

E Software | Messaggistica | Piattaforma

I bot sono le nuove app i brand entrano nelle chat

Facebook insegue WeChat Microsoft si affida agli assistenti virtuali ma siamo sicuri che le chatbot ci aiuteranno davvero?

di **Alessio Lana**

Il governo non c'entra nulla. I bot di oggi non sono buoni del tesoro ma robottoni che stanno conquistando silenziosamente i nostri dispositivi. Forma abbreviata di chatbot, sono dei software in grado di riconoscere ciò che gli stiamo chiedendo e rispondere in modo sensato. Sono diversi dagli assistenti vocali perché svolgono la loro mansione solo attraverso il testo scritto ma soprattutto perché si annidano all'interno delle chat. I più noti al momento sono quelli di Telegram. L'app di messaggistica istantanea salita alla ribalta delle cronache per aver introdotto per prima la cifratura punto-punto, ha sviluppato nel tempo tutta una serie di questi aiutanti testuali. Basta indicare la nostra posizione a Cinemasbot per conoscere le sale nelle vicinanze, Musei Italiani fa la stessa cosa con mostre e edifici culturali. Grocerylist ci aiuta a gestire la lista della spesa. Per gli ansiosi degli acquisti online invece c'è TrackBot: basta inserire il numero di tracking del pacco che si sta per ricevere e lui ci aggiornerà di ogni passo compiuto dalla spedizione. Per usarli dobbiamo aggungerli alla lista dei contatti proprio come fossero persone in carne e ossa evolvendo possono partecipare anche alle chat di gruppo. Il lato informatico e se vogliamo arcaico dei bot emerge invece dall'interazione. Per parlargli dobbiamo usare stringhe di caratteri che fanno molto informatica d'antan, generalmente costituite da



TRACKBOT
LO SPEDIZIONIERE

Amato da chi compra online, TrackBot di Telegram è l'aiutante perfetto per le spedizioni. Basta inserire il numero di tracking del pacco in arrivo per essere aggiornati di ogni passo compiuto dalla nostra spedizione, dal mittente fino all'arrivo a casa attraverso dogane e centri di smistamento.

una slash seguita da un comando come per esempio "/traccia" per tracciare un pacco in TrackBot o "/sendcinema" per vedere le sale in CinemasBot. Fin qui però siamo ancora nel presente ma in un futuro molto vicino i Bot faranno molto di più, saranno il ponte tra noi e i marchi, tra il consumatore e il produttore. È questa l'idea di Mark Zuckerberg ed è grazie a lui se dopo anni i programmi parlanti sono ritornati in auge. Dietro ai bot si sta giocando una partita fondamentale che potrebbe valere 4 miliardi di dollari. Con il loro aiuto infatti il social vuole far crescere i 900 milioni di utenti di Messenger e il miliardo di account di Whatsapp tanto da raggiungere (se non superare) il rivale cinese WeChat e i suoi 1,1 miliardi di persone. Oggi si è scoperto che i bot possono diventare un veicolo di informazioni pubblicitarie, possono diffondere sconti e promozioni e far incassare denaro. Ma c'è anche un altro aspetto: i bot annullano le app. "Nessuno



Hey! Thanks for chatting. Based on what you asked for, here's a story I thought you might want to read:
Trump doesn't buy idea that Facebook would...
Read Story
Stories for You

L'emittente televisiva Usa è stata tra i primi a salire sul carro di Mark Zuckerberg. Il suo bot permette di ricevere notizie relative alle parole chiave inserite, è in grado di fornire approfondimenti sulle storie del giorno ma anche di rispondere a domande circa fatti ed eventi passati.

vuole installare una nuova app per ogni servizio", ha detto Zuckerberg alla F8 developer conference della scorsa settimana. Per chiedere informazioni sul meteo, fare il check dell'aereo e trovare un ristorante non serve più cliccare su un'app, aprirla e digitare, basta una stringa di ricerca. Quel "/sendcinema" di cui sopra insomma potrebbe aprire un mondo: non solo limitarsi a trovare le sale ma anche gli orari, i film e magari inserire determinate offerte sulle proiezioni pomeridiane. Zuckerberg ha poi lanciato la bomba. Il suo "Stiamo lavorando alla comunicazione aziendale" rende chiaro il gioco: anche i servizi clienti saranno svolti da bot e i brand stessi potrebbero inserirsi nella conversazione degli utenti. Anziché avere degli addetti alle chat i vari marchi possono far eseguire il lavoro sporco ai robottoni testuali. Non a caso Facebook conta già una trentina di partner, da Bank of America a Burger King passando per Staples. Già ora possiamo



你好, Joe, 我能为你做些什么?

