

A Messengert használtam ügyféltoborzásra

Berze Márton
Speak! Nyelviskola
2017. 09. 27.





Chatbot: „örökzöld”
marketingeszköz,
vagy egyynyári sláger?

LUIS FONSI
DESPACITO
FT. DADDY YANKEE

Mire használhatod a chatbotodat?

- ✓ Listaépítésre, leadgenerálásra
- ✓ A tartalmaid terjesztésére, edukációra
- ✓ Alacsony elkötelezettséget igénylő termék közvetlen értékesítésére
- ✓ Piackutatásra, felmérésre
- ✓ Az ügyfélszolgálatod tehermentesítésére
- ✓ Offline és online felületek összekötésére (pl. rendezvények, kiadványok)
- ✓ Gamifikáció

Mire NEM jó a chatbot?

- ≠ Nem oldja meg a stratégiai problémáidat, vagy a stratégia hiányát.
- ≠ Nem helyettesíti a komplex ügyfélszerzési rendszeredet.
- ≠ Nem váltja ki a hagyományos ügyfélszolgálatot.
- ≠ Nem pótolja az e-mail marketinget.

Mit tud egy jól felépített chatbot?

- Szegmentálás  leadgenerálás, lead nurturing
- Célcsoportspecifikus kommunikáció chatboton belül
- Forgalomterelés weboldalra (pl. blog, sales page)
- Forgalomterelés más csatornáidra (pl. Youtube, Instagram)
- o-24 órában elérhető ügyfélszolgálat (GYIK)

Milyen chatbotépítő szoftvert használj?

Chatfuel

VS



ManyChat

Körbevezetlek a gépházban

tesztelés

The screenshot displays the Chatfuel interface for a chatbot named 'Speak! Nyelviskola'. The interface is divided into three main sections:

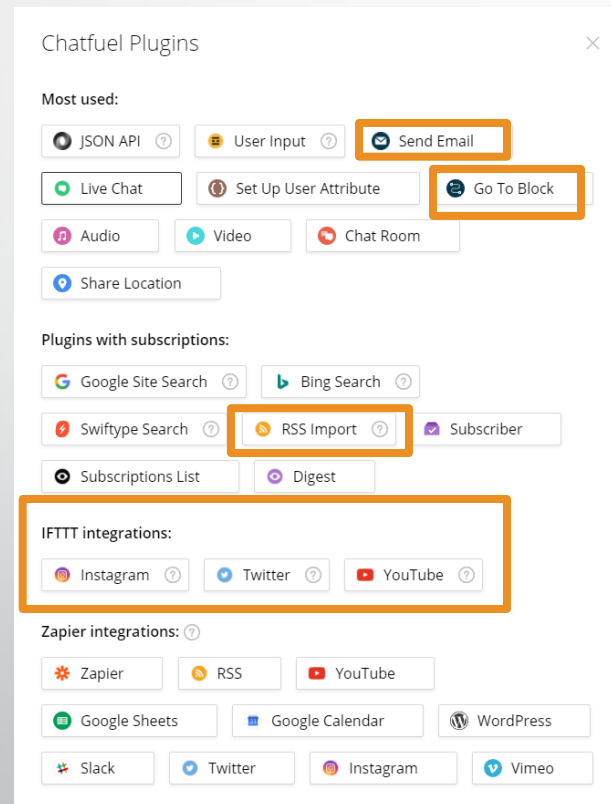
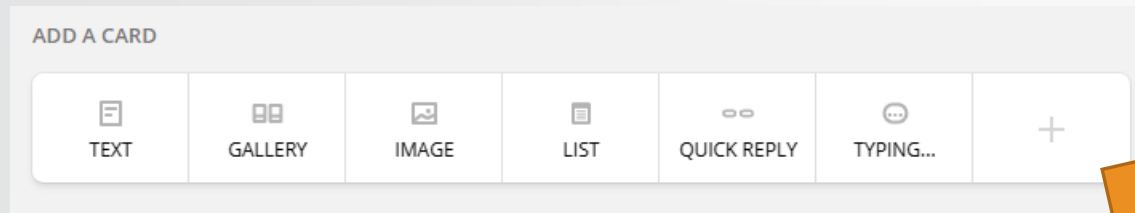
- Left Sidebar (Navigation):** Contains icons and labels for 'Build', 'Set Up AI', 'Broadcast', 'Configure', 'Grow', 'Analyze', 'Updates', 'Community', and 'Help'.
- Block Editor (Center):** A grid of blocks categorized by type, each with a '+ ADD BLOCK' button.
 - WELCOME MESSAGE:** Includes 'Welcome message' and 'Default answer' buttons.
 - SZEGMENS (Segments):** A collection of buttons for user identification and initial questions, such as 'A diákokat vagyok', 'Új érdeklődő', 'A diákokat voltam', 'Ismer minket', 'Szintfelmérőn volt', and 'Bemutatóórán volt'.
 - ÚJ ÉRDEKLŐDŐ (New Interested):** Buttons for initial inquiries like 'Angolul tanulna', 'Tanult angolul', 'Csak nézelődik', 'Hogy megy a beszéd?', 'Nem tanult angolul', 'Mi a célja? (haladóbb)', 'Mi a célja? (kezdőbb)', '1. Ajánlat (kezdő)', 'Nyelvvizsga', 'Több info a nyelvvizsgáról', 'Diploma', '1. Ajánlat (haladó)', '2. Ajánlat (kezdő)', 'Tanfolyam info', 'Hétféle tanfolyam', 'Hétféle napi tanfolyam', 'Nem áll készen a tanfolyamra...', 'Intenzív tanfolyam', and 'ADD BLOCK'.
 - SZINTFELMÉRŐN VOLT (Was on Level Assessment):** Buttons for assessment results like 'Van bemutatóra időpontja', 'Nincs bemutatóra időpontja', 'Bemutatóóra időpont egyezte...', 'Üzenetet küld a tf miatt', 'Hétféle nap jönne bemutatóra...', 'Szombaton jönne bemutatóra...', and 'ADD BLOCK'.
 - BEMUTATÓÓRÁN VOLT (Was on Introduction Class):** Buttons for class status like 'Tudja mikor kezd', 'Nem tudja mikor kezd', 'Most nem aktuális a tf kezd...', 'Erdekli a tf kezdés', and 'ADD BLOCK'.
- Chat Preview (Right):** A simulated chat window showing the bot's response to a user's message. It includes a 'Welcome message' block with a 'User's first name' variable, a 'Show "typing..." for at least' slider set to 1.1 sec, and a 'Quick Reply' block with two options: 'Igen, találkoztunk' and 'Még nem találkoztunk'.

