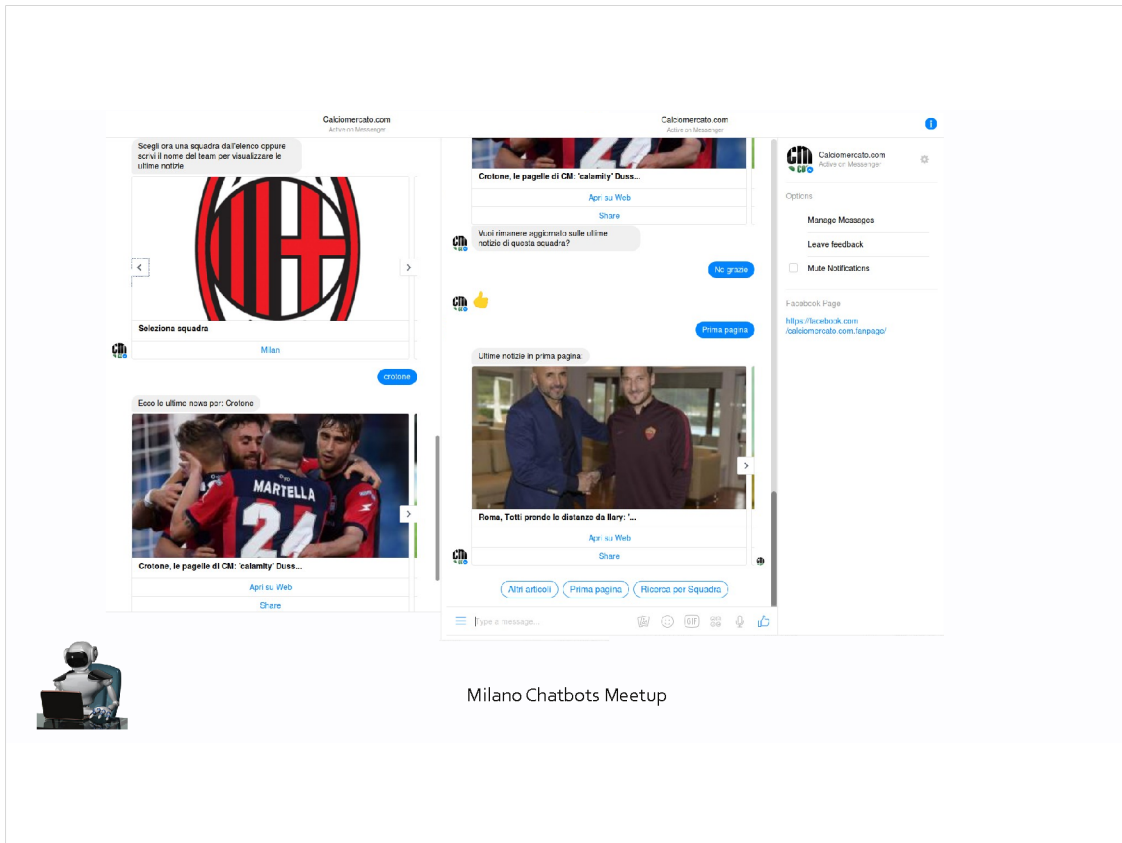
Ma non c'è solo commercio elettronico

awwhy.it, che aveva presentato al convcomp2016 a giugno ha un bot per il CRM. Lo potete provare sulla loro home page.

Non è difficile immaginare qualcosa di simile rispondere ai clienti nella pagina facebook di un'azienda.

