



Come aumentare le vendite del tuo e-commerce e negozio fisico

Una guida completa





Indice

- 1 — Contesto e sfide per i retailer, dall'e-commerce al negozio fisico**
- 2 — Come aumentare le vendite con gli Umani Digitali**
- 3 — I vantaggi di avere al fianco un Virtual Shopper Assistant**
- 4 — Gli strumenti AI al servizio della vendita**
- 5 — Customer case: la sfida di Aboca**
- 6 — Customer case: la sfida di Nital**
- 7 — Conclusioni**
- 8 — Aumentare le vendite del tuo e-commerce: calcola il ROI**



Contesto e sfide per i retailer, dall'e-commerce al negozio fisico

Mentre ancora molti retailer si chiedono come aumentare le vendite sfruttando al meglio le piattaforme e-commerce, nel settore si parla già da parecchio tempo di strumenti come il social commerce o il personal shopper virtuale.

La rivoluzione dell'acquisto online è appena iniziata. Secondo il report di Netcomm Logistica e Packaging sostenibili per l'e-commerce 2021 l'e-commerce rappresenta oltre il 12% del mercato retail nel mondo e i canali digitali influenzano e guidano le scelte di acquisto per il 50% e oltre.

Sono numeri che trovano riscontro anche nel nostro Paese, dove l'e-commerce di prodotti è cresciuto del 31% nel 2020, con punte del +75% nel Health & Pharma e del +100% nel Food & Grocery.

In tutto questo, la pandemia di Covid19 e i relativi lockdown, soprattutto quelli del 2020, hanno impresso un'accelerata notevole a un processo che comunque sarebbe fisiologicamente cresciuto da sé, seppur più lentamente.

Insomma: oltre ad essere appena iniziata, la rivoluzione dell'acquisto online è anche inevitabile.



**+31% crescita
in Italia nel 2020
e-commerce**



Fino al 2019 tra i retailer offline era molto più diffuso rispetto a oggi un atteggiamento di scetticismo, se non di avversione, nei confronti degli e-commerce.

Eppure, la chiusura forzata dei negozi fisici ha insegnato ai retailer e ai consumatori che quando le strategie di marketing online e offline si uniscono, prendendo il meglio l'una dall'altra, i risultati sono eccellenti.

Assistenza virtuale, consulenza online, consegna a domicilio, user experience di valore e azioni di cross-selling e up-selling hanno favorito i commercianti che hanno creato interconnessione tra il digitale e il fisico, rimanendo al passo con le esigenze del mercato.

Nel settore retail vince chi riesce a mantenere un approccio multichannel alla vendita.

Nonostante l'aumento degli acquisti su e-commerce, infatti, in Italia è in realtà poco più della metà (54%) degli utenti di Internet a comprare online.

Questo per diversi motivi, tra cui una preferenza culturale per i contanti, l'elevata età media della popolazione e la diffusione non capillare della connessione a Internet. Insomma: ai venditori è richiesta la capacità di proporre un servizio cortese e personalizzato come quello fornito nel negozio fisico ma con la velocità dell'e-commerce.

La vera differenza può essere fatta da un customer journey che guida il cliente dall'e-commerce al negozio fisico: migliorando la sua customer experience e guidando le vendite.





**Esigenze sempre maggiori dei clienti richiedono sempre maggiore attenzione e customizzazione delle aziende
lo sapevi che il 60% dei retailer ha individuato come causa di insoddisfazione dell'utente le attese? È un dato di fatto: i clienti vogliono risposte in meno di 10 minuti**

(Gartner)

Oggi la tecnologia fornisce strumenti sempre più precisi, personalizzabili e scalabili non solo per proporre un customer service d'eccellenza ma anche per raggiungere e deliziare nuovi clienti. Aumentando le vendite e la consistenza del brand.

Uno di questi strumenti per aumentare le vendite lo abbiamo creato noi di Userbot.

**Come funziona e cosa può fare per te?
Continua a leggere per scoprirlo.**





Come aumentare le vendite con gli Umani Digitali

Quale strumento permette contemporaneamente la raccolta e l'analisi dei dati, la possibilità di intraprendere azioni di retargeting, cross-selling e up-selling immediate e il coinvolgimento totale del cliente nell'ottica di un magnifico customer journey e aumento delle vendite?

Questo strumento è, anzi sono, gli Umani Digitali.

Molti retailer con piattaforma e-commerce stanno già utilizzando forme di intelligenza artificiale per comprendere meglio i propri clienti, generare nuovi contatti, guidare le vendite e fornire un'esperienza cliente decisamente migliorata.

