

eBOOK

План впровадження чат-ботів AI

Основні міркування та кроки з налаштування



Вступ

Як найдинамічніший канал комунікації між брендами, чат-боти зі штучним інтелектом встановили нову планку якості взаємодії з клієнтами. Найбільш широко використовувані для обслуговування клієнтів, чат-боти стануть основним каналом у цьому напрямку до 2027 року.

Оскільки організації дедалі частіше віддають перевагу проєктам упровадження чат-ботів зі штучним інтелектом, ця електронна книжка містить рекомендації щодо того, як визначити бізнес-результати, проаналізувати очікування споживачів і вибрати рішення, що відповідає вашим потребам.

Турбота про Клієнтів

Очікується, що вони допоможуть скоротити витрати на оплату праці в контакт-центрах на 80 мільярдів доларів до 2026 року.

Управління Персоналом і Підбір Кадрів

64% of workers said they trust AI chatbots more than they trust their managers.

Маркетинг і Продажі

56% of organisations that used a conversational marketing solution saw increased sales productivity.

4 речі, які ви дізнаєтеся з цієї електронної книги:



Чому чат-боти зі штучним інтелектом — найдинамічніший канал комунікації бренду, що швидко зростає



Які питання потрібно поставити перед створенням стратегії чат-бота



Що потрібно шукати в платформі чат-ботів зі штучним інтелектом



Як крок за кроком впровадити рішення зі створення чат-бота



01

Визначте бажані бізнес-результати



Чому це важливо?

Чат-боти можуть принести позитивні результати тільки в тому випадку, якщо ви чітко визначите цілі та очікування проєкту. Таким чином, ви зможете ефективніше узгоджувати команди, повідомляти вимоги до проєкту, обирати постачальника платформи та оцінювати успіх проєкту.

Як це зробити?

Встановіть щотижневий графік роботи з вашими командами першої ланки для обговорення проблемних місць в існуючих робочих процесах. Разом ви зможете визначити і розставити пріоритети щодо нагальних потреб, які можуть вирішити чат-боти. Після того, як у вас з'явиться чітке розуміння результатів, яких ви хочете досягти, встановіть розумні цілі, щоб краще зрозуміти користь, яку ви очікуєте отримати від рішення з використанням чат-ботів.

Зразки Завдань



Турбота про клієнтів

Скоротити витрати центру обслуговування викликів на X% у кварталі X.

Підвищити ефективність обслуговування клієнтів на X% наступного року.

Скоротити час розгляду заявки з XX до XX хвилин.



Управління персоналом і підбір кадрів

Підвищити ефективність роботи команди відділу кадрів на X%.

Автоматизувати підбор і прийом кандидатів на роботу на X%.

Підвищити залученість співробітників на X% у кварталі X.

Отримати на X% більше відгуків від кандидатів і співробітників.



Маркетинг і продажі

збільшити кількість маркетингових кваліфікованих лідів на X% у кварталі X.

Більш ефективно кваліфікувати ліди продажів і збільшити їхню кількість на X%.

Збільшити кількість прямих покупок через веб-сайт/додатки для обміну повідомленнями на X%.

02 Розглянемо очікування споживачів/співробітників від чат-ботів

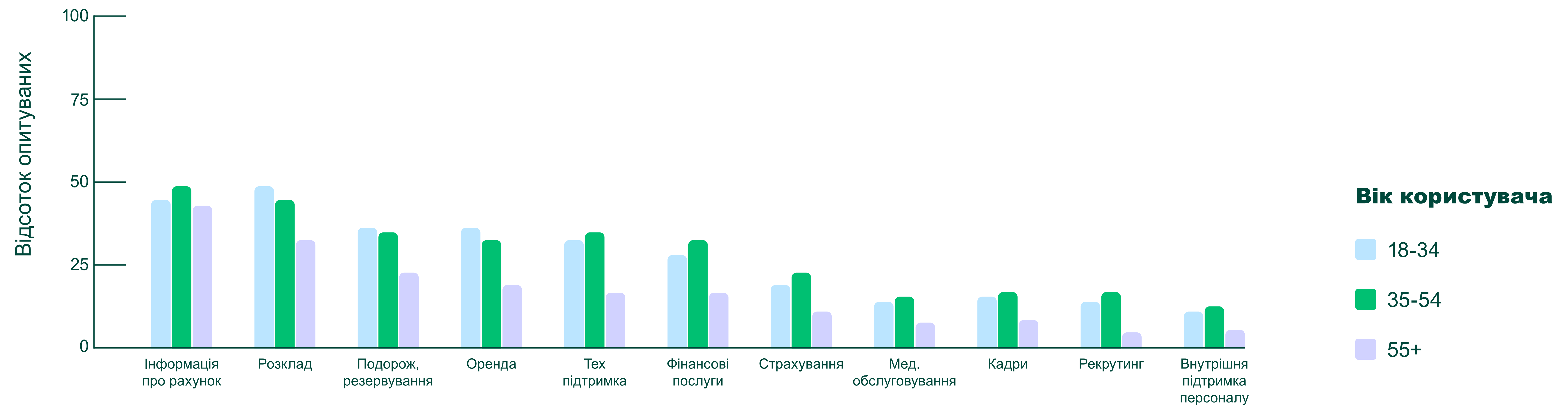
Чому це важливо?