Annotations on the image include:

- blokkok** (blocks) with an arrow pointing to the block editor grid.
- blokkok szerkesztése** (editing blocks) with an arrow pointing to the 'Welcome message' block in the chat preview.
- szegmensek létrehozása** (creating segments) with an arrow pointing to the 'SZEGMENS' category in the block editor.

At the top right, a 'TEST THIS CHATBOT' button is highlighted with an orange box. At the bottom right, a 'Step 5. Set up Artificial Intelligence' button is visible.

Marketing-lego: a chatbot építőkövei

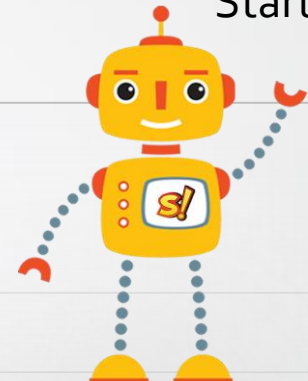
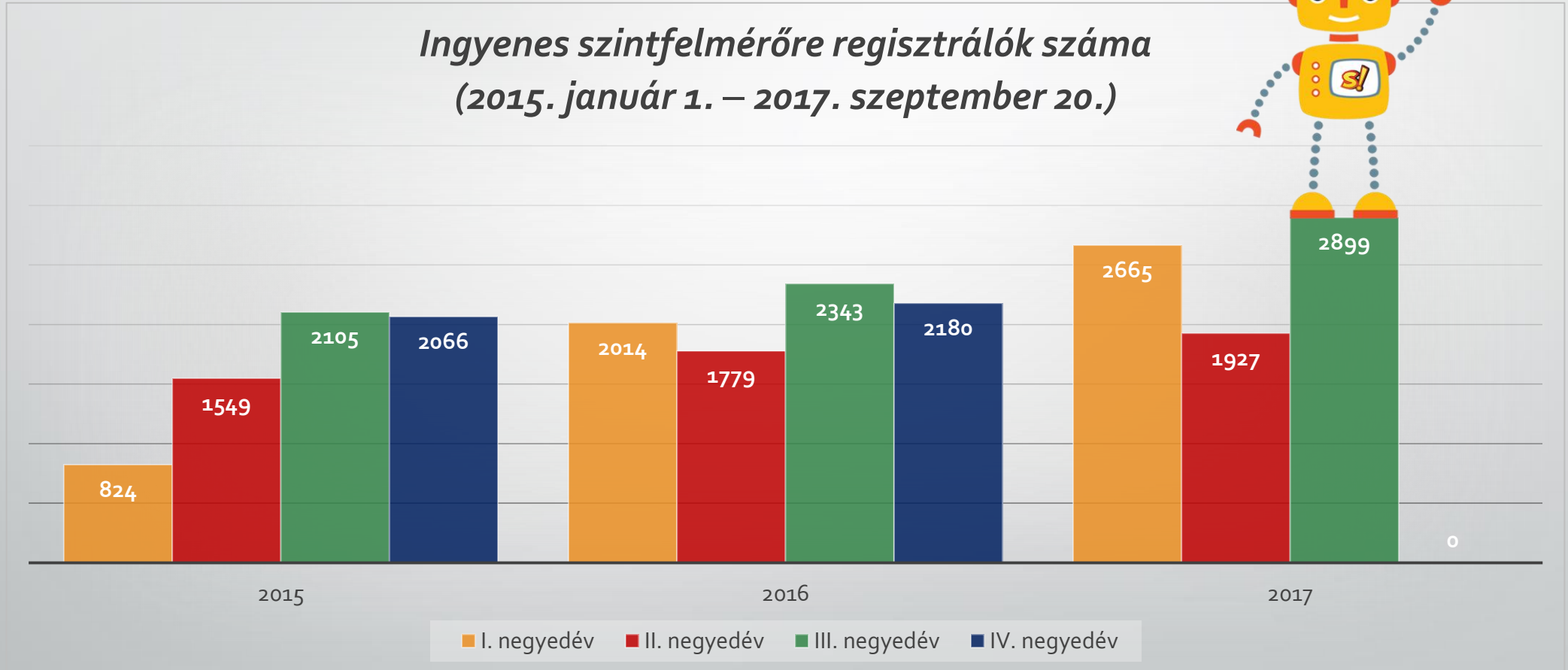


pluginok

SpeakBot bevezetése

Start: 07. 03.

*Ingyenes szintfelmérőre regisztrálók száma
(2015. január 1. – 2017. szeptember 20.)*



SpeakBot bevetésre indul – és *elbukik*

- Felhasználási terület: Facebook remarketing
- Kampány időtartama: 2017. 07. 04. – 2017. 07. 25.
- Kampány célja: azonnali konverzió (ingyenes szintfelmérő)
- Kampány eredményei: 120 000 Ft költség, 18 konverzió, 6 667 Ft / regisztráló
- Nem chatbotos konverzió ugyanebben az időszakban: 2 050 Ft / regisztráló

Miért buktunk és hogyan javítottuk ki a hibákat?

- | | | |
|---------------------------|---|--|
