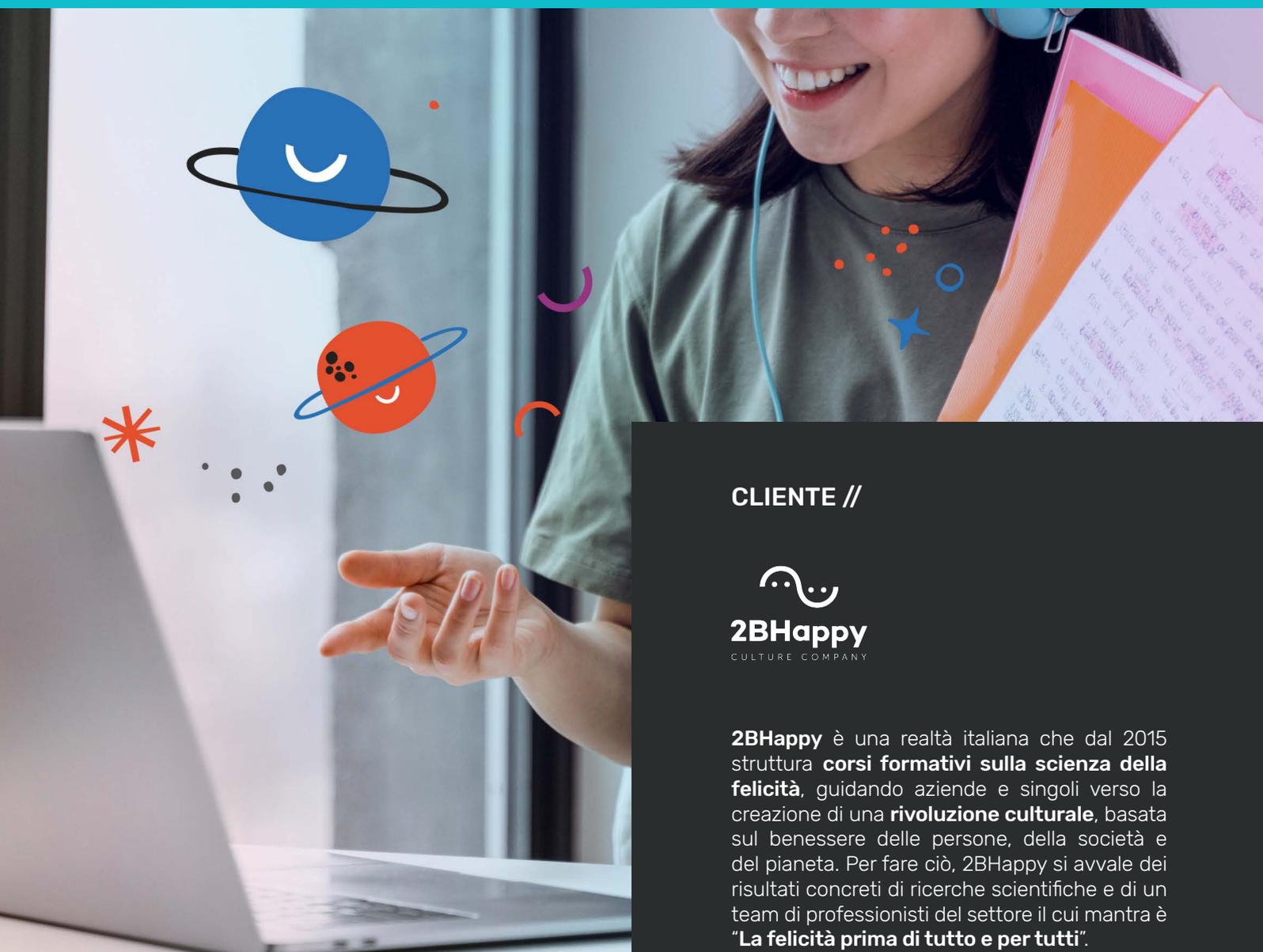


2BHAPPY  
CASE STUDY //

# 2BHAPPY: FARE FORMAZIONE A PORTATA DI CHATBOT

Sviluppo di un chatbot customizzato per un target preciso di utenti, capace di guidarli lungo un percorso di formazione strutturato.



CLIENTE //



**2BHappy**  
CULTURE COMPANY

**2BHappy** è una realtà italiana che dal 2015 struttura **corsi formativi sulla scienza della felicità**, guidando aziende e singoli verso la creazione di una **rivoluzione culturale**, basata sul benessere delle persone, della società e del pianeta. Per fare ciò, 2BHappy si avvale dei risultati concreti di ricerche scientifiche e di un team di professionisti del settore il cui mantra è **"La felicità prima di tutto e per tutti"**.