Ricerca interna userbot

According to business leaders, virtual assistant increase sales by an average of 67%.





Gli Umani Digitali sono assistenti virtuali basati sull'AI Conversazionale dall'aspetto estremamente realistico che possono essere integrati sulle chat degli e-commerce oppure in spazi fisici su schermi touch.

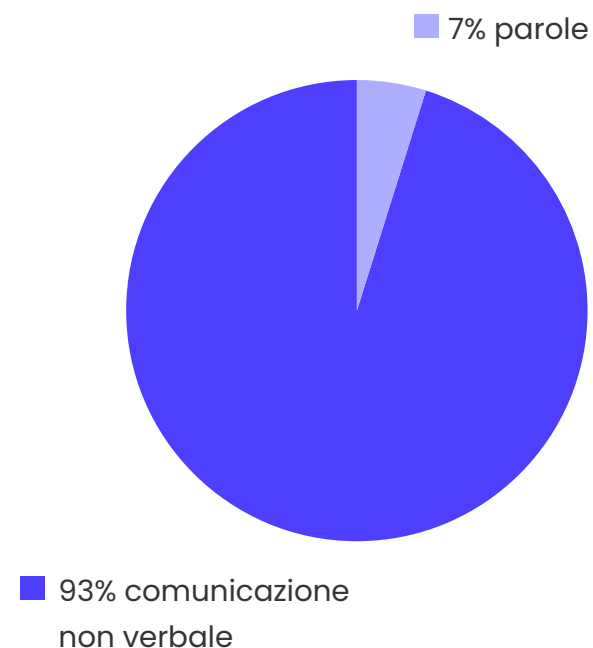
Grazie alla tecnologia di Intelligenza Artificiale di Userbot, il retailer è in grado di offrire un'esperienza omnicanale e avvolgente: L'Intelligenza Artificiale impara le espressioni e il modo di parlare attraverso il video di una persona reale. Poi accade la magia. L'AI sintetizza la forma del viso e anche i più piccoli dettagli, come il movimento della bocca per creare un avatar il più realistico possibile.

L'assistente virtuale è in grado di elaborare la risposta utilizzando la voce.

La potenza degli Umani Digitali sta tutta nel linguaggio non verbale: se è vero che solo il 7% di una comunicazione efficace è costituita dalle parole pronunciate e che il 93% del messaggio viene comunicato attraverso il tono di voce e il linguaggio del corpo, la scelta di creare relazioni autentiche con i clienti attraverso avatar basati su Intelligenza Artificiale non può che essere vincente.

Utilizzare le connessioni emotive per conversare con i clienti è un fenomeno già esistente ed è la base di quello che possiamo definire e-commerce conversazionale.

Comunicazione efficace





I vantaggi di avere al tuo fianco un Virtual Shopper Assistant

- 😊 **Stimolano la conversazione:**
grazie all'interfaccia human like i clienti sono più propensi a interagire, parlare e ascoltare, facendoti ottenere livelli di engagement mai visti prima
- 😊 **Sono intuitivi, per tutti**
Non serve neanche una riga di codice per integrare i nostri Umani Digitali: i Virtual Shopper Assistant sono "no code" e hanno un'interfaccia semplice da utilizzare
- 😊 **Sono rapidi**
Rispondono a migliaia di domande contemporaneamente passando da una media risolutiva di 38 ore a una di 5,4 minuti, risparmiando il 30% dei costi.
- 😊 **Sono sempre pronti**
gli Umani Digitali sono disponibili h24, 7 giorni su 7, sia per consulenze personalizzate sia per la customer care
- 😊 **Sostituiscono gli esseri umani nelle azioni ripetitive**
gli assistenti virtuali possono assistere gli utenti durante l'acquisto del biglietto di un concerto, l'ordinazione di una cena o durante la spesa online, rendendo più appagati anche i dipendenti della tua azienda o del call center
- 😊 **Funzionano ovunque**
nelle chat, nelle app di messaggistica, sui totem fisici. Gli assistenti virtuali possono essere integrati anche nel carrello dell'e-commerce per azioni di cross-selling e up-selling



85% relazioni gestite senza intermediari umani entro il 2025



Non fermarti alla vendita

Sai cosa altro può aumentare sensibilmente le vendite del tuo e-commerce?
Delle ottime recensioni.

