

Chatbot

új eszköz az ügyfélelékezésben

Józsa Ferenc



EXTREME NET



Küszöbön a változás

2015 harmadik negyedéve óta az okostelefon felhasználók körében a chat alkalmazások használatának gyakorisága és ideje már egyértelműen meghaladja a közösségi platformok applikációiét.



Elképesztő potenciál, amit azonban nem lehetett kihasználni eddig érdemben. Az élő chates ügyfélszolgálatok rengeteg erőforrást igényelnek, az egyes chatplatformokban használt marketingeszközök kimerültek a bannerekben.

AZTÁN MEGÉRKEZTEK A CHATBOTOK



Az első chatbotok...

- már a számítástechnika hajnalán, **a 60-as években megjelentek**
- az egyik **legnevezetesebb példa az ELIZA névre hallgató bot** volt, ami az MIT falai közt látta meg a napvilágot
- ELIZA lényegében egy sztereotipikus pszichiátert modellezett le roppant primitív módon: a vele folytatott **társalgás legnagyobb részében a hozzá intézett mondatokat fogalmazta át kérdésekké:**

Ember: Nos, a barátom nyomására jöttem el ide.

ELIZA: A barátja nyomására jött ide?

Ember: Azt mondja túl gyakran vagyok depressziós.

ELIZA: Sajnálom, hogy gyakran depressziós.

Ember: Igaza van, boldogtalan vagyok.

ELIZA: Gondolja, hogy azzal hogy idejött kevésbé lesz boldogtalan?

Az első chatbotok...

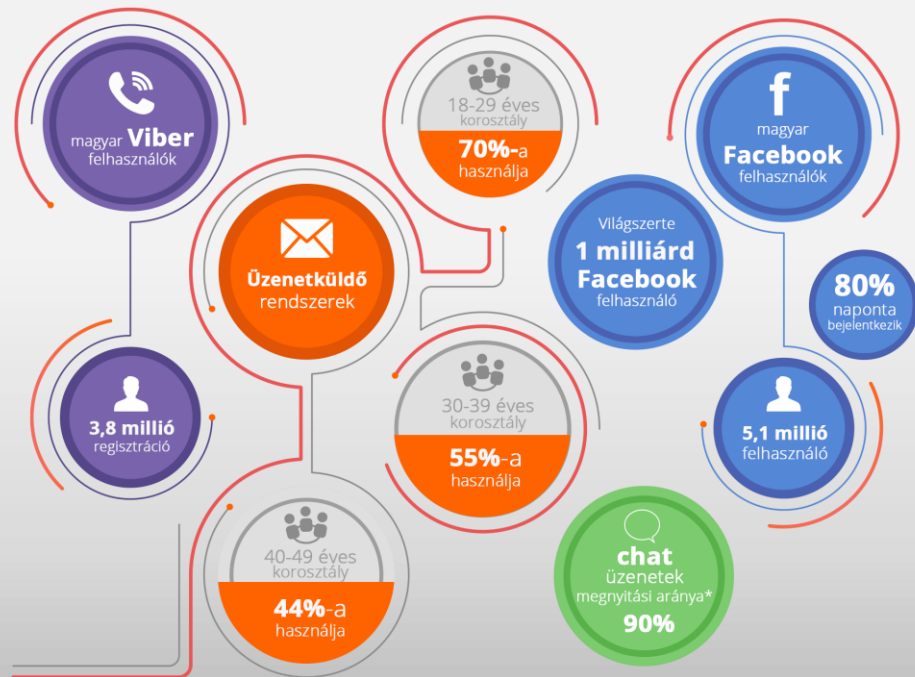
- a kísérletek alatt egy olyan **jelenséget** figyeltek meg, **ami a mai napig alapvetően meghatározza a mesterséges intelligencia kutatását**
- Ez az **ELIZA-hatás**, ami nagyjából annyit tesz, hogy **ha meggyőző output jön ki egy rendszerből, az ember hajlamos olyan tulajdonságokkal, olyan szintű intelligenciával felruházni a programot/számítógépet/botot, amikkel az nem rendelkezhet**
- Az ELIZA példájánál maradva **a kísérleti alanyok gyakran akkor is önkéntelenül őszinte érdeklődést, és érzelmi töltetet feltételeztek a programról, amikor pontosan tudták, hogy hogyan működik**

Mi az a chatbot? Mire jó? Hogyan működik?