Oltre a Xiaoice che bazzica WeChat facendo finta di essere una teenager, Microsoft ha introdotto in Skype due bot. Murphy aiuta a cercare immagini online mentre Summarize sintetizza le pagine web per chi ha poco tempo per leggerle.

provare su Messenger il bot di CNN che invia notizie via messaggi e risponde in diretta a chi chiede aggiornamenti mentre il fioraio 1-800-Flowers recapita fiori direttamente dalla chat. In Skype invece troviamo Murphy che aiuta a cercare immagini online mentre Summarize sintetizza le pagine web per chi ha poco tempo per leggerle. Certo, qui siamo solo ai primi passi, come per gli assistenti vocali, la partita è tutta sulla semantica. Non è un caso se i colossi hi-tech stanno concentrando molte risorse in intelligenze artificiali in grado di capire il linguaggio naturale, un'arma che ci permetterà di andare oltre quelle poche lettere dopo la slash. Dopotutto anche Turing teorizzava i bot nel suo famoso test: quando non ci accorgeremo più della loro essenza artificiale significa che sarà giunta la singolarità, la fusione dell'uomo con la macchina. Ma di tempo sembra essercene ancora parecchio.

E L'intervista

Storyteller formato azienda

di **Luca Salvioi**

Quando lo storytelling non andrà più di moda che lavoro farà? «Cambierò job title, chissà. Anche prima esistevano mansioni simili, chiamate blogger o evangelist». Steve Clayton non parla per frasi fatte, non vuole fare il guru, non cerca di sedurre. Eppure fa davvero lo storyteller e lo fa per Microsoft, forse l'azienda tecnologica che più ha cambiato il suo racconto dall'arrivo di Satya Nadella. Clayton è passato in Italia per il Microsoft Forum a Milano, ma ha anche incontrato gli studenti della scuola Holden a Torino e Bocconi a Milano. Lavora dal 1997 in Microsoft, si è occupato di internet, mobile, cloud. È laureato in information and computing. Dice che il segreto del bravo storyteller è «la curiosità», che poi è quello che si insegna ai cronisti nelle scuole di giornalismo, anche se «non ho intenzione di rubarti il lavoro, siamo amici».

«Sono stato il primo ad avere il compito di raccontare l'azienda - dice a Nòva -. Abbiamo scoperto che avevamo delle bellissime storie che comprensibilmente non interessavano ai giornalisti perché non c'erano notizie. Ci siamo ispirati al modello Snowfall del New York Times per raccontare storie visuali. Abbiamo messo in piedi un team dedicato. E sono nate le Microsoft Stories». Dalla scorsa estate Nadella si è dedicato alla risposta alla domanda «perché Microsoft esiste? La missione è aiutare le persone con la tecnologia a fare cose incredibili. Abbiamo così deciso di concentrarci su storie che raccontassero l'impatto della tecnologia piuttosto che la tecnologia stessa. Per il lancio di Windows 10 al posto di un grande evento in una capitale mondiale, Nadella ha deciso di andare in Kenya per raccontare i nostri progetti per portare connettività alla popolazione».

Un nuovo progetto è Future Visions: «Abbiamo invitato alcuni autori di fantascienza a scrivere delle storie ispirandosi dalle visite nei nostri laboratori di ricerca». La scelta di comunicare direttamente con il pubblico impone maggiore responsabilità per le aziende in termini di credibilità? «È chiaro che il nostro messaggio arriva da un punto di vista, ma deve essere genuino. Dico sempre ai miei: non dobbiamo vendere un prodotto, ma raccontare un'azienda, far capire fuori perché un ingegnere decide di lavorarci per oltre 20 anni».

