Twitter scommette sui chatbot: Airbnb tra le prime aziende coinvolte

Sono i chatbot, le chat automatizzate che interagiscono con gli utenti, la nuova scommessa di **Twitter**. L'obiettivo è invogliare le aziende a usare la piattaforma che "cinguetta". La compagnia, scrive l'Ansa, ha lanciato due nuovi prodotti che consentono alle società di rispondere ai messaggi privati dei clienti in modo da fornire una prima assistenza tempestiva. Il primo strumento sono i "Welcome messages", i messaggi di benvenuto che un'azienda invia al cliente che la contatta. I messaggi possono essere usati per spiegare il tipo di servizi offerti ai clienti via Twitter. Similmente a quanto avviene quando si telefona al servizio clienti di un'azienda, ci si trova di fronte a una serie di opzioni tra cui scegliere, compresa la possibilità di interagire con un addetto in carne e ossa.
Il secondo strumento sono le "Quick replies", le risposte rapide: se un utente vuol sapere quando sarà consegnata una merce comprata online, riceverà un messaggio in cui gli viene chiesto il numero di spedizione, e quindi un ulteriore messaggio con l'informazione richiesta. Al momento del lancio, i due strumenti vedono coinvolte una decina di aziende, tra cui Spotify, Pizza Hut, **Airbnb** e The Weather Network.