



HOW TO



AI Customer Journey



Michaela Matichecchia
Performance Marketing Manager @ TourTools

Informazioni sul docente



Michaela Matichecchia

Performance Marketing Manager @ TourTools

Agenda

- 01.** Customer Journey
- 02.** Customer Journey Map
- 03.** Customer Experience Efficace
- 04.** Da Prompt library a Prompt engineering
- 05.** Empatia e Empathy map



TAG CORSO

01. Customer Journey



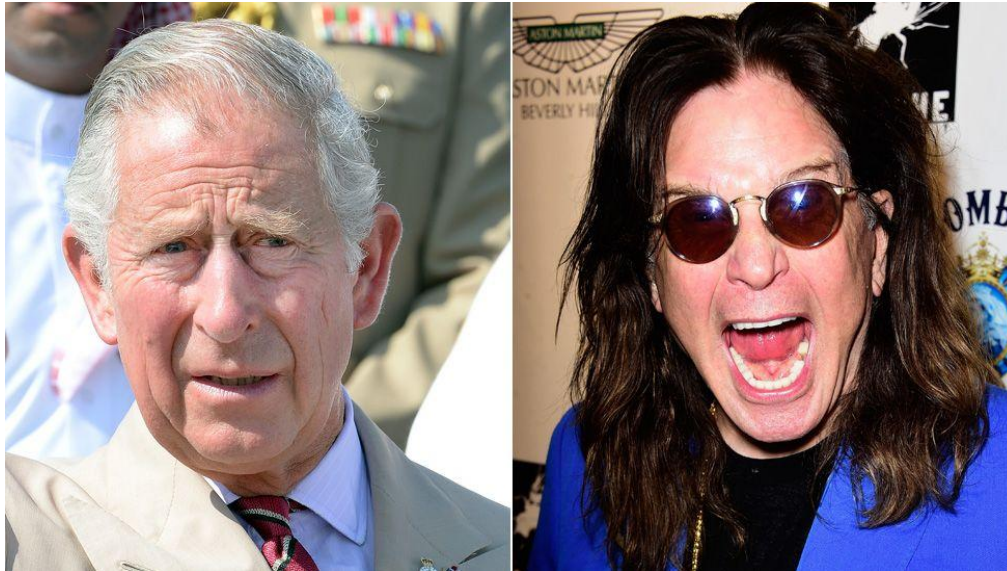
Customer Journey

Con «Customer Journey» intendiamo tutto il percorso della relazione tra l'utente ed il Brand, dal primo contatto all'acquisto fino all'abbandono o all'advocacy.



CUSTOMER

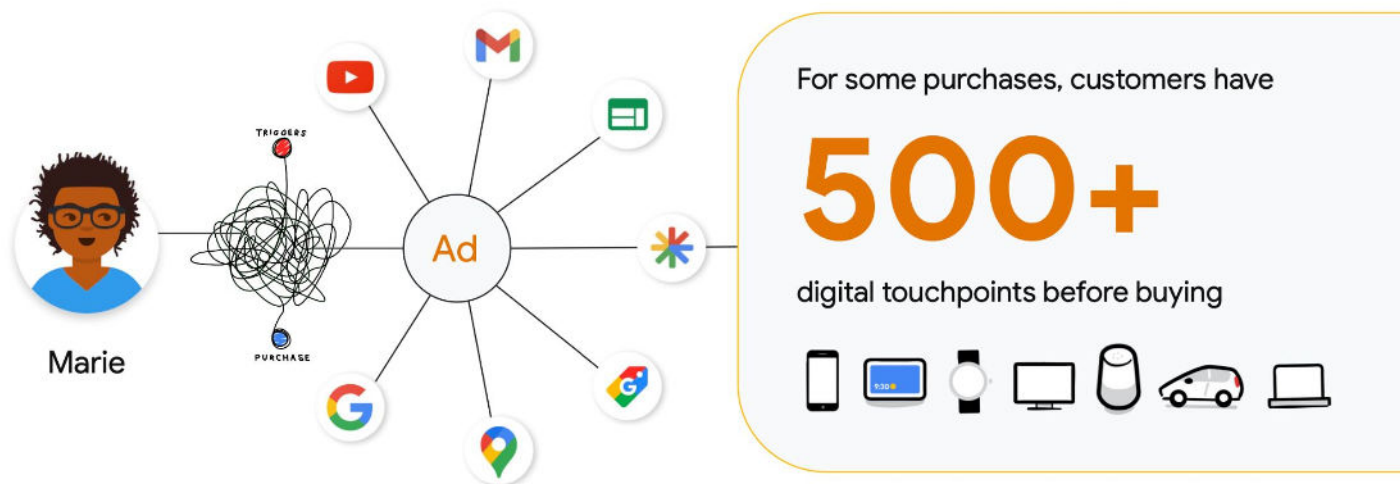
Conoscere il cliente per offrire un'esperienza su misura
Con le Buyer persona o customer avatar