24ORE BUSINESS SCHOOL MILANO Build your career

WWW.BS.ILSOLE24ORE.COM

Master24 LEADERSHIP E EMPOWERMENT

Master Part Time con diploma

Milano, dal 17 giugno 2016 - 8ª edizione
7 mesi, 1 weekend al mese in aula e corsi on line

LE COMPETENZE PER ESSERE LEADER NELL'INNOVAZIONE E NEL CAMBIAMENTO

MODULI ACQUISTABILI SEPARATAMENTE:

- 1° MODULO - Self Empowerment: conoscere il proprio stile e valorizzare le proprie risorse
- 2° MODULO - Gestire l'influenza e negoziare i conflitti
- 3° MODULO - People Management: Gestire, motivare e valorizzare i collaboratori
- 4° MODULO - Strategic Leadership: le competenze per innovare le strategie e gestire il cambiamento
- 5° MODULO - Una carriera da Leader: come pianificare una crescita manageriale

DOCENTI E TESTIMONIANZE

<p>Alberto Camuri Partner SCDA The School of Coaching</p> <p>Luigi Centenaro Personal Branding Strategist</p> <p>Daniele Cantore Consultant Methodos</p>	<p>Alberto Fedel Partner Newton Management Innovation</p> <p>Diane Fryman Performance Improvement Professional Performance Technology Solutions</p> <p>Valerie Ryder ICF - Certified Coach, Consultant & Facilitator Executive Coaching</p>	<p>Gianluca Teppati Socio Fondatore OQMM Out Of Mind Management Consulting</p> <p>Alessio Vaccarezza Managing Partner Head of Cultural Change Management Practice</p>
---	--	---

MASTER FINANZIABILE CON FONDI INTERPROFESSIONALI E BORSE DI STUDIO

MODELLO DIDATTICO E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO:

- Formazione in aula
- Case study e laboratori
- Aula virtuale con sessioni on line, project work e webinar con gli Esperti del Sole 24 ORE
- Sessione di orientamento alla carriera
- Diploma

Consulta il programma del master www.bs.ilssole24ore.com

segui su: [f](#) [in](#) [t](#)

Servizio Clienti
tel. 02 3030.0602
fax 02 3022.3414
info@formazione.ilssole24ore.com

GRUPPO 24ORE

Il Sole 24 ORE Business School ed Eventi
Milano - Via Monte Rosa, 91
Milano - Via Tortona, 54 - Mudec Academy
Roma - piazza dell'Indipendenza, 23 b/c
Organizzazione con sistema di qualità certificato ISO 9001:2008

NÒVA AJ

MILANO Sam Barlow, il talentuoso game designer del pluripremiato "Her Story" sarà il direttore creativo di Interlude e curerà una nuova produzione di video interattivi ispirato a War Game. Della partita anche un mostro sacro come Ken Levine (Bioshock). La nascente industria dei video interattivi cerca game designer.

MILANO Anche chi vincerà lo show televisivo più popolare della Cina. Il colosso cinese dell'e-commerce, Alibaba esce allo scoperto e dimostra di possedere algoritmi in grado di studiare e prevedere il comportamento e le abitudini di acquisto dei clienti. Chi ci studia è sempre più intelligente.

MILANO Sono trascorsi quasi 34 anni da quando il Commodore 64, il computer più venduto della storia (oltre 17 milioni di pezzi secondo il Guinness World Record), è arrivato sul mercato e la sua popolarità non accenna a diminuire. Da qualche giorno partita su Indiegogo una raccolta fondi per dargli nuova vita

MILANO La Carlo Ratti Associates ha presentato al Salone del Mobile un progetto abitativo molto tecnologico: il lift bit, ovvero un puff "sensibile" che combinato insieme ad altri crea soluzioni abitative sempre diverse. La realtà supera il video: il puff sale e scende comandato da un iPhone. Se non lo si considera, si inacidisce

NOTIZIARIO AUMENTATO

NOVA24 TECH

Quello che il mondo dell'innovazione deve sapere su Nòva24Tech, che segue ogni giorno l'hi-tech e la ricerca

RADIO 24

La trasmissione di Radio24, dedicata alla tecnologia, in onda venerdì alle 22 e domenica alle 13. Ascolta il podcast