**Le ottime recensioni si ottengono con la qualità del prodotto
e del servizio ma anche con un impeccabile servizio di
assistenza post vendita.**



Dopo l'acquisto, infatti, il cliente potrebbe avere bisogno di te per:

- Installare/montare/utilizzare il prodotto
- Segnalare malfunzionamenti, guasti o difetti
- Cambio taglia/reso/rimborso

Questo tipo di richieste si ripete in maniera sistematica: spesso, quindi, le domande sono sempre simili o addirittura identiche.

**In questo caso più che mai, sfrutta l'AI
Conversazionale per automatizzare oltre
l'80% delle risposte e lascia che il
personale umano sia coinvolto in azioni di
maggiore valore aggiunto.**

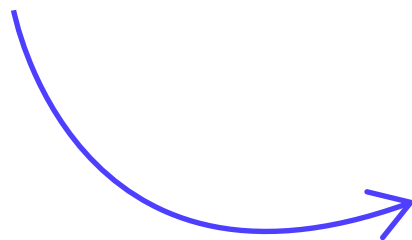




Gli strumenti AI al servizio della vendita

Non solo Umani Digitali: Userbot applica la tecnologia di AI Conversazionale a differenti canali pensati per far aumentare le vendite alla tua piattaforma e-commerce e al tuo negozio fisico.

L'approccio vincente è sempre quello multichannel: dall'assistente virtuale integrato nel sito web al totem fisico collocato nel punto vendita, l'idea è una vicinanza costante al cliente durante tutta la customer journey fino all'acquisto (e all'eventuale assistenza post vendita).



AI TOTEM

AI Totem multimediale è uno strumento che unisce Intelligenza Artificiale e Digital Signage. Si tratta della nuova frontiera tecnologica dell'interazione tra cliente e brand per l'integrazione tra negozio digitale e spazi fisici: posiziona AI Totem nei punti strategici dei tuoi spazi commerciali e attira l'attenzione degli utenti.

AI Totem può assistere virtualmente i tuoi clienti in un ambiente fisico, anticipando le loro esigenze. Puoi finalmente fornire informazioni, effettuare prenotazioni, guidare il percorso d'acquisto e suggerire l'opzione ideale in base alle preferenze espresse.

AI Totem si inserisce in qualsiasi punto della customer journey. Il cliente preferisce il negozio fisico? AI Totem fornirà consigli e suggerirà la collocazione del prodotto a scaffale. Il cliente ha già visionato il prodotto online? AI Totem aiuterà il cliente a ritirare e pagare la merce.

Tutta la potenzialità del digitale e la concretezza della fisicità in questo strumento Phygital che accompagna i clienti nella loro customer journey in maniera empatica e naturale: personalizza i tuoi assistenti virtuali su AI Totem, puoi scegliere il volto di un ambassador o di chi preferisci!



AI VOICE

Offri al cliente un'esperienza di acquisto personalizzata grazie all'Intelligenza Artificiale Conversazionale integrata ai canali di comunicazioni vocali (contact e call center). L'AI analizza e rielabora gli input - informazioni e preferenze dei clienti, cronologia degli acquisti - per creare messaggi incredibilmente precisi.

Questa capacità, oltre alla possibilità di accedere a tutte le informazioni e le descrizioni di ogni singolo prodotto presente sulla piattaforma, fa dell'assistente virtuale vocale un vero e proprio personal shopper dedicato.

AI Voice è prezioso anche per il customer service: gentile e cortese, pronto a rispondere 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, diventerà il miglior alleato dei tuoi clienti, fidelizzandoli e lasciandoli soddisfatti dell'esperienza d'acquisto.

