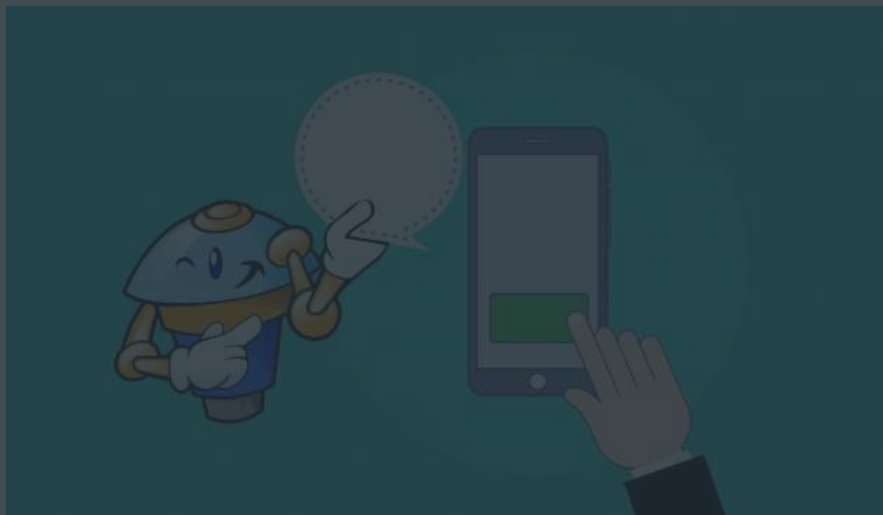


Innovation

# LA SOLITUDINE SI COMBATTE ANCHE CON I CHATBOT

DI SMARTWEEK 26 OTTOBRE 2020 8 MIN.



La solitudine si conferma un problema diffuso in Italia, in aumento durante i mesi di lockdown e che colpisce particolarmente le persone anziane (60% degli intervistati). Traccia il quadro la ricerca **Ipsos, Comieco e Symbola** presentata al **Seminario estivo 2020** della fondazione presieduta da Ermete Realacci, dal titolo "Gli italiani e il senso civico. Focus solitudine". Secondo i dati della ricerca è salita di 5 punti percentuali (dal 78 all'83%) la quota di coloro che ritengono la solitudine un problema molto o abbastanza grave, e di 4 (dal 44 al 48%) quella di chi dichiara di sentirsi solo almeno sporadicamente.

Dato che si riflette nelle analisi del 2020 di Enuan, startup che dal 2008 si occupa di intelligenza artificiale applicata ai canali voce e chat: da Marzo in poi, specialmente durante i mesi di lockdown e smart working forzato, le interazioni più empatiche sono aumentate di oltre il 30%. Gli utenti chiedono infatti più frequentemente ad agenti umani e virtuali: Come sta? Come sta vivendo questo periodo? Cosa ne pensa del lockdown e smart working? Analizzando le conversazioni degli ultimi mesi inoltre, la tendenza registrata è quella di una chat tra assistente virtuale e utente sempre più umana, tanto che **1 persona su 3 ha dichiarato di non**

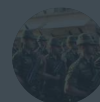
SEGUICI SU



26 OTTOBRE

ACCADDE OGGI

Vedi Tutti →



1872 Giuseppe Perrucchetti fonda il Corpo degli Alpini

TOP 5 OF THE WEEK

1

Chatbot

La solitudine si combatte anche con i chatbot

TAGS

Aula Magna Buongiorno Cultura

Entertainment **Finance** Food

Fotografie Macroeconomia Marketing

Media&Telecommunications **Nuove****Frontiere** People Politica EsteraPolitica Internazionale **Rankings**Retail&Manufacturing **Società****Startup** Tech Tech Commerce

**accorgersi di parlare con un agente virtuale**, scambiandolo per una persona in carne ed ossa.

“E’ davvero interessante come il livello raggiunto da alcuni progetti di chatbot e voicebot renda per l’utente quasi impossibile comprendere se chi lo sta supportando sia un agente virtuale o umano” – afferma **Lorenzo Asuni Head of Marketing & Sales di Enuan** – “Quest’anno abbiamo poi notato che le persone hanno sia il bisogno che la voglia di parlare maggiormente e questo è sicuramente dovuto alla forte riduzione di socialità arrivata con lockdown e smart working.”

**Grazie all’utilizzo dell’intelligenza artificiale, la nuova frontiera del chatbot darà all’utente finale la possibilità di sostenere conversazioni sempre più umane**, come se ci stessi confrontando con una persona in carne ed ossa, instaurando un rapporto di fiducia nonostante le barriere digitali. Grazie alla customizzazione e targetizzazione, l’assistente virtuale è in grado di portare avanti una conversazione in maniera completamente diversa a seconda della persona che si trova davanti, partendo dal tono di voce formale o informale fino al suggerimento di un prodotto o un servizio diverso in base ad un’analisi sulle preferenze fatta in precedenza su gruppi di acquirenti.

TAGS: CHATBOT

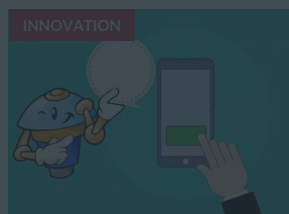
Condividi su    

#### SMARTWEEK



Smartweek è una testata digitale che nasce con l’obiettivo di raccontare tutto ciò che è legato al mondo della Finanza, dell’Economia, della Politica e dei Processi Innovativi su un piano nazionale e internazionale. Un posto dove imprenditori, startupper e manager possono trovare informazioni, consigli, risorse e intuizioni per gestire e far crescere le proprie idee e il proprio business.

#### ARTICOLI CORRELATI



La solitudine di un chatbot



## Il rispetto della tua privacy è la nostra priorità

Noi e i nostri partner utilizziamo tecnologie, quali quelle dei cookie, ed elaboriamo i dati personali, quali gli indirizzi IP e gli identificatori dei cookie, per personalizzare gli annunci e i contenuti in base ai tuoi interessi, misurare le prestazioni di annunci e contenuti e ricavare informazioni sul pubblico che ha visualizzato gli annunci e i contenuti. Fai clic sotto per acconsentire all'utilizzo di questa tecnologia e al trattamento dei tuoi dati personali per queste finalità. Puoi cambiare idea e modificare le tue opzioni sul consenso in qualsiasi momento ritornando su questo sito.

PIÙ