

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA A PIACELEMZÉSBN: AZ ÜGYFELEK ELÉRHETŐSÉGÉNEK JAVÍTÁSA

MIÉRT FONTOS EZ A TÉMA?

sikerében. A hatékony és személyre szabott ügyfélszolgálat hozzájárul a magasabb ügyfél-elégedettséghez, és ezáltal a kliensek hűségéhez is. A jó ügyfélszolgálat jellemzői a kuncsaftok elvárásainak következetes teljesítése és az egyes vásárlók igényeinek megértése. Gyors, egyértelmű, személyes és empatikus. Ennek egyik előfeltétele az ügyfelek és az ő viselkedésük ismerete. Csak így érhető el a jó skálázhatóság és rugalmasság, amelynek segítségével hatékonyan lehet reagálni a piaci változásokra és ingadozásokra.



fénykép: GaudiLab/Shutterstock.com

MILYEN ESETEKBEN ÉRDEMES HASZNÁLNI?

Az AI-alapú elemző eszközök segítenek a nagy mennyiségű adat feldolgozásában, valamint a belőlük kinyerhető trendek és minták azonosításában. Ezáltal a vásárlók viselkedése érthetővé, sőt előre jelezhetővé válik, ami lehetőséget nyújt a folyamatok javítására és az ügyfélkapcsolatok személyesebbé tételére. Az AI-eszközök az ügyfelek kérdéseinek megválaszolásával megkönnyítik a munkavállalók munkáját is. A hangot kezelő alkalmazások használatával az ügyfelek maguk találhatnak választ kérdéseikre, ahelyett, hogy mindig egy elérhető alkalmazottra kellene várniuk. Ez jelentősen leegyszerűsíti a vállalattal való kapcsolatfelvételt. Ennek eredményeként gyorsabb válaszok és rövidebb várakozási idők várnak az ügyfelekre, miközben a szolgáltatás szüntelenül elérhető.

fénykép: Dmytro Zinkevych/Shutterstock.com



WWW.AI4SMES.EU



Co-funded by the
European Union

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA A PIACELEMZÉSBN: AZ ÜGYFELEK ELÉRHETŐSÉGÉNEK JAVÍTÁSA

AI-BEVEZETÉS: GYAKORLATI PÉLDA

Egy vállalat a mesterséges intelligenciát használja piackutatásra, például a Perplexity és a Gemini AI analitikus eszközökkel gyűjtik az adatokat és elemzik azokat. Az AI-eszközök nemcsak értékelik az adatokat, hanem betekintést nyújtanak abba is, hogy a vállalat hogyan javíthatja marketingjét és hogyan érheti el jobban ügyfeleit. Ezenkívül ezek az eszközök a felhasznált statisztikák és források linkjeit is elérhetővé teszik, ezáltal a vállalat ellenőrizheti a megállapításokat. Egy másik, az ügyfelek elérhetőségének javítását célzó automatizálási AI-eszköz a Zapier. A vállalat ezt használja értékesítési tölcsér kialakítására, lehetővé téve a jobb targetálást az összegyűjtött adatok segítségével. Például elemzi a felhasználók böngészési és vásárlási előzményeit, hogy olyan termékeket javasoljon, amelyek érdekelhetik őket. Elemzi a hírlevél-előfizetők adatait is, például a vásárlási magatartásukat, a demográfiai adatokat és a kattintási magatartást, amelyeket más hirdetési platformokra, például a Metára is elküldhet, hogy hasonló közönségeket célozzon meg és ott új, hasonló profilú előfizetőket találjon.



fénykép: Urbanscape/Shutterstock.com



fénykép: Friends Stock/Shutterstock.com

MIT KELL FIGYELEMBE VENNII?

Az AI analitikai eszközök piacelemzéshez való felhasználásakor több lényeges szempontot is figyelembe kell venni, hogy az analízis hatékony és felelősségteljes legyen. Elsősorban az adatok minősége játszik központi szerepet: a felhasznált adatoknak aktuálisnak, pontosnak és a célközönség számára relevánsnak kell lenniük, a valós eredmények érdekében. Továbbá az adatok forrásainak sokszínűsége is elengedhetetlen, hogy átfogó és torzításoktól mentes képet kapjunk. A különböző források használata lehetővé teszi, hogy az elemzések szilárd alapokon nyugodjanak. A két eszköz képességeit és korlátait is meg kell érteni. A Perplexity jól alkalmazható szövegelemzéshez és természetes nyelvi feldolgozáshoz (Natural Language Processing, NLP), míg a Gemini-t gyakran használják gépi tanuláshoz (Machine Learning, ML) és mintázatfelismeréshez (Pattern Recognition, PR). Érdemes megfontolni, hogyan lehet az eszközöket egymást kiegészítve használni a piacelemzés különböző részein – az ügyfelek hangulatának és fogyasztási szokásainak elemzésétől a trendek előrejelzéséig. Az adatvédelem és az etikai normák központi szerepet játszanak, különös tekintettel a személyes adatok kezelésére, mely során fontos a GDPR és más adatvédelmi előírások betartása anonim vagy összesített adatok felhasználásával a fogyasztók magánéletének védelme érdekében.