БаAI клієнти та співробітники можуть віддавати перевагу спілкуванню з чат-ботом лише в певних точках контакту. Зрозумівши їхні тенденції, ви зможете розробити більш конкретні наміри та краще оптимізувати його діалоговий робочий процес.

Як це зробити?

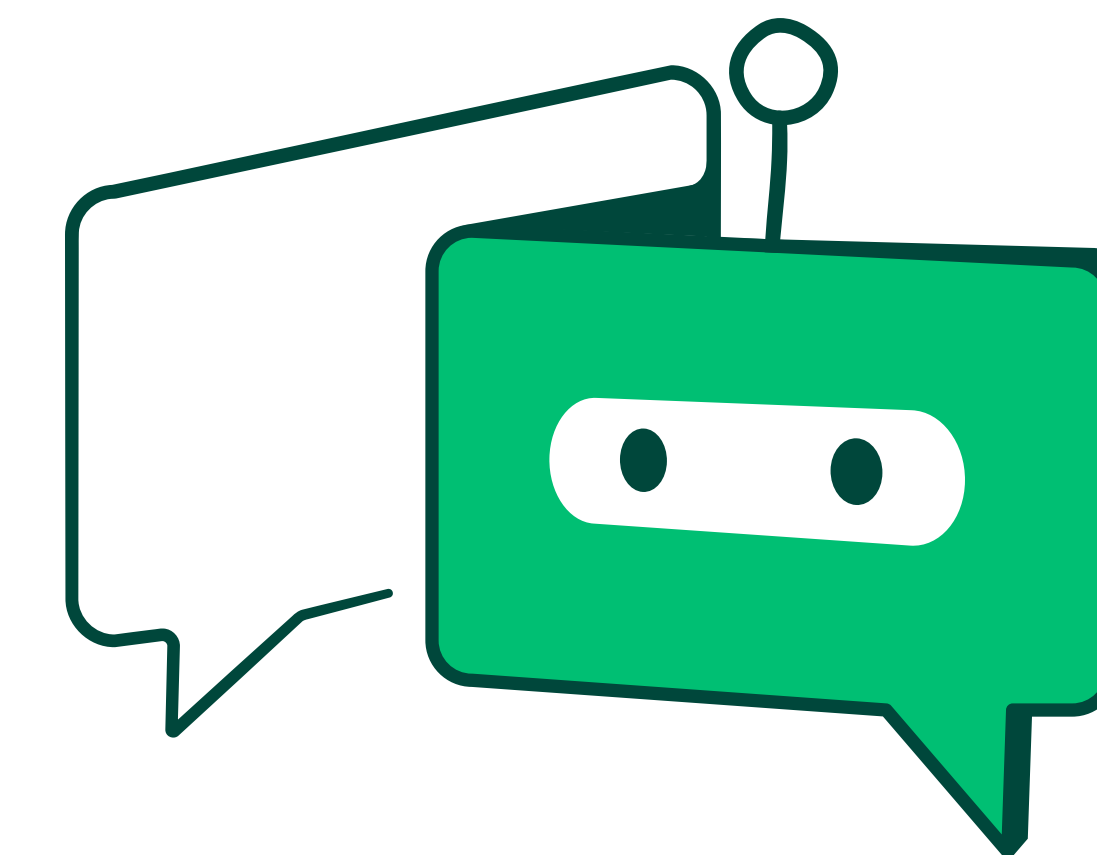
Найкращий спосіб зрозуміти очікування ваших клієнтів — запитати їх безпосередньо за допомогою онлайн-опитувань або коротких дзвінків. Крім того, ви можете ознайомитися з останніми аналітичними дослідженнями, щоб дізнатися більше про їхнє загальне ставлення.

У якій ситуації ви хотіли б отримати допомогу чат-бота, а не оператора?