JOURNEY

The Customer Journey

... has been getting more and more complex with multiple touchpoints beyond search: e.g. During the 2022 holiday season, **55% of shoppers used five or more channels**, like video and social media, to shop over a two-day period.

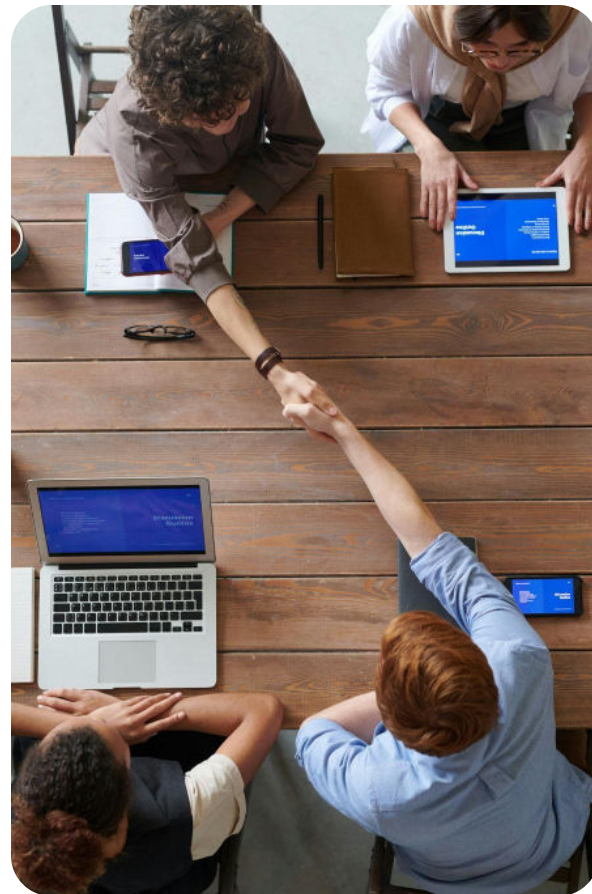
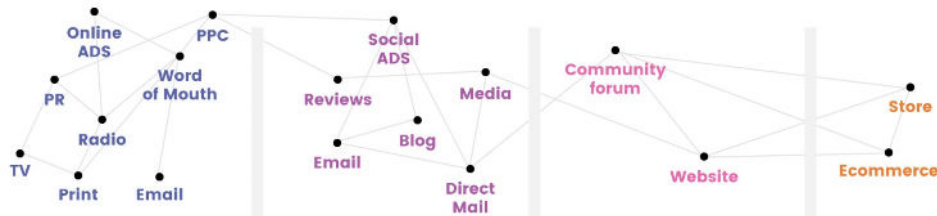


Source: Think with Google: How intent is redefining the marketing funnel | Source: Google/Ipsos, Holiday Shopping Study, Oct 13 2022 – Jan 4 2023. Online survey, US, n=8,467, Americans 18+ who conducted holiday shopping activities in past two days.