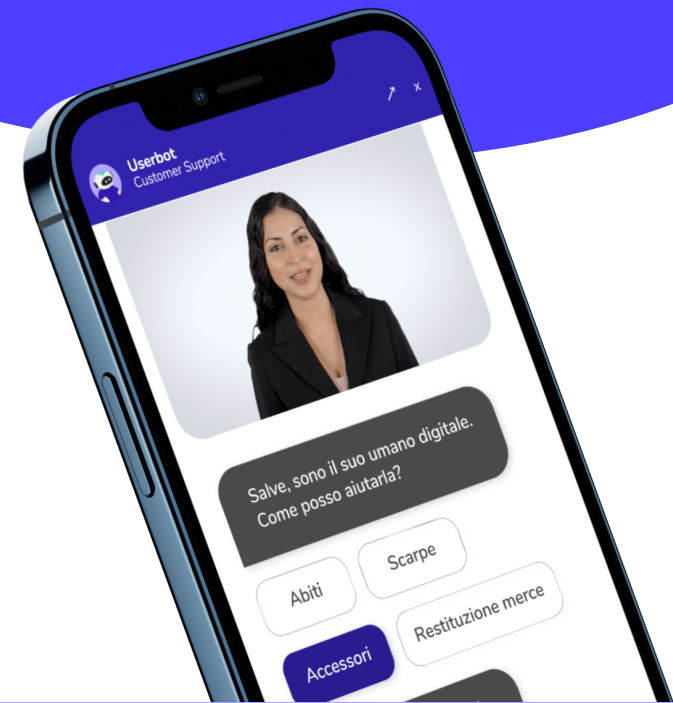
AI STUDIO

live chat e bot avanzati

L'omnicanalità è il futuro del commercio online.

Grazie ad AI Studio le aziende con e-commerce possono avere una visione unificata dei propri clienti monitorando le loro azioni e raggiungendoli da molteplici e differenti punti di contatto: sito web, piattaforme social, app, dispositivi wearable.

Private sales, vendite flash e offerte speciali possono essere condivise con i clienti realmente interessati grazie all'analisi dei dati raccolti tramite AI.



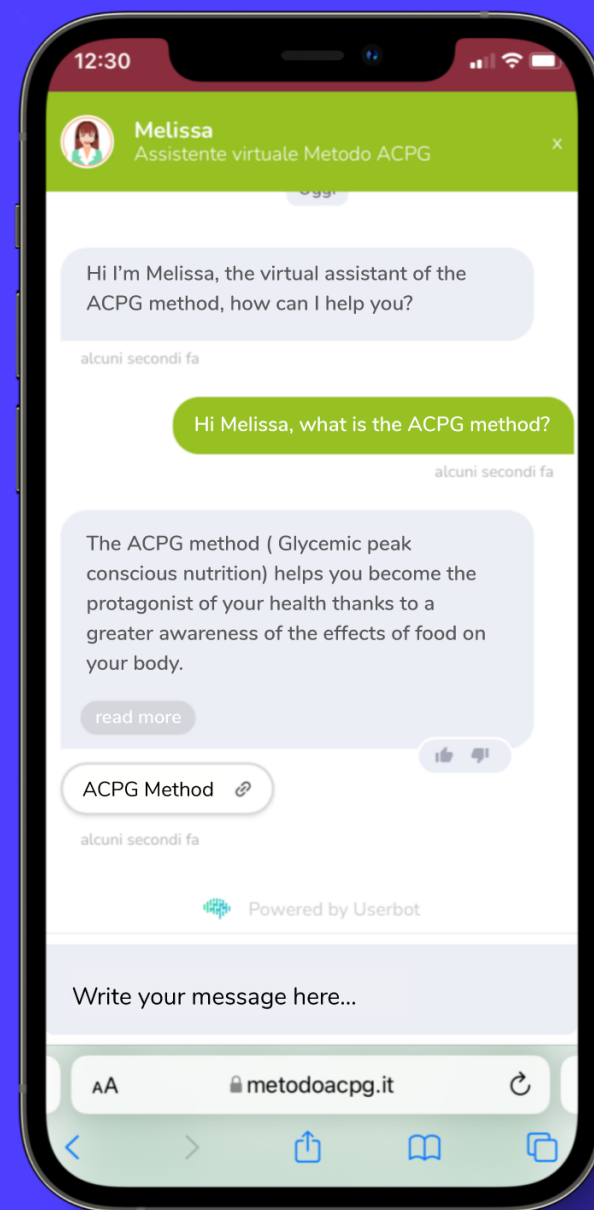


Customer case: La sfida di Aboca

Aboca è un'azienda italiana con sede tra le colline toscane che si prende cura della salute delle persone attraverso prodotti 100% naturali, efficaci e sicuri.

Ogni giorno, centinaia di clienti si interfacciano con il customer care Aboca soprattutto per avere consigli, indicazioni sull'utilizzo e sulle caratteristiche dei prodotti e in generale informazioni sull'azienda.

Aboca aveva bisogno di una soluzione strutturata per automatizzare le risposte alle richieste dei clienti e limitare l'intervento di operatori umani in chat soprattutto sulle richieste ripetitive e sulle domande ricorrenti. Userbot ha fornito ad Aboca una soluzione basata sull'Intelligenza Artificiale Conversazionale: uno strumento che riconosce le esigenze dei clienti, li indirizza e migliora i tempi di risposta fornendo un servizio fluido e senza interruzioni.