03

Ідеї щодо платформи чатботів зі штучним інтелектом



Контекст ваших стандартних розмов із клієнтами багато в чому визначає, які функції вам потрібні в чат-боті. Якщо ви плануєте реалізувати дуже простий потік розмов, який допоможе вам кваліфікувати запити на підтримку клієнтів, ви можете вибрати просте, готове рішення. Для складніших завдань вам потрібна платформа, що надає гнучкі можливості побудови потоків та інтелектуальні функції, щоб ваш чат-бот міг самонавчатися на основі своїх розмов.

Аналогічним чином, якщо ви працюєте з міжнародною аудиторією, ключовою функцією, на яку слід звернути увагу, має бути підтримка кількох мов. Ймовірно, вам доведеться створювати бібліотеку намірів окремо для кожної мови, але, можливо, ваш постачальник уже має деякі готові ресурси, які можуть вам допомогти.

Що слід враховувати?

**Одноцільові або
багатоцільові чат-боти**

Рішення, створені для конкретного випадку використання, допоможуть вам вирішити тільки найпростіші AI проблеми. Багатоцільові чат-боти краще адаптуються до ваших умов використання і забезпечують більшу цінність у довгостроковій перспективі.

**Крос-канальне
розгортання**

71% людей готові використовувати додатки для обміну повідомленнями, щоб отримати допомогу клієнта. Візьміть до уваги уподобання ваших споживачів, коли будете вирішувати, де розмістити ваш чат-бот зі штучним інтелектом.

**Розуміння природної
мови (NLU)**

Чат-боти із розумінням природної мови покладаються на машинне навчання, щоб постійно підвищувати ефективність розмови і бути здатними самостійно вирішувати більшу кількість запитань без заздалегідь заданих сценаріїв або алгоритмів.

**Інтеграція з третіми
сторонами**

Легко підключити вашу платформу до CRM та інших корпоративних систем, щоб забезпечити узгодженість даних у різних відділах і точках взаємодії з клієнтами.

**Багатомовні
потреби**

Компанії, що обслуговують різні географічні аудиторії та мають багатомовні колцентри, повинні віддавати перевагу рішенням, що забезпечують багатомовну підтримку.

**Навчання
бота**

Під час вибору чат-бота із розумінням природної мови важливо попросити постачальника надати попередньо навчені моделі для вашого конкретного випадку використання. Вони мають бути готові надати допомогу на кожному етапі процесу навчання.

Чому варто це враховувати?

Кроки впровадження чатбота зі штучним інтелектом

Після того, як ви визначили свої цілі в галузі розмовного AI, розглянули очікування клієнтів і вибрали рішення, можна приступати до налаштування чат-бота на базі AI. Підтримка постачальника дуже важлива на цьому етапі, оскільки вам може знадобитися допомога в налаштуванні та навчанні чат-бота.

Крок 1: Визначте наміри

Чому це важливо?

Точне визначення намірів клієнта має вирішальне значення для забезпечення ефективності чат-бота на базі AI. Вони дозволяють боту успішно розпізнавати запити клієнтів незалежно від того, як вони сформульовані, і надавати найкращу можливу відповідь.

Як це зробити?

На основі історичних даних з наявних систем спілкування з клієнтами та досвіду ваших агентів слід визначити загальні маршрути. Нижче наведено приклад наміру клієнта у фінансовій сфері.