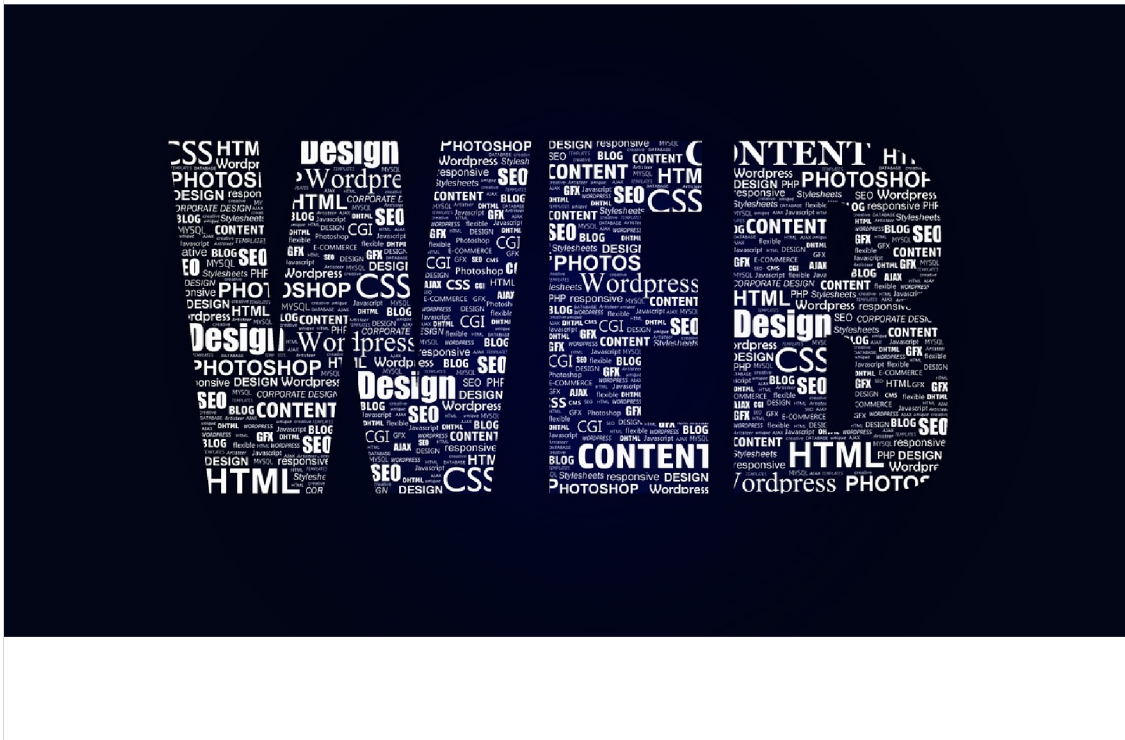


Ci sono gli assistenti personali. Il caso di The Oak. Cristoforo Mione ce ne parlerà tra poco.



E le notizie.
Federico Nitidi ce ne parlerà ad ottobre.

<https://www.messenger.com/t/calciomercato.com.fanpage>



Abbiamo un solo web



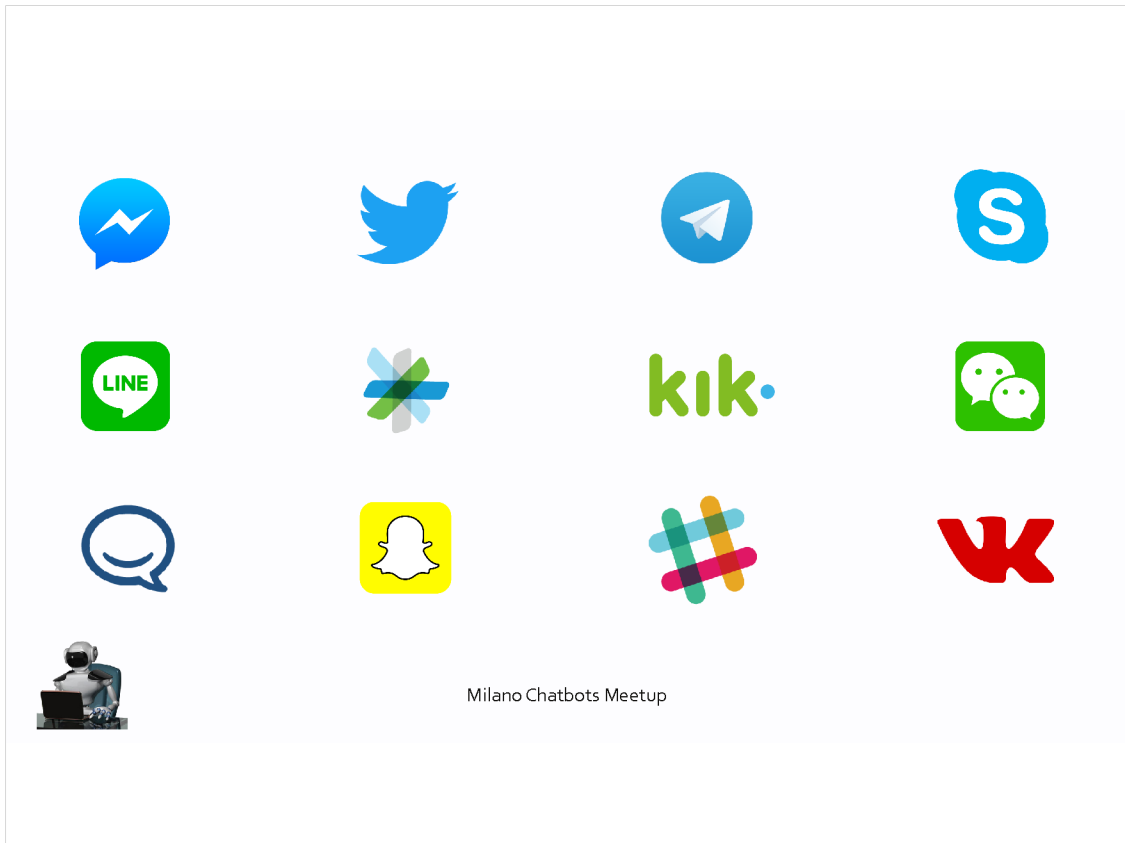
E le aziende ormai devono pagare per solo due versioni della stessa app