- Egy olyan **szolgáltatás, mely automatikusan és azonnal képes** a felhasználók által küldött **üzenetekre reagálni.**
- **A legnépszerűbb kommunikációs platformokkal képes integrálódni és a beszélgetéseket lebonyolítani.** Igény szerint **pontos parancskészletből ért, vagy előre betanított beszélgetésmintákon vezeti végig a felhasználót.** Ezen beszélgetésminták Mesterséges Intelligencia és tanuló algoritmusok segítségével bővíthetők, fejleszthetők.
- Egy chatbot segítségével **csökkenthető, sőt akár bizonyos esetekben teljesen megszüntethető a supportos kollégák leterheltsége.** Automatizálhatóak egyes értékesítési tevékenységek, akár személyreszabott tartalom szolgáltatható a felhasználók korábbi interakcióinak segítségével.

Mitől jobb alternatíva a chatbot?

- **Nem igényel extra erőfeszítést a felhasználó részéről:** már eleve a telefonra telepített chat alkalmazásokba integrálódik
- **Nem kell letölteni semmit,** nem igényel tárhelyet a telefonon
- **Bármilyen platformon használható,** amin az adott chat program fut, nem kell külön alkalmazásokat fejleszteni
- **Óriási potenciális elérés,** minél fiatalabb a célcsoport, annál nagyobb a penetráció
- **Utolérhetetlen potenciális konverzió,** 90 százalék feletti megnyitási arány
- **Széleskörűen felhasználható,** a lehetséges funkcióknak szinte csak a fantázia szab határt
- **Korlátlanul elérhető,** bármikor, bármennyi felhasználó számára



*míg a hírlevelek átlagban csak ~8%-os

Mire használható?

Szektorról, tevékenységről, és a megvalósítandó céltól függően szinte bármire. A teljesség igénye nélkül:

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Azonnali információszolgáltatás, valós idejű adatfeldolgozással. Ügyintézés, panaszkezelés egyszerre. Költséghatékony, gyorsabb reakcióidő.

SZÓRAKOZÁS

Csak a képzeletünk szabhat határt, lehet használni játékindításra, vicces képek, videók és gif-ek lehívására kulcsszavak alapján, de akár a napi szerencseszámunkat is megmondja

ÉRTÉKESÍTÉS

A robot segít végigkalauzolni a felhasználót a vásárlás folyamatán, legyen a termékünk ruhadarab vagy akár biztosítás. Ajánlatot ad a felmerülő igényeinkre, további kiegészítő termékeket ajánlva. A teljes vásárlási folyamat végigvihető.

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Lehetővé teszi a könnyű és biztonságos belső kommunikációt egy vállalat esetében. Erőforrások takaríthatók meg, miközben a kollégák mindig jól informáltak lesznek a cégről. Egyszerűen és gyorsan integrálható intranetes felületekre is.

PROMÓCIÓ

A chatbot segítségével könnyen tájékoztathatjuk ügyfeleinket aktuális akcióinkról, előre beidőzítve kuponokat is ajándékozhatunk vagy felhívhatjuk figyelmüket akciós ajánlatainkra.