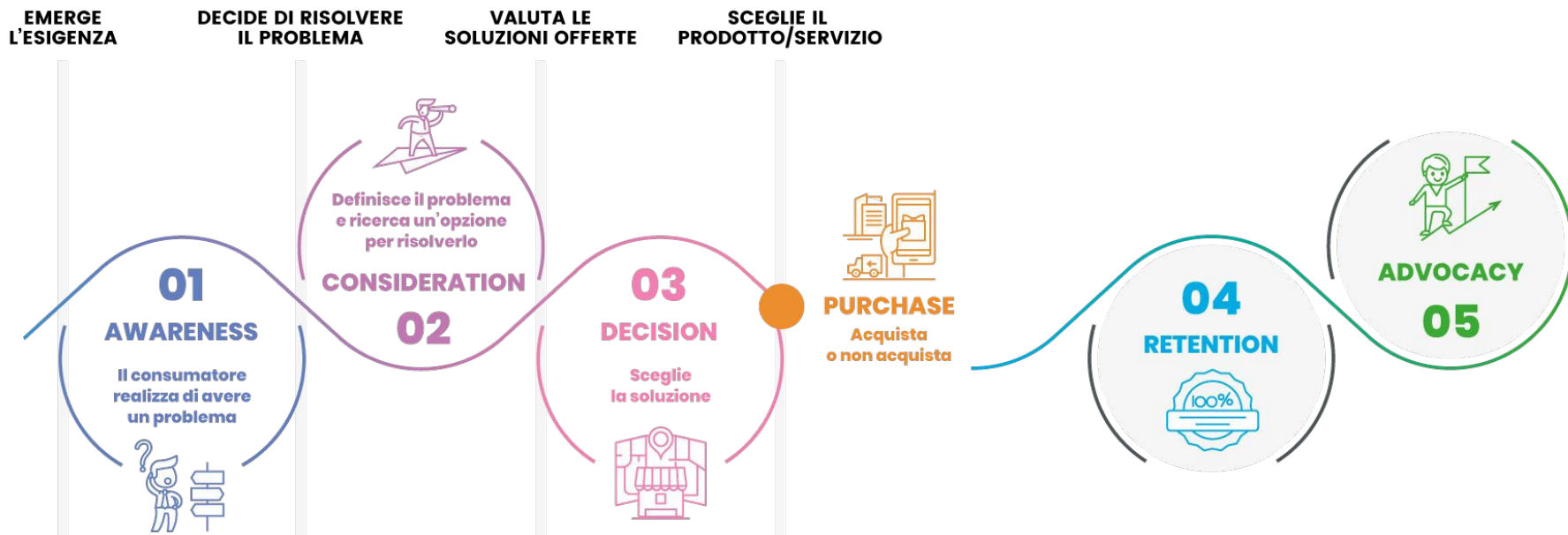
Google

Touch point

Con «Customer Journey» intendiamo tutto il percorso della relazione tra l'utente ed il Brand, dal primo contatto all'acquisto fino all'advocacy.