I risultati

Grazie al Natural Language Processing, l'assistente virtuale comprende gli errori e le abbreviazioni in chat, dando sempre la risposta giusta agli utenti e, quando necessario, trasferisce in tempo reale la conversazione ad un operatore umano.

Userbot continua a migliorare le proprie performance aggiungendo al dataset iniziale le nuove informazioni rilevate dalle conversazioni avute con gli utenti attraverso la potenza Deep Learning. In questo modo la gestione dei clienti diventa sempre più veloce, efficace e semplice per il team del servizio clienti

>5000
messaggi gestiti dalla
nostra AI

90%
interazioni risolte senza
intervento umano



Customer case: la sfida di Nital

Il distributore di elettrodomestici e prodotti elettronici Nital ha deciso di investire nell'Intelligenza Artificiale per rendere il rapporto con i clienti più veloce e diretto e migliorare i tempi di risposta nell'assistenza clienti.

Userbot ha creato per Nital un assistente virtuale basato su AI Conversazionale in grado di automatizzare le risposte e interagire con gli utenti in maniera naturale e realistica. Questo assistente intelligente, installato sul sito di Irobot, dà supporto ai clienti nel processo di acquisto, propone consigli sui prodotti disponibili e fornisce assistenza tecnica sui prodotti già acquistati.

Grazie al Natural Language Processing e al Deep Learning, l'assistente virtuale è in grado di riconoscere le frasi da un punto di vista grammaticale e semantico, comprendere gli errori e le abbreviazioni in chat degli utenti fornendo sempre la risposta corretta alla richiesta; apprendere in continuazione dalle conversazioni gestite migliorando le performance del servizio clienti.





I risultati

Quando necessario, l'Intelligenza Artificiale di Userbot trasferisce la conversazione all'operatore umano: in questo modo, il team di customer care di Nital, finalmente libero dalle richieste di routine, può concentrarsi su compiti ad elevato valore aggiunto: così l'azienda riduce i costi del servizio di gestione della clientela.

Infine, la Business Intelligence della piattaforma Userbot estrae trend, comportamento ed insight dalle conversazioni con i clienti, favorendo con i dati la creazione di una strategia di marketing mirata.

+16k
messaggi gestiti ogni
settimana

90%
interazioni risolte senza
intervento umano



Conclusioni

L'AI Conversazionale è lo strumento che oggi consente ai retailer di fornire ai propri clienti un'esperienza più personalizzata, più autentica e soddisfacente senza dimenticare l'importanza del linguaggio non verbale e del coinvolgimento emotivo.

In un sistema apparentemente spietato e concorrenziale, negozianti, aziende, esseri umani e assistenti virtuali possono creare una rete di relazioni per crescere insieme. E non solo a livello di vendite.

Gli Umani Digitali sono dei personal shopper a disposizione di tutti, non solo delle persone più abbienti, e in quanto personal shopper sono in grado di consigliare, aiutare e ascoltare il cliente per qualsiasi esigenza. Ogni strumento di AI Conversazionale dialoga con gli altri e tutti insieme costruiscono la customer journey perfetta, dalla consulenza alla ricerca del prodotto (taglia, colore, versione) fino ad arrivare all'acquisto, con pagamento e ritiro, senza dimenticare la fase di assistenza post vendita.

La rivoluzione dell'acquisto online, come dicevamo all'inizio di questo e-book, è appena cominciata. Vuoi farne parte?



Prova il calcolatore ROI

Aumentare le vendite del tuo e-commerce e negozio fisico

Userbot fa risparmiare migliaia di euro ogni anno alle aziende e guida migliaia di euro in vendite.

Il **calcolatore del ROI** determina il potenziale ritorno sull'investimento automatizzando le conversazioni del tuo brand con Userbot. Scopri come l'automazione avrà un impatto positivo su:

- **Richieste risolte nel mese**
- **Euro risparmiati**
- **Ore restituite ai clienti**
- **Nuove vendite**
- **ROI**

Lascia che ti mostriamo come!





**Stringi relazioni autentiche con i tuoi clienti
e aumenta le vendite del tuo e-commerce:
contattaci per una demo!**

Umani digitali,
quando la vera Assistenza
si vede, si sente e si tocca



Cosa aspetti? Contattaci

sales@userbot.ai

Userbot Srl
Via Vincenzo Monti 79/2
20145 Milano, Italia