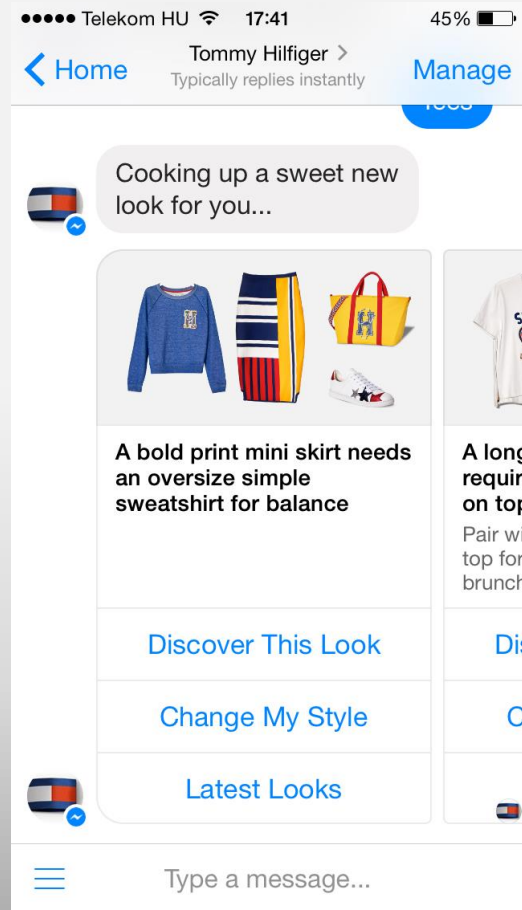
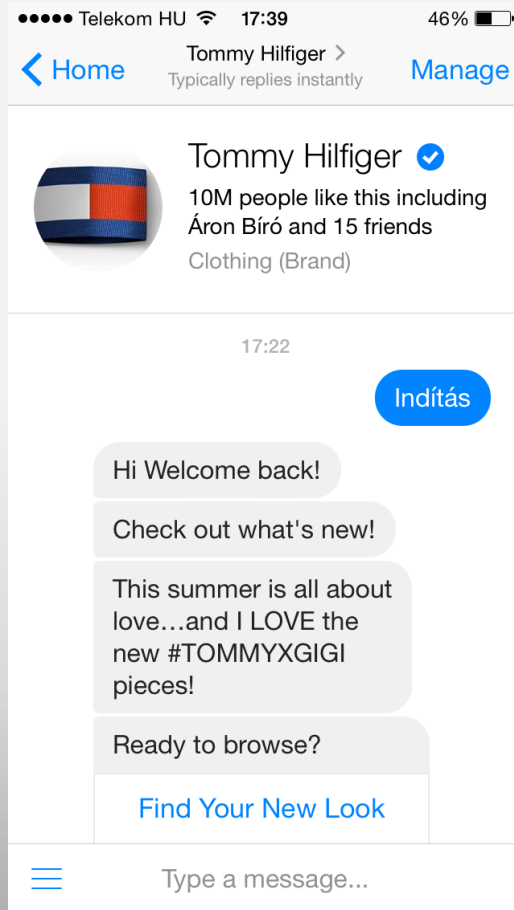
EGYÉB

Akár a napi időjárás előrejelzéstől a szállásfoglaláson keresztül a jegyfoglalásig szinte bármire tökéletesen használható. Segítségével gyorsan és könnyen jelenhetünk meg egy új platformon.

Esettanulmányok:

Tommy Hilfiger - Promóció

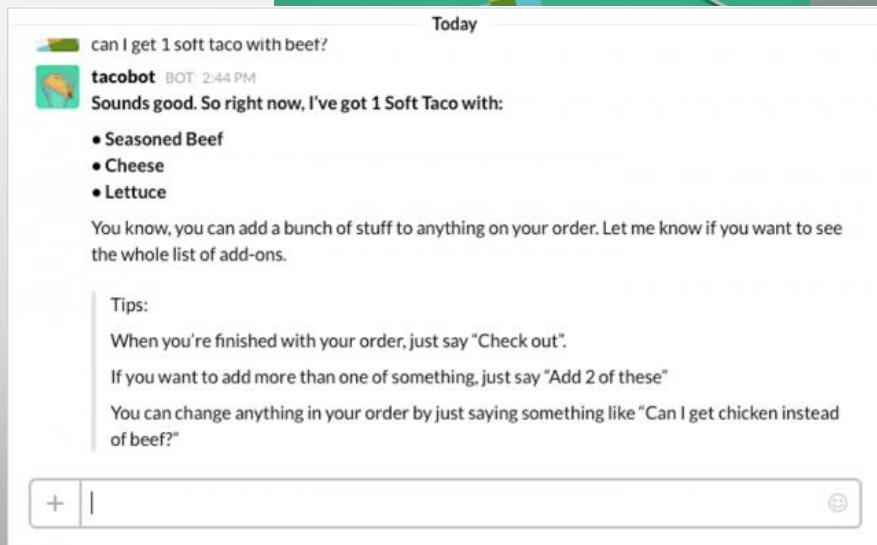
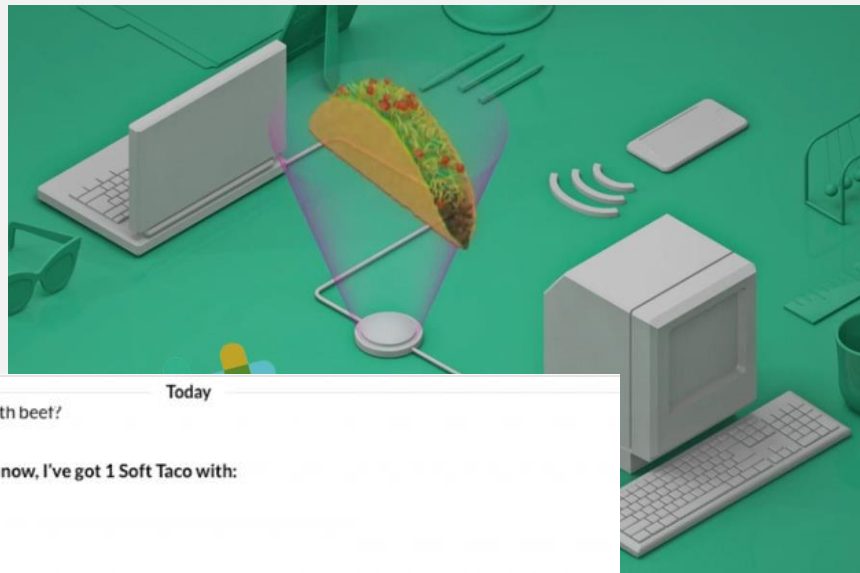
- Facebook Messenger
- A divatszakmában a mindig is erős közösségi média használatáról híres Tommy Hilfiger vetette be elsőként a chatbotot. A szolgáltatás számos kérdés feltétele után a **legújabb kollekció ruhadarabjait mutatja be**, valamint üzletkereső is található benne.