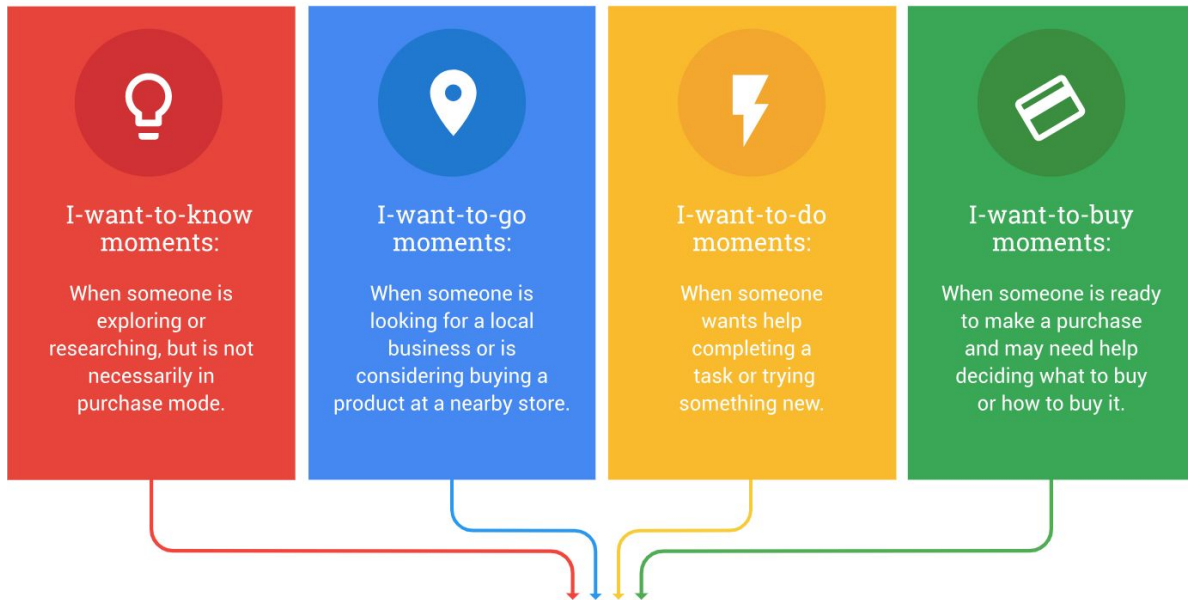


Le fasi principali del viaggio



Micro Moments

There are 4 game-changing moments that really matter.



In these moments, consumers want what they want, when they want it—and they're drawn to brands that **deliver on their needs**.

ZMOT

Il Zero Moment of Truth nella strategia di CX consente alle aziende di **influenzare le decisioni dei consumatori in un momento cruciale.**

Offrire un'esperienza positiva e fornire informazioni utili in questa fase può aumentare la fiducia dei clienti, migliorare la reputazione del marchio e favorire la conversione degli utenti interessati in clienti effettivi.



ZERO MOMENT OF TRUTH (ZMOT)

Google

TAG CORSO

02. Customer Journey MAP



Mapping tools (con free plan)

- [Smapply](#)
- [Miro Customer Journey Map](#)
- [Uxpressia](#)
- [Lucidchart](#)



Elementi della customer journey map

Per ogni canale

- contenuti
- touch point
- azioni
- KPI
- experience
- sentimenti e pensieri
- dati crm
- automation
- tempi di risposta

Customer journey template

Buyer personas n. ____	_____	Segmento: _____	_____	_____	_____	_____
	CONOSCENZA	CONSIDERAZIONE	DECISIONE	ACQUISTO	RETENTION	ADVOCACY
	sito web	per ogni canale	per ogni canale	per ogni canale	per ogni canale	per ogni canale
(CONTENUTI/CREATIVITÀ/MESSAGGIO)						
TOUCH POINT						
AZIONI						
KPI						
EXPERIENCE (positiva/negativa/neutra)						
APPROCCIO/PENSIERI E SENTIMENTI						
DATI CRM ACQUISITI						
POSSIBILITÀ DI AUTOMAZIONE AZIONE						
TEMPI DI RISPOSTA						

TAG CORSO

03. Customer Experience efficace





**"L'esperienza non è ciò
che ti accade, ma ciò che
fai con ciò che ti accade."**

Aldous Huxley, scrittore e filosofo

Elementi della cx efficace

- Empatia
- Personalizzazione
- Semplicità
- Coerenza multicanale
- Tempestività
- Continuità
- Innovazione tecnologica
- Misurazione e ottimizzazione
- Reitera il processo
- (Sicurezza dei dati e rispetto del GDPR)

TAG CORSO

04. Da Prompt library a Prompt engineering



AIPRM: Prompt library

Artificial Intelligence Process and Resource Management

chrome web store Scopri **Estensioni** Temi TourTools s.r.l.