НАМІР

Змінити метод
виставлення рахунку

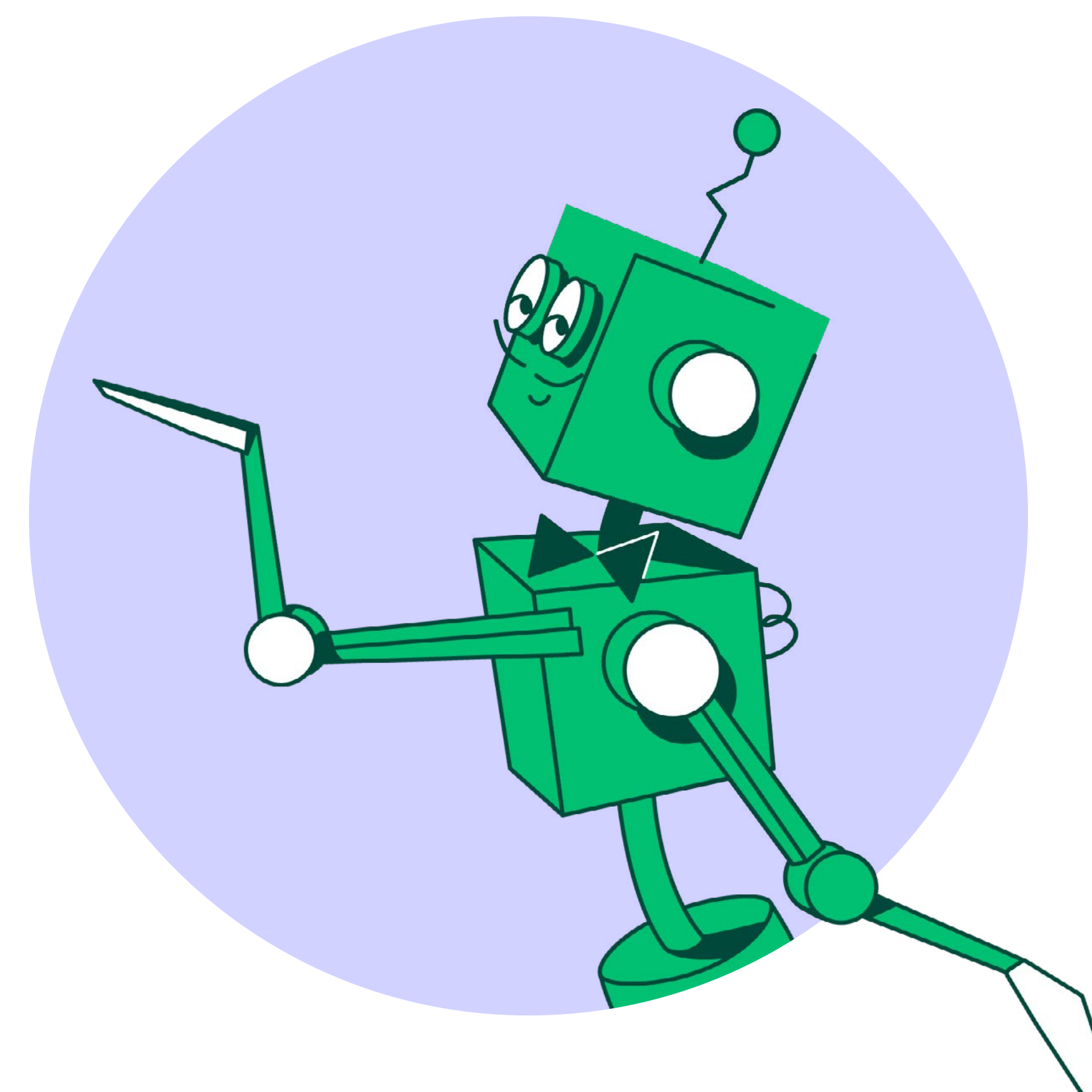
Не отримав
рахунок-фактуру

Чому я не отримав
рахунок-фактуру

Чому я не отримав
виписку за рахунком

Чому я не отримав
інформацію про рахунок

Перевірте, чи правильно
вказано адресу доставки/
пошти для отримання
рахунків-фактур



Крок 2: Бренд і персоналізація

Чому це важливо?

Створення бренду вашого чат-бота зі штучним інтелектом - це важливий крок до того, щоб зробити його частиною вашого бізнесу. Це також допоможе вам забезпечити позитивний досвід спілкування з клієнтами, що запам'ятовується.

Як це зробити?

Визначте основні відомості та риси особистості вашого чат-бота. Це стане основою для створення розмовних потоків і адаптації його повідомлень, щоб вони краще відповідали очікуванням клієнтів. Були проведені великі дослідження особистостей чатботів, і це може допомогти вам вибрати риси для вашого.