# KICKOFF

## SITUAZIONE //

Ai fini della propria **attività di divulgazione**, il cliente necessitava di uno strumento adatto e appositamente pensato per un target ben preciso (popolazione italiana **under 30**) che fosse intuitivo, immediato e flessibile.

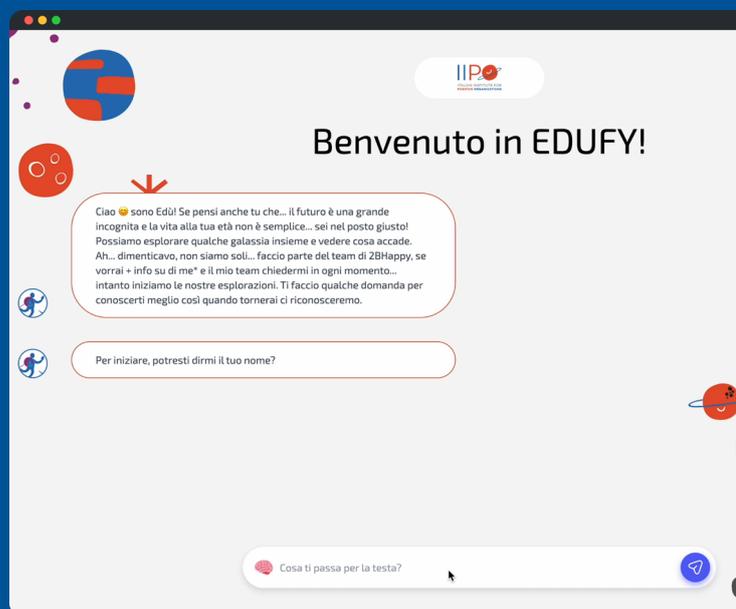
## STRUMENTI //

- > Laravel
- > Wordpress
- > OpenAI
- > Figma

Oltre alle attività strettamente connesse alla **formazione**, il nuovo tool avrebbe dovuto fungere anche da supporto per una serie di **operazioni di marketing**, quali la **raccolta di dati degli utenti** che ne avrebbero fatto uso. Proprio per incontrare le diverse necessità espresse dal cliente, l'ideazione ed esecuzione di un **chatbot** con cui gli utenti avrebbero interagito in modo autonomo e diretto sarebbe stata la migliore soluzione per 2BHappy.

## OBIETTIVI //

- > Ideare un **AI chatbot customizzato** capace di supportare gli utenti in target nel loro **percorso di formazione**
- > Garantire agli utenti un'**interazione di qualità** con il chatbot **in modo del tutto autonomo**
- > Fornire uno strumento prezioso al team del cliente per **raccogliere dati** da impiegare nelle relative **attività di marketing**
- > Sfruttare le caratteristiche di **OpenAI** e superarne gli ostacoli strutturali in **pieno rispetto del GDPR**



# ATTIVITÀ

## Il chatbot di 2BHappy guida l'utente nel suo percorso formativo superando i limiti strutturali di ChatGPT

### 01 // LO SVILUPPO DEL CHATBOT CUSTOMIZZATO

Il primo passo che abbiamo previsto per lo sviluppo del chatbot è costituito nella **raccolta** e nella conseguente **analisi** di tutte quelle **informazioni che il chatbot avrebbe dovuto usare** durante l'interazione con l'utente.