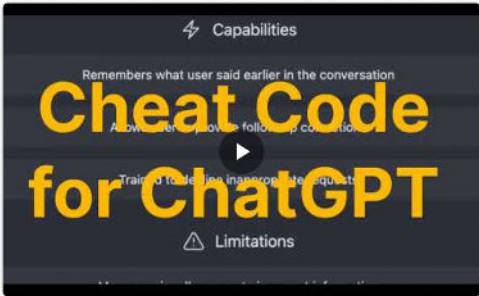
Cerca estensioni e temi

**AIPRM for ChatGPT**

www.aiprm.com In primo piano 3,9 ★ (1.983 valutazioni)

Estensione Strumenti 2.000.000 utenti

Aggiungi a Brave



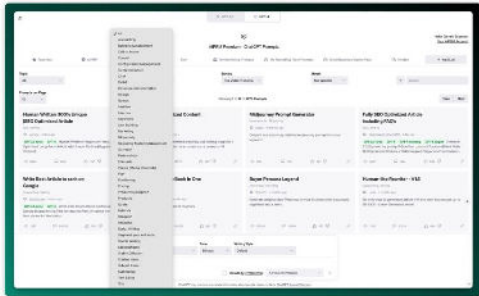
Capabilities

Remembers what user said earlier in the conversation

Cheat Code for ChatGPT

Trained to deliver in-depth, detailed requests

Limitations

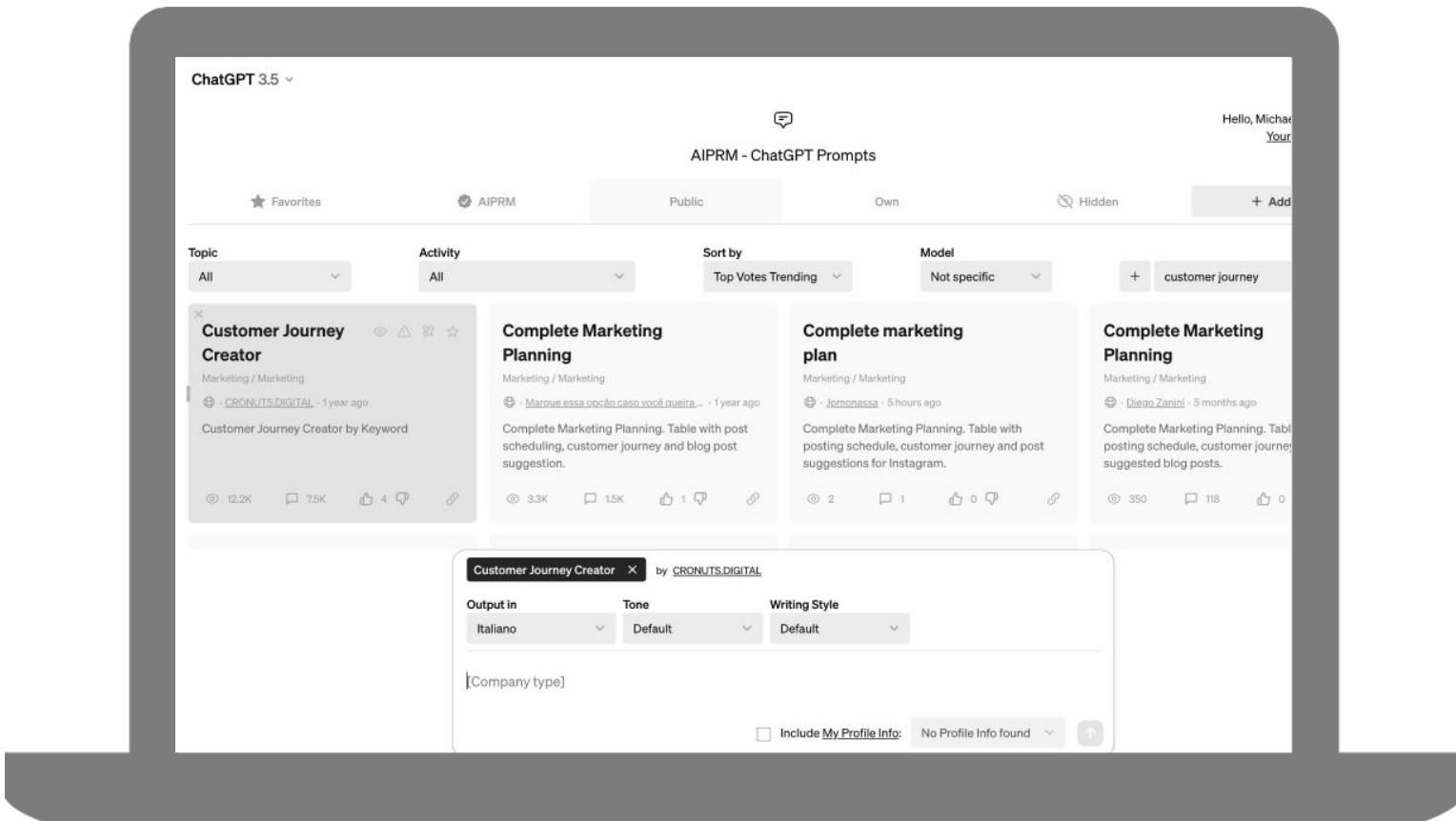


AIPRM for ChatGPT interface showing a list of prompt templates and their details.



Panoramica

AIPRM adds a list of curated prompt templates for SEO, SaaS and more to ChatGPT. Try today.



Mettiamoci alla prova

Dietro il Prompt “pronto”

Customer Journey Map Generator

Prompt: Customer Journey Map Generator

Teaser



Create a consumer journey map that with touchpoints for every step of your brand's consumers.

Prompt Hint



[Brand] - [Product] - [Market], e.g. BrandX - Men's Shaving Gel - Kuala Lumpur, Malaysia.

Elementi del prompt

Un prompt può contenere uno dei seguenti componenti:

- **Istruzione** - un compito o un'istruzione specifica che il modello deve eseguire
- **Contesto** - può coinvolgere informazioni esterne o contesti aggiuntivi che possono indirizzare il modello verso risposte migliori.
- **Dati in Input** - è l'input o la domanda per la quale ci interessa trovare una risposta
- **Indicatore dell'Output** - indica il tipo o il formato dell'output.

Per dimostrare meglio gli elementi del prompt, ecco un semplice prompt che mira a eseguire un compito di classificazione del testo:

Esempio di Elementi del prompt

Classifica il testo come neutro, negativo o positivo

Testo: Penso che il cibo fosse accettabile.

Sentimento:

- **Istruzione** - Classificare il testo in neutro, negativo o positivo
- **(Contesto** - devo condurre la sentiment analysis per un'azienda / sono un esperto di digital marketing)
- **Dati in Input** - "Penso che il cibo fosse accettabile"
- **Indicatore dell'Output** - Sentimento:

Consigli per la creazione di un prompt

- Iniziare con prompt semplici e efficaci per poi sperimentare e provare diverse istruzioni
- dettagliare il contesto
- evitare imprecisione
- Esclusioni sì, non fare no.

AI bot

- [poe.com](#) - [bot manager](#)
- [Gemini](#)
- [Copilot](#)

TAG CORSO

05. Empatia e empathy map



PHASE

Dan: Before Takeoff

work through checklists

get flight plan

arrive at
airport
early

check equipment

start plane; boot up

receive food/catering?

DO
(+ SEE & HEAR)

THINK

FEEL ♥

Do I have everything I need?
could we get an earlier takeoff time?
why are the PAX here early?
I better hurry...

eager to go
alert : aware
frustration - PAX are here : he isn't
ready
stress / uncertain - focus on PAX
or plane?

Dan gets to plane : de-ices in anticipation of take-
hangar : finds that one of the PAX got

Azioni, sentimenti e pensieri



"L'empatia è l'arte di mettersi nei panni di qualcun altro e di vedere il mondo attraverso i suoi occhi. È lo strumento più potente che abbiamo per capire la vita degli altri."

Roman Krznaric, fondatore del Museo dell'Empatia

ninja