ІНФОРМАЦІЯ

Name: Ольга

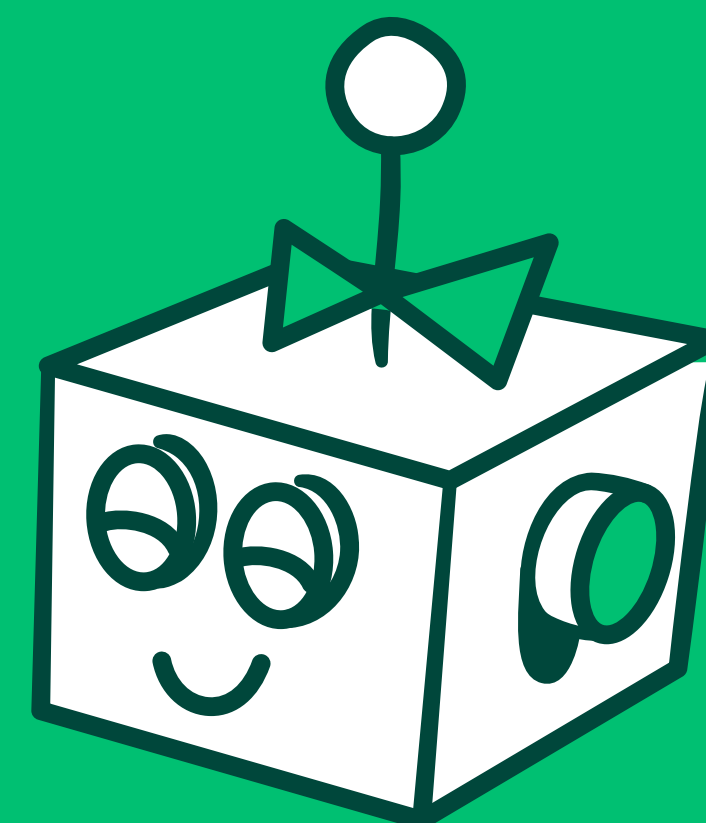
Age: 27

Role: Віртуальний помічник eStore

Purpose: Надавати допомогу при здійсненні покупок

Passion: Зробити покупців щасливими

Чат-бот Ольга



РИСИ

Tone: Доброзичливий/нейтральний/формальний

Approach: Балакучий/корисний/гумористичний/захоплений/інтелігентний

Attitude: Тепле/відсторонене/енергійне/енергійне/інформативне/корисне

Крок 3: Визначте правила передачі

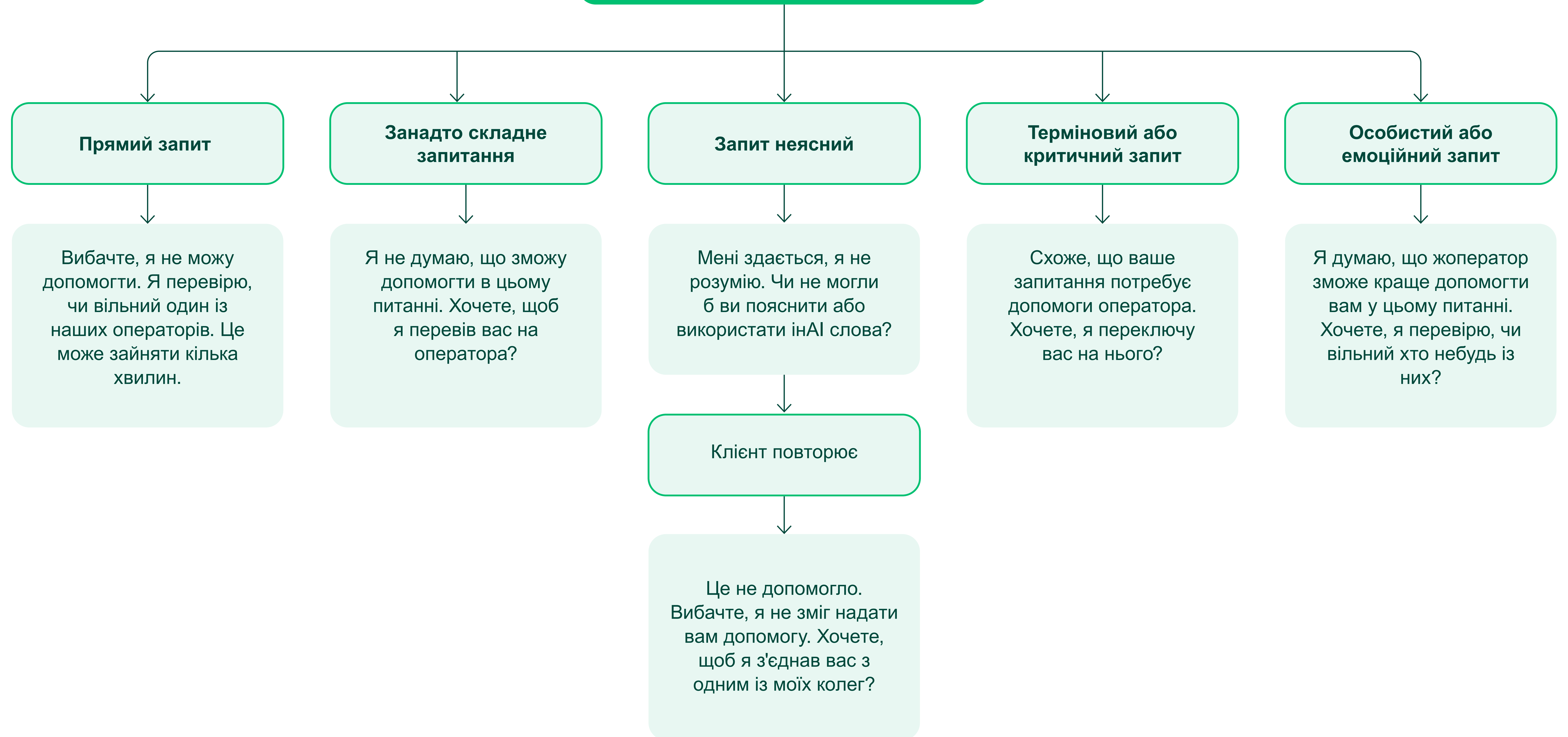
Чому це важливо?