Autore immagine: Kārlis Dambrāns

<https://www.flickr.com/photos/janitors/13467502635>

Image licensed by <https://creativecommons.org/licenses/by/2.0/>

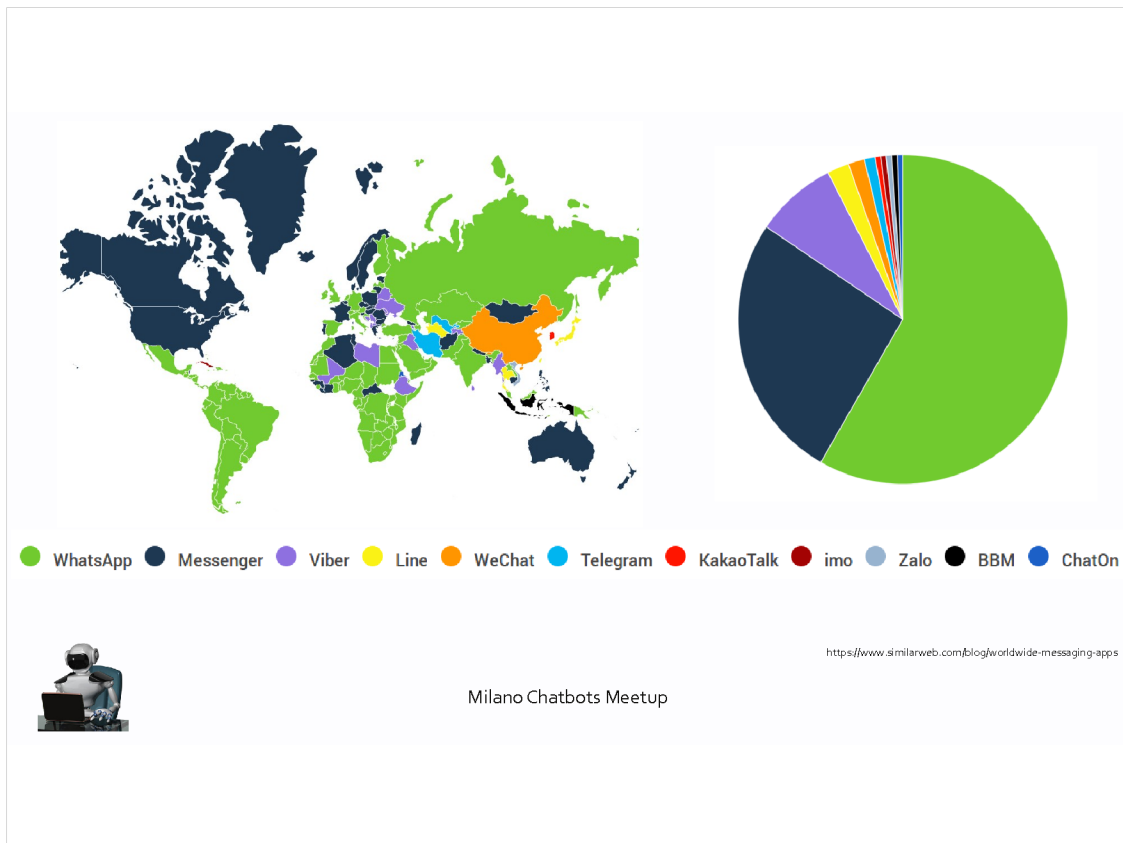
Clipped the top



Ma le chat sono tante ed incompatibili.

Quale usano i nostri clienti?

Divisione per area geografica, per fascia d'età, per scopo (personale vs professionale)



Statistiche maggio 2016, Android. Per via degli effetti di network probabilmente le chat iOS non sono molto diverse a parte quelle proprietarie dell'OS, come Facetime.