| • Nem volt szegmentálás | → | több szegmens létrehozása |
| • Túl gyors elköteleződés | → | feliratkozó gyűjtés, gamifikáció |
| • Egysíkú ajánlat | → | alternatív konverziós útvonalak |
| • Kizárólag remarketing | → | elsődleges hirdetés + remarketing |
| • Rossz célzás | → | célközönség szűkítése és „fiatalítása” |

SpeakBot megtalálja a helyét

Weboldal

- +5 % oldalmegtekintés (cikkértéző átlagos megnyitási aránya az elmúlt 10 hétben: 88%)
- A chatbotból átkattintók 13 %-kal több időt töltenek el a weboldalon (7:38)

Konverzió

- 15 regisztráló / hét, átlagosan 2 250 Ft-ért
- 28 feliratkozó / hét, átlagosan 1 900 Ft-ért

Egyéb

- 15%-kal több érdeklődő e-mail, és 10%-kal több telefonhívás az ügyfélszolgálatra
- 100%-os válaszadási arány, 0:01 másodpercen belül (Facebook) 😊



Híd offline és online között

Nyelvparádé 2017



21 konverzió, 18 feliratkozó

SpeakEZ (szójegyzékek)



Motivációs sorozat (bevezetés alatt)

A chatbotépítés 5 vastörvénye

1. Csak azért ne hozd létre, hogy legyen.
2. Illeszd be a marketinggépezetedbe.
3. Alkalmazkodj a platformhoz („ne told túl a biciklit”).
4. Irányítsd a kommunikációt.
5. Használd sokoldalúan.

Köszí, hogy figyeltél 😊
Töltsd le a prezit és az
ajándékodat:

m.me/speaknyelviskola?ref=internethungary