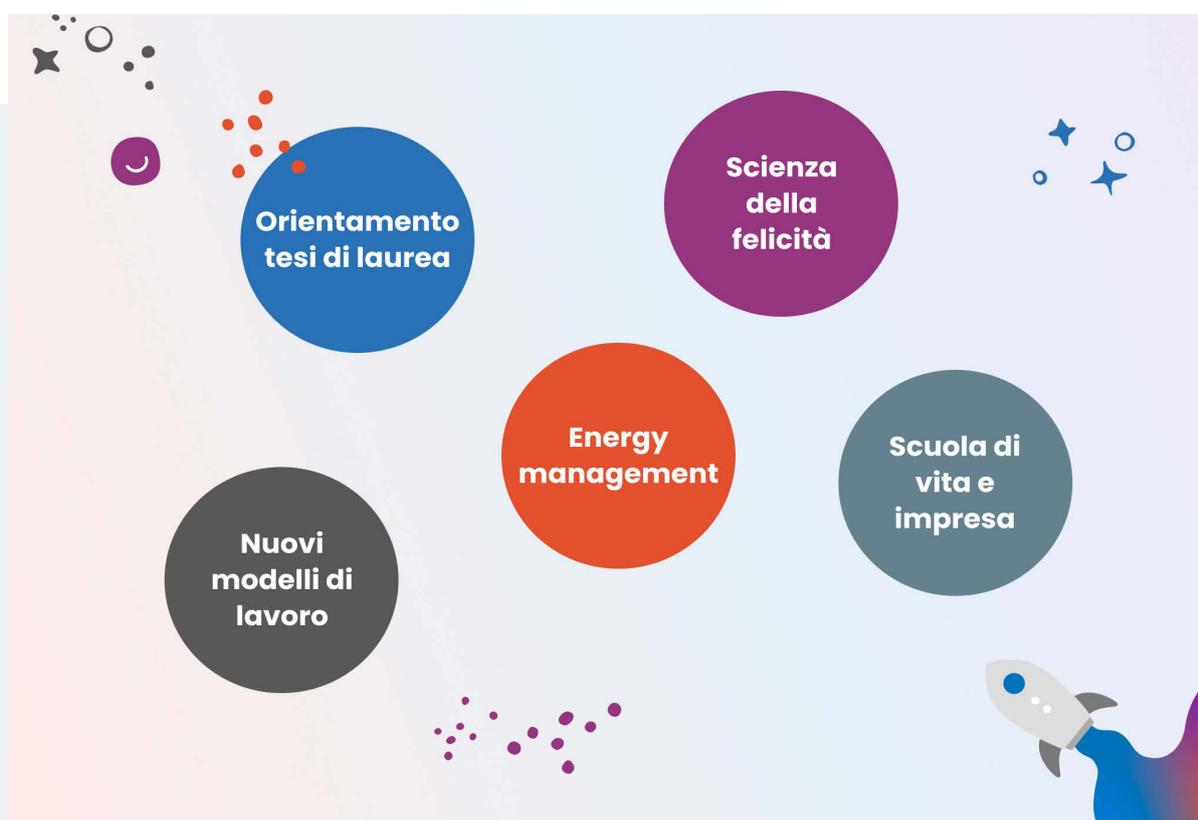
Una volta fatto ciò, ci siamo occupati della realizzazione vera e propria del chatbot. In tal senso, abbiamo **collegato la chat automatica a OpenAI** riprendendone il meccanismo di interazione e permettendo all'utente di interagire liberamente. Inoltre, il **bot è collegato** a sua volta **al sito web di 2BHappy** - che poggia su CMS WordPress - così da poter attingere alle **informazioni sempre aggiornate** nel caso in cui venissero modificate alla fonte.



## 02 // LA FORMAZIONE SEMPRE A PORTATA DI MANO: COME FUNZIONA

Abbiamo realizzato il **bot** in modo che fosse il **più intuitivo possibile per il target** di destinazione. La **registrazione ai corsi** di formazione avviene **tramite uno scambio di messaggi con il bot** che richiede i dati personali e la mail. Nel caso in cui l'utente non risulti essere nel target under 30, si aprirà un flusso parallelo per capire le esigenze che hanno portato l'utente ad usufruire del servizio.

Una volta completata la registrazione, l'utente potrà scegliere quale fra i **cinque percorsi di formazione** disponibili seguire e, di conseguenza, interagire direttamente con il bot come in una tradizionale chat; le **istruzioni utilizzate dal chatbot sono preimpostate** e vengono gestite direttamente dal **team interno** di 2BHappy che, dall'**area amministrativa**, può cambiarne il contenuto a seconda delle esigenze.



Inoltre, **la sessione non è unica** quindi una volta ritornati alla pagina, **il sistema riconosce in automatico l'utente** riprendendo la conversazione dal punto in cui si era interrotta senza dover ricorrere alla registrazione una seconda volta. Al termine del percorso, l'utente riceve una **mail** contenente il **certificato di frequenza** che attesta la completezza del percorso.

Quello che abbiamo realizzato per 2BHappy è anche uno strumento indispensabile per la conduzione delle **attività di marketing** per le quali vengono utilizzati i riferimenti/contatti degli utenti iscritti ai percorsi formativi.

### 03 // PERCHÈ IL CHATBOT DI 2BHAPPY NON È IL SOLITO CHATBOT

Il **chatbot** che abbiamo realizzato per 2BHappy è anche un **applicativo unico nel suo genere**.

In ambito **Large Language Model** (LLM), il chatbot che abbiamo sviluppato per 2BHappy è un progetto frutto di diverse **strategie ben pianificate** e percorsi strutturati che solitamente costituiscono un limite anche per ChatGPT stessa che, sebbene abbia capacità di risposta, non dispone di un'ampia capacità di ragionamento. Il prodotto che abbiamo realizzato, infatti, ha una capacità tale di poter **guidare l'utente attraverso il percorso formativo** e rispondere alle sue richieste poggiandosi su **flussi** appositamente **strutturati**.