Messenger e WhatsApp coprono quasi tutto il mondo come app più popolari.

Viber Est Europa e parte dell'Africa.

WeChat in Cina.

Line in Thailandia (ecommerce).

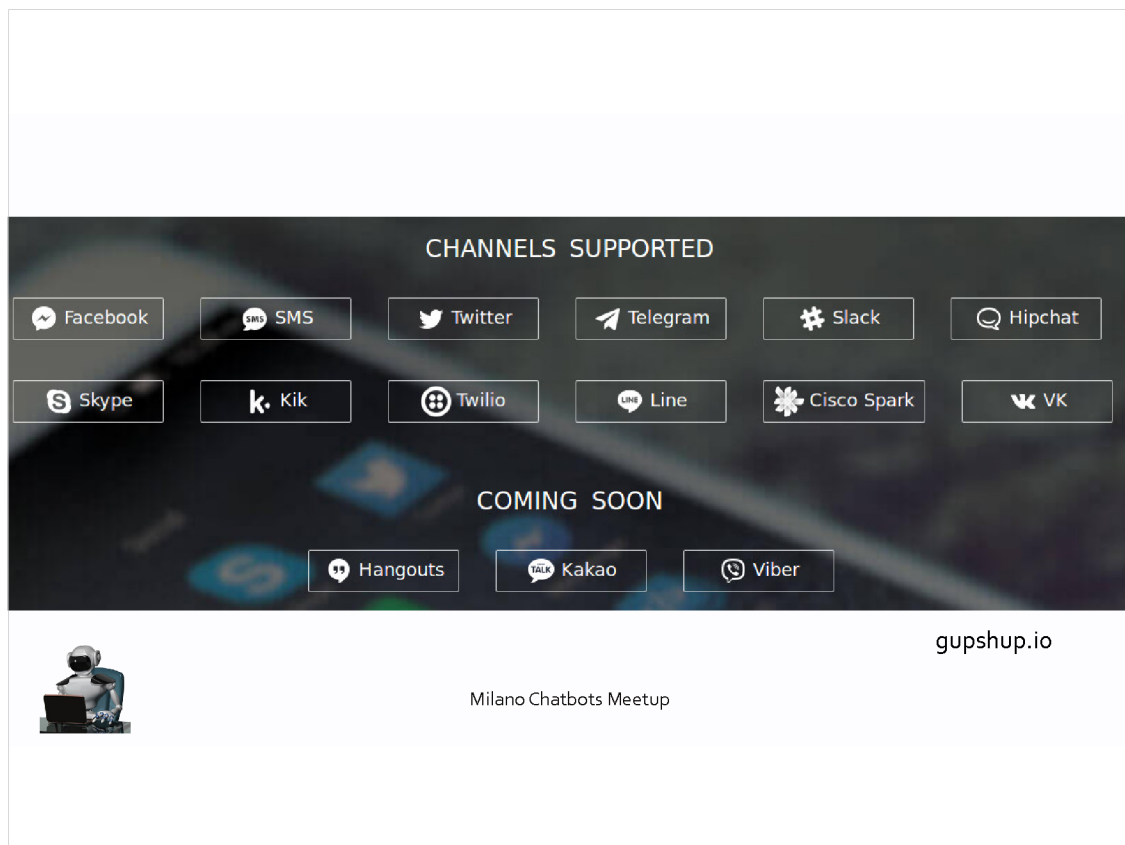
Kakao Talk in Corea.

Imo a Cuba.

Zalo in Vietnam.

ChatOn in Eritrea.

BBM in Indonesia.



Necessità di tool di sviluppo multiplatforma

<https://chatbotsmagazine.com/why-the-future-of-bots-will-be-multi-platform-67c503afaa7>