У ваших клієнтів завжди будуть запити, які надто складні, надто делікатні і надто термінові для чат-ботів зі штучним інтелектом. На етапі створення намірів слід також визначити, в які моменти клієнтам, найімовірніше, знадобляться оператори, і визначити правила передачі даних.

Як це зробити?

Попросіть свою команду скласти список ситуацій, у яких допомога людини є критично важливою. Переконайтеся, що ви визначили це як окремий намір у ваАІй стратегії та надали клієнту можливість легко отримати доступ до оператора або запропонували це як опцію на початку діалогу

СЦЕНАРІЇ ПЕРЕДАЧІ



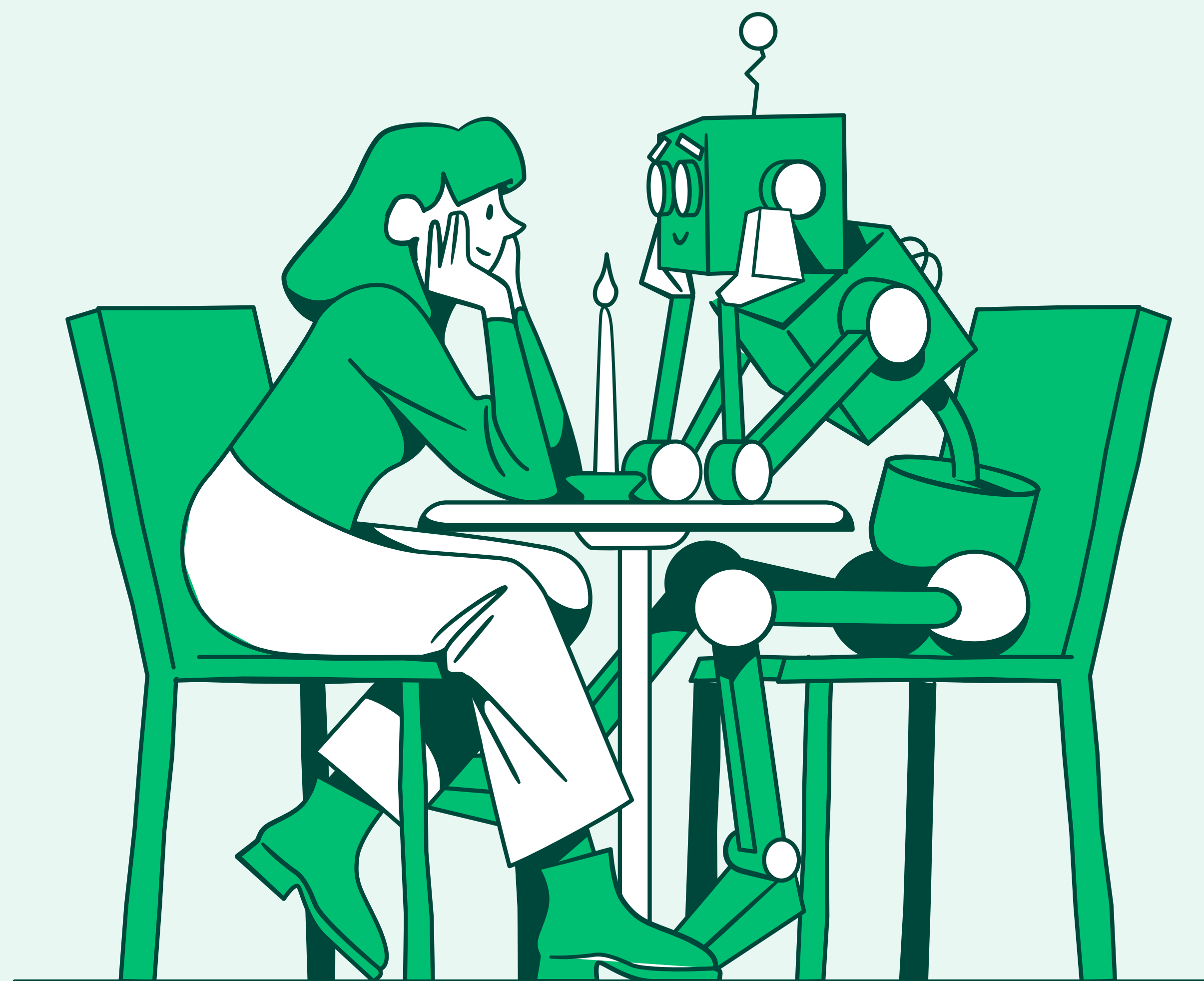
Крок 4: Навчайте свою команду

Чому це важливо?

