

AI CHATBOTOK AZ ÜGYFÉLKOMMUNIKÁCIÓ JAVÍTÁSÁRA

MIÉRT FONTOS EZ A TÉMA?

A digitális ügyfélkommunikáció javítása már elengedhetetlen a vállalkozások számára. Így lehet megfelelni az ügyfelek egyre növekvő elvárásainak, akik gyors, hatékony és személyre szabott interakciót várnak el az egyre inkább összekapcsolódó világban. A vállalatok ezzel versenyelőnyre tesznek szert a konkurenciájukkal szemben, hiszen a gyorsabb, célzottabb információcsera növeli a hatékonyságukat. A digitális kommunikáció rugalmasságot és jobb hozzáférhetőséget kínál, költségmegtakarítást tesz lehetővé, és optimalizálja az ügyfélélményt az összes érintkezési ponton. Lehetővé teszi az ügyféladatok felhasználását személyre szabott ajánlatokhoz, továbbá gyors válaszidővel és hatékony problémamegoldással elősegíti az ügyfelek hűségét. Az AI-alapú csevegőrobotok támogatják a kkv-kat abban, hogy ügyfeleiknek olyan személyre szabott és rugalmas megoldásokat nyújtsanak, amelyek a legjobban megfelelnek elvárásaiknak és igényeiknek.



fénykép: New Africa/Shutterstock.com

MILYEN ESETEKBEN ÉRDEMES HASZNÁLNI?

Az ügyfélszolgálatban használt AI-alapú csevegőrobotok számos személyre szabott megoldást kínálnak az ügyfélélmény optimalizálására. Elemzik az egyes ügyfelek viselkedését, és személyre szabott javaslatokkal állnak elő, amelyek képesek minden ügyfél egyedi igényeihez és preferenciáihoz igazodni. Az értékesítési folyamat során a csevegőrobotok kommunikációjukat az ügyfél egyéni vásárlási stílusához és érdeklődéséhez igazítják. Az ügyfél profilja és az aktuális marketingkampányok alapján személyre szabott kedvezményeket vagy különleges ajánlatokat kínálhatnak. Az AI-alapú chatbotok egész nap képesek az ügyfelek rendelkezésére állni azáltal, hogy automatikusan válaszolnak a termékekkel, szolgáltatásokkal és technikai segítségnyújtással kapcsolatos gyakran ismételt kérdésekre. Segítenek a potenciális ügyfelek megnyerésében és az értékesítésben azáltal, hogy bevonják őket és segítenek nekik a vásárlási folyamatban. A találkozik ütemezésében a chatbotok képesek időpontokat foglalni és kezelni, míg a többszörös támogatásban akár weboldalakon, közösségi médiában és üzenetküldő alkalmazásokban is alkalmazzák őket. Összességében az AI-alapú chatbotok hozzájárulnak a hatékonyság növeléséhez, a költségek csökkentéséhez és az ügyfél-elégedettség javításához.



WWW.AI4SMES.EU



Co-funded by the
European Union

AI CHATBOTOK AZ ÜGYFÉLKOMMUNIKÁCIÓ JAVÍTÁSÁRA

AI-BEVEZETÉS: GYAKORLATI PÉLDA

Az ötlet egy asztalosműhelyben született, amikor világossá vált, hogy rövidíteni kell a konzultációs időt és javítani kell az ügyfélkommunikáción. 2023-ban kezdték el használni az AI-alapú képkalkoló programokat, mint például a Midjourney, hogy az ügyfelek érdeklődésére gyors és vizuális választ adjanak. A technológia hatalmas potenciálja nyilvánvalóvá vált. Ezt követően az asztalosműhely felvette a kapcsolatot egy kutatási projekttel, amely támogatta egy AI-alapú chatbot prototípusának fejlesztését. Miután sikeresen pályázott regionális finanszírozásra a prototípus fejlesztéséhez, a vállalkozás egy szakosodott szolgáltatóval együtt megkezdte a megvalósítást. A chatbot közvetlenül integrálva van az asztalosműhely weboldalába, és virtuális bűrtanácsadóként működik. A nap 24 órájában elérhető, és segíti a vállalatot az ügyfelek kérdéseinek gyors és hatékony feldolgozásában. A megrendelők megadhatják ötleteiket és igényeiket, majd a chatbot ezeknek megfelelő képeket alkot. A vizualizációk létrehozásához a ChatGPT és a DALL-E programokat használják. Ezek az illusztratív javaslatok jelentősen megkönnyítik a kommunikációt és növelik az ügyfelek elégedettségét. A chatbot az előzetes egyeztetések időszakában, amely során gyakran kérnek első vázlatokat és költségbecslést, különösen hasznos. Konkrét példa erre a konzultációs idő csökkenése. Korábban az asztalosműhelynek az első vázlatok és ajánlatok elkészítése gyakran több órát is igénybe vett. Az AI segítségével most ez a folyamat néhány perc alatt elvégezhető. Ez nemcsak a belső folyamatokat gyorsítja fel, hanem az ügyfelek érdeklődésére való gyorsabb válaszadást is lehetővé teszi. Egy másik példa az ügyfélkommunikáció javulása. A vizualizált javaslatok segítik a félreértések elkerülését és biztosítják, hogy az ügyfelek ötletei pontosan megvalósuljanak. Ezenkívül az asztalosműhely az AI használatával lényegesen több ügyfélnek tud első vázlatot készíteni.



fénykép: Rawat Yapathanasap/Shutterstock.com

MIT KELL FIGYELEMBE VENNI?

Először is meg kell jegyezni, hogy a vizualizációk irreális elvárásokat kelthetnek az ügyfelekben, mivel egyes tervek fizikai okokból vagy technikailag nem megvalósíthatók, kivitelezhetők. Fontos ezt egyértelműen kommunikálni, hogy elkerüljük a csalódásokat és reális elvárásokat támaszunk. Ezenkívül függőség áll fenn az OpenAI-tól, mivel a chatbot az ő szervereikhez kapcsolódik. Üzemszünet esetén a chatbot nem elérhető, ezért célszerű alternatív kapcsolattartási lehetőségeket kínálni az ügyfeleknek arra az esetre, ha a chatbot ideiglenesen nem áll rendelkezésre. A vállalatoknak gondoskodniuk kell az ügyfelek adatainak felelősségteljes kezeléséről és az összes adatvédelmi előírás betartásáról. Ezenkívül mindig biztosítani kell annak lehetőségét, hogy bonyolultabb igények felmerülése esetén az ügyfeleket átirányítsák egy emberi munkatárhoz. A chatbotokat rendszeresen frissíteni és optimalizálni kell a teljesítményük javítása és az ügyfelek visszajelzéseinek figyelembevétele érdekében. Az alkalmazottak képzése szintén kulcsfontosságú. A személyzetnek fel kell készülnie a chatbotokkal való hatékony együttműködésre és azok érdemi kiegészítésére. A vállalatoknak elemezniük kell, hogy a chatbotok milyen típusú kérések esetén használhatók a leghatékonyabban.



fénykép: Brian A Jackson/Shutterstock.com