Overview Repositories 21 Stars 171

Guidone
guidone
Follow

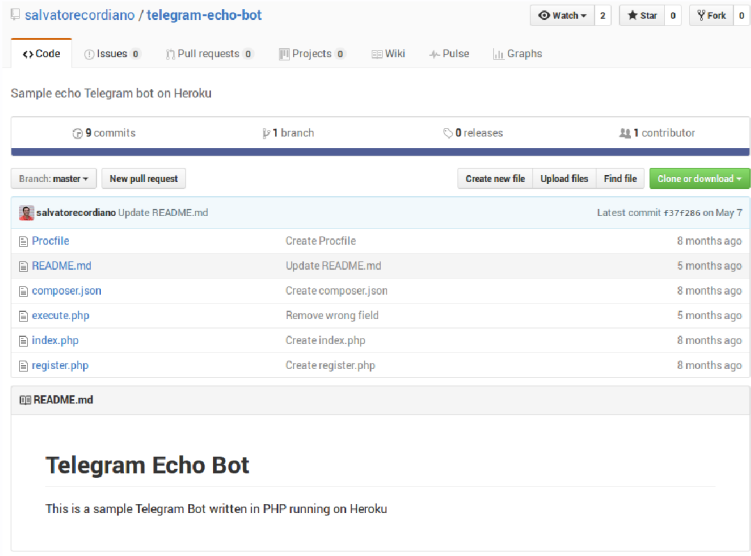
Popular repositories

node-red-contrib-chatbot
Visually build a full featured chat bot for Telegram, Facebook Messenger and Slack with Node-RED. Almost no coding skills required.
★ 39 ● JavaScript

Telegram Receiver Listen for CV Message Telegram Sender
Email payload Send Email Message

Milano Chatbots Meetup

Ma anche RedBot di Guido Bellomo che ce lo presenterà tra poco.
Permette di sviluppare in un solo colpo un bot per Facebook Messenger, Telegram e Slack.
Inoltre ci fa risparmiare tempo perché si possono definire dei flussi di elaborazione con diagrammi a blocchi.



The screenshot shows a GitHub repository page for 'salvatorecordiano / telegram-echo-bot'. The repository has 2 watchers, 0 stars, and 0 forks. It contains 9 commits, 1 branch, 0 releases, and 1 contributor. The commit history is as follows:


File	Commit Message	Time
Profile	Create Profile	8 months ago
README.md	Update README.md	5 months ago
composer.json	Create composer.json	8 months ago
execute.php	Remove wrong field	5 months ago
index.php	Create index.php	8 months ago
register.php	Create register.php	8 months ago

The README.md file contains the following text:

```
Telegram Echo Bot
```

This is a sample Telegram Bot written in PHP running on Heroku

Milano Chatbots Meetup



Resta fondamentale anche saper scrivere il codice da zero, come ci spiegherà Salvatore Cordiano.



Chi comanda?

L'app, non noi

Non solo le chat sono tante ma...

Sulla nostra web web abbiamo un controllo assoluto

In un social network ci si adatta ai cambiamenti
imposti

Bot dentro a chat: idem, la piattaforma ci controlla

Non solo: ci controllano tante chat diverse in
competizione tra di loro!

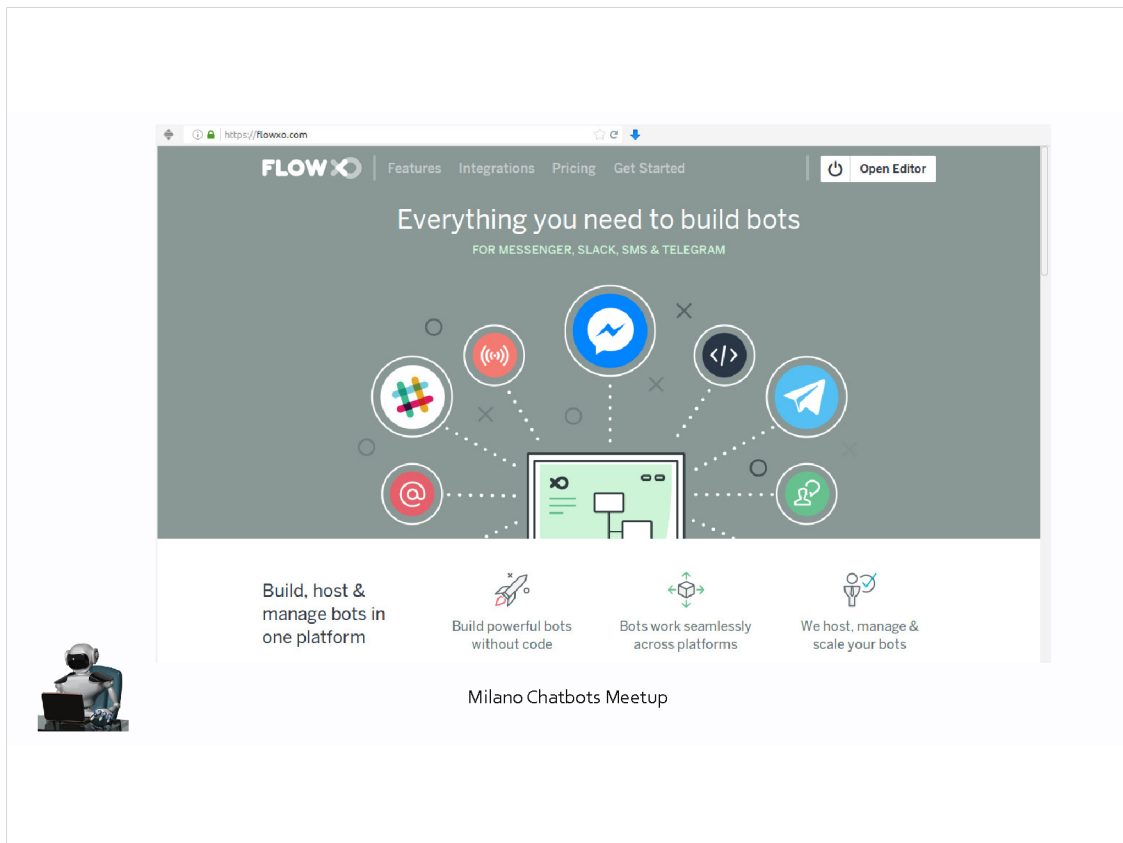
E chissà che non ne resti una sola, la regola del
90-10: una che prende il 90%. Però ci sono chat
verticali.