Esettanulmányok:

Taco Bell - Értékesítés

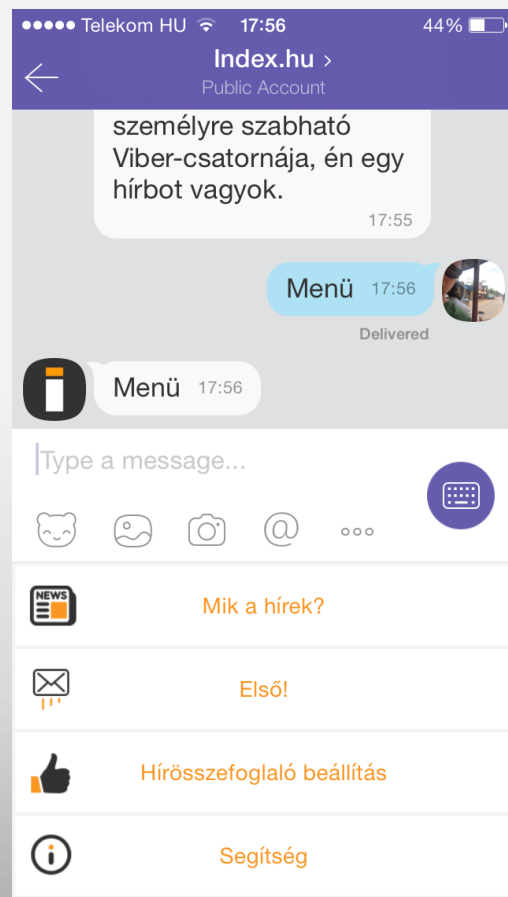
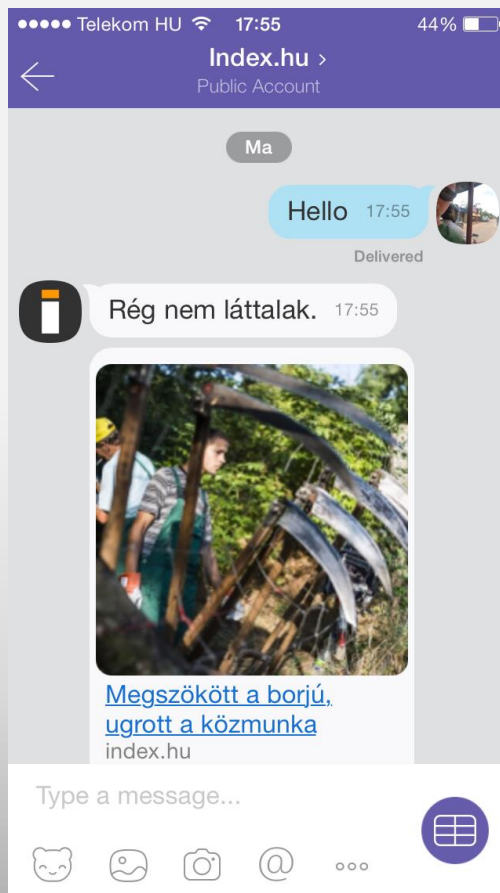
- SLACK
- A gyorsétterem a chatbotját az értékesítési folyamat automatizálására használja. A bot segítségével **a felhasználók a SLACK-en keresztül rendelhetik meg a cég termékeit.**