Змішаний підхід до спілкування з клієнтами, ймовірно, змінить багато внутрішніх робочих процесів, незалежно від того, чи використовуєте ви чат-бот зі штучним інтелектом для підтримки клієнтів, управління персоналом або маркетингу і продажів. Навчіть свої команди, щоб вони могли ефективно працювати зі своїм автоматизованим помічником.

Як це зробити?

Після затвердження початкового плану впровадження чат-бота зі штучним інтелектом обов'язково доведіть його до відома всіх задіяних команд. Ще до того, як рішення буде встановлено і протестовано, ви можете запланувати щотижневий або двотижневий семінар з вашими командами, щоб обговорити зміни, які він принесе.



У рамках навчання ви повинні:

- Описати відповідні терміни реалізації
- Представити особистість чат-бота
- Поділитися з командою даними про наміри та навчання
- Визначити сценарії перекладу
- Розробити керівництва по роботі з перекладам
- Змодельовати вправи після впровадження бота в тестовому режимі

Крок 5: Аналізуйте результати

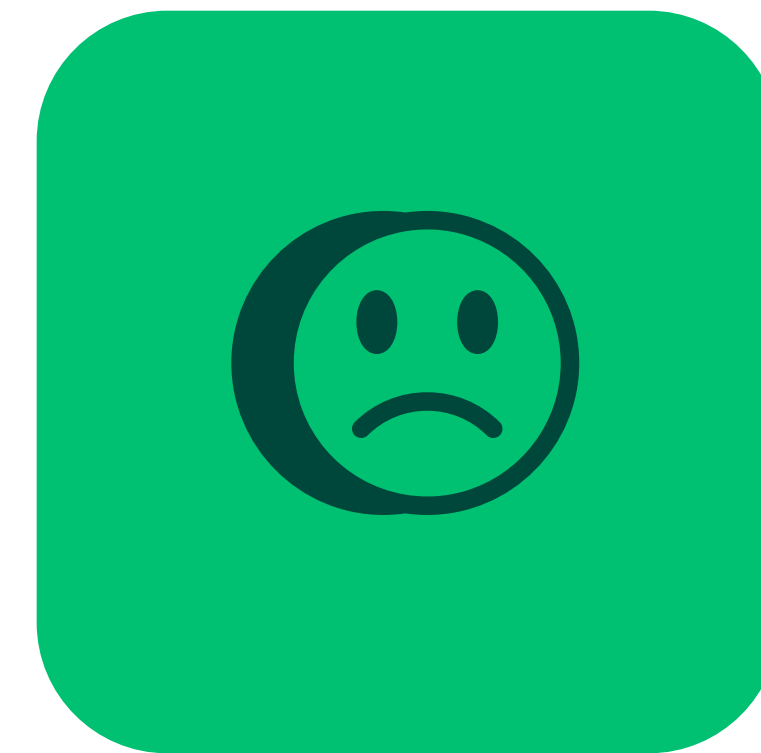
Чому це важливо?

Кожна розмова з клієнтом може дати вам цінні відомості про відповідні моделі поведінки та найпоширеніші запити. Ці знання допоможуть вам удосконалити чатботи і домогтися кращих результатів у бізнесі.

Як це зробити?

При виборі платформи для чат-ботів переконайтеся, що ви отримаєте доступ до всієї аналітики розмов. Співпрацюйте з постачальником, щоб зрозуміти, як можна ефективно застосовувати ці дані, і надавайте щотижневі або щомісячні звіти, щоб можна було виявляти і вносити корективи на ранніх етапах.

