

CHATBOTY AI USPRAWNIAJĄCE KOMUNIKACJĘ Z KLIENTAMI

DLACZEGO TEN TEMAT JEST WAŻNY?

Poprawa cyfrowej komunikacji z klientami ma dziś kluczowe znaczenie dla firm. Spełnia rosnące oczekiwania klientów dotyczące szybkiej, wydajnej i spersonalizowanej interakcji w coraz bardziej połączonym świecie. Daje przewagę konkurencyjną, odróżnia firmy od ich konkurentów i zwiększa wydajność dzięki szybszej, bardziej ukierunkowanej wymianie informacji. Komunikacja cyfrowa oferuje elastyczność i lepszą dostępność, umożliwia zmniejszenie kosztów i optymalizuje całą obsługę klienta. Pozwala na wykorzystanie danych klientów do tworzenia spersonalizowanych ofert i promuje lojalność klientów dzięki szybkiemu czasowi reakcji i skutecznemu rozwiązywaniu problemów. Chatboty AI wspierają MŚP w dostarczaniu klientom spersonalizowanych i responsywnych rozwiązań, które najlepiej spełniają ich oczekiwania i wymagania.



Zdjęcie: New Africa/Shutterstock.com

JAKIE SĄ POTENCJALNE MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA CHATBOTÓW AI?

Chatboty AI w obsłudze klienta oferują szereg spersonalizowanych rozwiązań w celu optymalizacji zadowolenia klienta. Analizują indywidualne zachowania klientów i dostarczają dopasowane rekomendacje, które są dostosowane do konkretnych potrzeb i preferencji każdego klienta. W procesie sprzedaży chatboty dostosowują swoją komunikację do indywidualnego stylu zakupów i zainteresowań klienta. Mogą oferować spersonalizowane rabaty lub oferty specjalne w oparciu o profil klienta i bieżące kampanie marketingowe. Chatboty AI zapewniają całodobową obsługę klienta, automatycznie odpowiadając na najczęściej zadawane pytania dotyczące produktów, usług i wsparcia technicznego. W przypadku planowania spotkań, chatboty mogą rezerwować i zarządzać spotkaniami, a także być wdrażane w wielokanałowym wsparciu na stronach internetowych, platformach mediów społecznościowych i aplikacjach do przesyłania wiadomości. Ogólnie rzecz biorąc, chatboty AI przyczyniają się do zwiększenia wydajności, obniżenia kosztów i poprawy zadowolenia klientów.

Zdjęcie: 13_Phunkod/Shutterstock.com



WWW.AI4SMES.EU



Co-funded by the
European Union

CHATBOTY AI USPRAWNIAJĄCE KOMUNIKACJĘ Z KLIENTAMI

WDROŻENIE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI: PRAKTYCZNY PRZYKŁAD

Pomysł przyszedł od jednego z zakładów stolarskich, gdy zdano sobie sprawę, że należy skrócić czas konsultacji i poprawić komunikację z klientami. W 2023 roku stolarnia zaczęła korzystać z programów do generowania obrazów opartych na sztucznej inteligencji, takich jak Midjourney, aby szybko i wizualnie odpowiadać na zapytania klientów. Ogromny potencjał tej technologii stał się oczywisty. Następnie stolarnia skontaktowała się z projektem badawczym, który wspierał rozwój prototypu chatbota opartego na sztucznej inteligencji. Po pomyślnym złożeniu wniosku o regionalne finansowanie rozwoju prototypu, stolarnia rozpoczęła jego wdrażanie wraz z wyspecjalizowanym dostawcą usług. Chatbot jest bezpośrednio zintegrowany ze stroną internetową stolarni i działa jako wirtualny doradca meblowy. Dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wspiera firmę w szybkim i skutecznym przetwarzaniu zapytań klientów. Klienci mogą wprowadzać swoje pomysły i wymagania, a chatbot następnie tworzy odpowiednie sugestie dotyczące obrazu. Do generowania wizualizacji wykorzystywane są ChatGPT i DALL-E. Te ilustracyjne propozycje znacznie ułatwiają komunikację i zwiększają zadowolenie klientów. Chatbot jest szczególnie przydatny podczas wstępnych konsultacji, gdzie często wymagane są pierwsze szkice i szacunki kosztów. Konkretnym przykładem jest skrócenie czasu konsultacji. Wcześniej stolarnia często potrzebowała kilku godzin na stworzenie wstępnych szkiców i ofert. Z pomocą sztucznej inteligencji można to teraz zrobić w kilka minut. Nie tylko przyspiesza to procesy wewnętrzne, ale także pozwala na szybsze reagowanie na zapytania klientów. Innym przykładem jest poprawa komunikacji z klientami. Wizualizowane propozycje pomagają uniknąć nieporozumień i zapewniają, że pomysły klientów są dokładnie wdrażane. Ponadto dzięki zastosowaniu sztucznej inteligencji stolarnia może zapewnić w tym samym czasie wstępny projekt znacznie większej liczbie klientów.



Zdjęcie: Brian A Jackson/Shutterstock.com



Zdjęcie: Rawat Yapathanasap/Shutterstock.com

CO NALEŻY WZIĄĆ POD UWAGĘ?

Po pierwsze, należy zauważyć, że chatboty spełniając oczekiwania klientów mogą tworzyć nierealistyczne wizualizacje, które mogą nie być technicznie wykonalne lub możliwe do wdrożenia ze względu na ograniczenia materiałowe. Ważne jest, aby komunikować wymagania w sposób przejrzysty, aby uniknąć rozczarowań i ustalić realistyczne oczekiwania. Ponadto istnieje zależność od OpenAI, ponieważ chatbot uzyskuje dostęp do ich serwerów. W przypadku awarii, chatbot będzie niedostępny. Dlatego rozsądnie byłoby zaoferować klientom alternatywne opcje kontaktu w przypadku tymczasowej niedostępności chatbota. Firmy muszą zapewnić odpowiedzialną obsługę danych klientów i zgodność ze wszystkimi przepisami dotyczącymi ochrony danych. Co więcej, zawsze powinna istnieć opcja przekierowania do pracownika w przypadku bardziej złożonych zapytań. Chatboty powinny być regularnie aktualizowane i optymalizowane w celu poprawy ich wydajności i reagowania na opinie klientów. Szkolenie pracowników również odgrywa kluczową rolę. Personel powinien być przygotowany do efektywnej współpracy z chatbotami i znaczącego ich uzupełniania. Firmy powinny przeanalizować, do jakich typów zapytań chatboty mogą być najefektywniej wykorzystywane.