Immagine

<https://www.flickr.com/photos/mobikefed/3452932586>

Autore: MoBikeFed

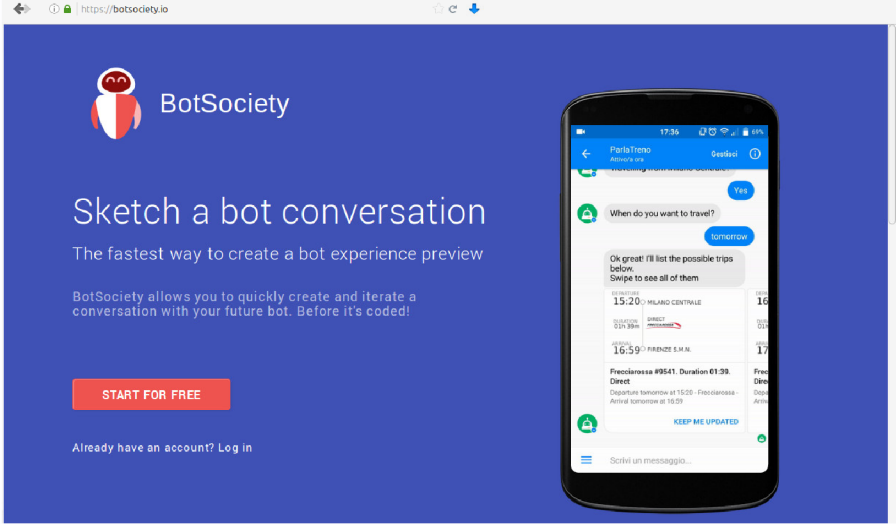
Attribution 2.0 Generic



Nel frattempo c'è spazio per mille servizi e mille scelte sia per gli imprenditori che per gli sviluppatori

RAD o codice?

Hosting o self-hosted?



The image shows a screenshot of the BotSociety website. The website has a blue background and features the BotSociety logo (a red and white robot head) and the text "BotSociety". Below the logo, it says "Sketch a bot conversation" and "The fastest way to create a bot experience preview". A small text block states: "BotSociety allows you to quickly create and iterate a conversation with your future bot. Before it's coded!". There is a red button that says "START FOR FREE" and a link that says "Already have an account? Log in". On the right side, there is a smartphone mockup displaying a chatbot conversation. The chatbot asks "When do you want to travel?" and the user replies "tomorrow". The chatbot then says "Ok great! I'll list the possible trips before. Swipe to see all of them" and shows a list of train schedules. The list includes: "15:20 - MILANO CENTRALE" and "16:59 - FIRENZE S.M.N.". The train schedule details are: "Firenze-Roma #9541. Duration 01:39. Direct". "Departure tomorrow at 15:20 - Firenze-Roma". "Arrival tomorrow at 16:59". There is a "KEEP ME UPDATED" button and a text input field "Scrivi un messaggio...".

Milano Chatbots Meetup

BotSociety: sketch e mockup.
Vittorio Banfi ce la presenterà ad ottobre.



Il mercato è in fermento ed ogni scelta da fare è un'occasione di business per qualcuno.
Se ci si vuole lanciare, questo è il momento giusto.