Esettanulmányok:

Index.hu - Média

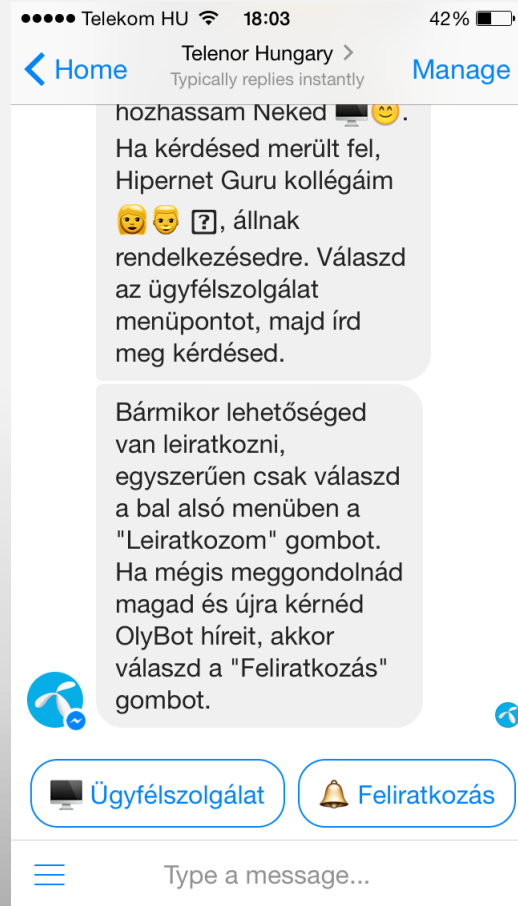
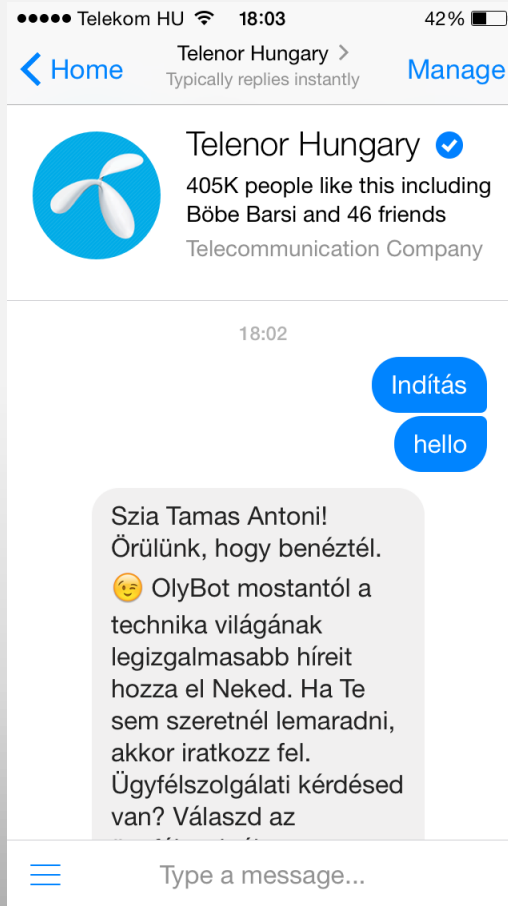
- Viber
- Az Index chatbotja **parancsra híreket küld**, valamint egy kérdőív kitöltése után **lehetőség van hírösszefoglaló beállítására is**, amit a rendszer előre meghatározott időpontban elküld a feliratkozóknak.



Esettanulmányok:

Telenor – Ügyfélszolgálat és szórakozás

- Facebook Messenger
- A Telenor az olimpiai játékokon debütált chatbotjával, ami friss olimpiai híreket küldött. OlyBot képességei a játékokat követően tovább bővültek, az ünnepek alatt már játékkal és karácsonyi ajánlatokkal is találkozhattak a botra feliratkozó felhasználók, de egy gombnyomással az ügyfélszolgálati munkatárs segítségét is lehet hívni.**



Köszönöm a figyelmet!

További információ: chatbot.extremenet.hu

Józsa Ferenc

ferenc.jozsa@extremenet.hu



EXTREME NET