Показники

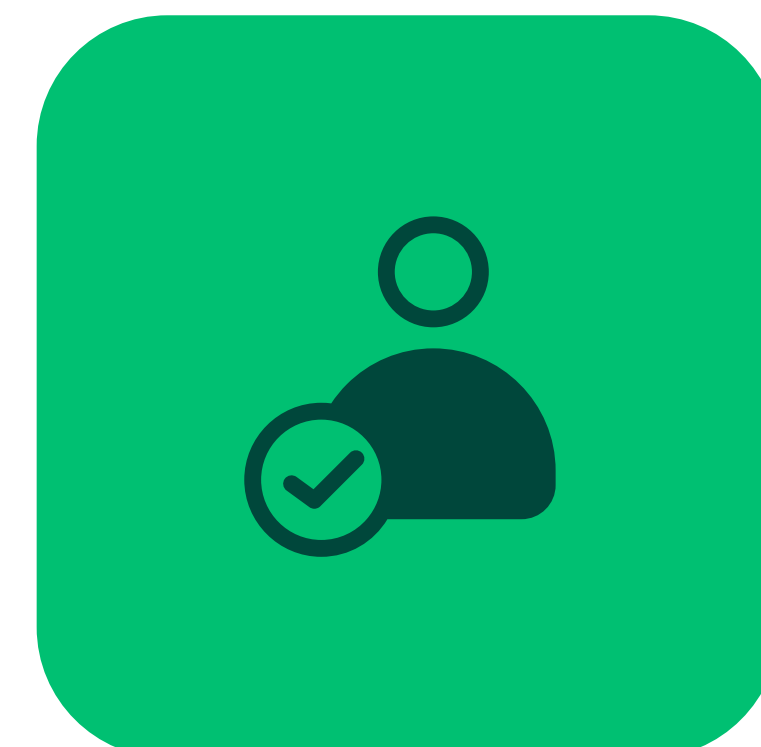


Чат-бот AI часто не
справляється з аналогічними
запитами користувачів



Крок для покращення

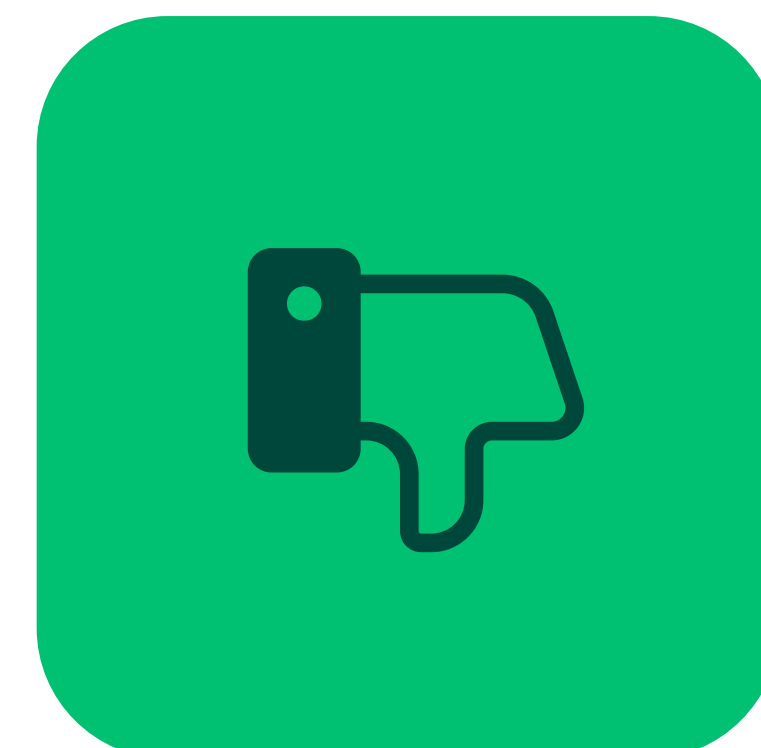
Покращіть дані про наміри та
створіть альтернативні шляхи



Клієнти часто запитують
переклад на оператора



Аналізуйте розмови, щоб
перевірити, які повідомлення
викликали реакцію



Клієнти засмучуються, тому
що вони не можуть одразу
звернутися до оператора



Запропонуйте опцію "Чат з
оператором" на початку діалогу

Процес розробки Чат-боту GMS



Висновок

Що більше зусиль ви вкладете в планування проєкту впровадження чат-бота, то кращих результатів ви досягнете. більше зусиль ви вкладете в планування проєкту впровадження чат-бота

Поставивши чіткі цілі, вибравши правильне рішення для чат-боти на базі AI та ретельно дотримуючись найкращих практик впровадження, ви зможете перетворити чат-боти на базі AI на потужний інструмент залучення та взаємодії з клієнтами. Це дасть вам змогу повною мірою скористатися його перевагами, як-от зниження витрат кол-центру, прискорення часу розв'язання питань, підвищення ефективності, підвищення залученості клієнтів і співробітників, а також поліпшення результатів продажів і маркетингу.



ХТО МИ

GMS є лідером з надання глобальних комунікаційних рішень, що дає можливість нашим партнерам привносити справжню цінність у кожну розмову.

Працюючи пліч-о-пліч, ми визначаємо можливості для зростання та створюємо безпечні та привабливі рішення на основі штучного інтелекту, які зміцнюють довіру між брендами та їх аудиторією, щоб забезпечити клієнтський досвід нового покоління.

Майже 20 років надання послуг бездоганної якості є свідченням нашого досвіду у світі комунікацій. Це свідчення нашої чесності, спритності і відданості довгостроковому успіху наших партнерів.

Ось чому ми є стратегічним партнером, який допомагає підприємствам світового рівня засвітити свій завтрашній день..

Слідкуйте за нами
в соціальних мережах:

