Ko spregovori AI

Kako umetna inteligenca spreminja komunikacijo in uporabniško izkušnjo

EMPORIJ

DIGITALNO.
PREMIŠLJENO.
UČINKOVITO.

Ustvarjamo celovite digitalne rešitve, ki povezujejo strategijo blagovne znamke, dizajn in tehnologijo v celovito izkušnjo, koristno za uporabnika in donosno za podjetje.

Povezujemo kreativnost s tehnologijo, razvijamo digitalne produkte z namenom in krepimo prepoznavnost blagovnih znamk ne samo v digitalnem okolju.

Zagotavljamo storitve vse od kreativnih zasnov, prek spletnih mest in UX razvoja do naprednih AI rešitev in avtomatizacije komunikacije.

EMPORIJ – vaš partner od ideje do izvedbe.

Chatbot oz. pametni klepet in prihodnost komunikacije podjetij s kupci

Učinkovit interaktiven pogovor s strankami ali obiskovalci spletni strani je koristen za obe strani. Prihaja do unikatne izmenjave informacij, ki je v statični oz. enosmerni komunikaciji nepredstavljiva. Po drugi strani je zagotovitev primerne infrastrukture za interaktiven pogovor ali stroškovno zahtevna ali ne prihaja do resne interakcije.

V prvem primeru gre za vzpostavitev centra podpore z živimi operaterji, ki jih je nujno potrebno izšolati o zahtevnih temah in tudi pošteno plačati, sploh za čas mimo delovnih ur. Drugi primer predstavlja klepet zgrajen na algoritmih in nizih vprašanj ter ogovorov. Ta je sicer načeloma poceni, nezahteven za vzpostavitev, a zelo omejen v delovanju in tako je primeren le za določene aktivnosti.

AI chatbot, ki temelji na umetni inteligenci, predstavlja idealno kombinacijo obeh pristopov. Zato pametni spletni klepeti vse bolj prevzemajo pomembno vlogo v podjetniški komunikacijski infrastrukturi.

AI chatbot ima visoko stopnjo avtonomnosti in je sposoben natančnega treniranja, zato predstavlja odlično orodje za komunikacijo na različnih nivojih s širokimi možnostmi uporabe. Hkrati je objektivno produktiven, ker je spletnih straneh dostopen 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Obiskovalci vašega spletnega mesta tako dobijo vedno najboljše informacije, kadarkoli jih želijo.

Poglejmo, kaj je pameten klepet oz. AI chatbot, kako deluje in kako ga uporabiti.

01 KAJ JE AI CHATBOT IN KAKO DELUJE?

AI chatbot, ali drugače pametni klepet, je programska oprema, integrirana bodisi v spletno mesto bodisi v aplikacijo, ki uporabnikom omogoča kontinuirno interaktivno komunikacijo z njo samo na določene teme.

AI chatbot je sposoben simulirati pogovor tako, da povezuje stavke ali skupine vnaprej določenih ključnih besed in tako pravilno tolmači določene fraze, ukaze ipd. Njegovo iterativno učenje na osnovi umetne inteligence potem omogoča, da obiskovalcem ponudi resnično doživetje interakcije oz. pogovora.

Na tak način odgovarja na potrebe uporabnikov kadarkoli tekom dneva ali noči, ob tem ponuja človeški način komunikacije.

Funkcionalnosti chatbota lahko uporabimo za različne namene, od upravljanja administrativnih postopkov do rezervacije ali nakupa različnih storitev.

02 KORISTI AI CHATBOTA V ODNOSU DO STRANK

Pametni klepeti, ki jih poganja umetna inteligenca, postajajo priljubljeni kot celovita rešitev na področjih podpore strankam, prodaje, oglaševanja in drugih, ker pomagajo zniževati stroške podjetja, ne da bi s tem negativno vplivali na izkušnjo in doživetja strank. Prav obratno, pravilno uporabljen in dobro treniran pameten chatbot krepi zadovoljstvo obiskovalcev spletnih strani ali kupcev, ker deluje v skladu z njihovimi pričakovanji, ki so:

- Vprašanja in potrebe obiskovalcev so v veliko primerih kompleksna in zelo raznolika
- Obiskovalci pričakujejo takojšen odziv glede svojih zahtev/potreb
- Obiskovalci pričakujejo pravilne, celovite in natančne odgovore

Pri vseh navedenih zahtevah se lahko AI chatbot izkaže kot idealen pomočnik, ker za stranke poskrbi enako in brez zapletov, ker:

- nikoli ne spi in je vedno enako razpoložen, zato je stroškovno učinkovit in zmožen zagotoviti neprekinjeno, 24-urno podporo,
- ob uporabi pametnega klepeta obiskovalcem ni več treba čakati na naslednjega razpoložljivega operaterja,
- pozna najboljši odgovor na vsako vprašanje.

03 DIREKTNE POSLOVNE KORISTI AI CHATBOTA

Zniževanje operativnih stroškov, razbremenjevanje zaposlenih od rutinskih in časovno zahtevnih nalog ter spodbujanje rasti so ključni interesi vsake organizacije. Učinkovitega upravljanja z operativnimi stroški lahko dosežemo, ko so naloge izvedene hitreje in z manj vpletenimi osebami, kar zmanjšuje potrebo po obsežnih specializiranih ekipah.

AI chatboti se pri tem izkažejo kot nepogrešljivo orodje. Omogočajo prevzem večjega deleža komunikacije z obiskovalci spletnih strani, avtomatizirajo vsakodnevna rutinska opravila in tako razbremenijo delo zaposlenih. Ko je AI chatbot integriran na pravi način in na pravem mestu, prinaša občutne poslovne koristi - ne le velikim podjetjem, ampak tudi srednje velikim in manjšim organizacijam.

Med neposredne poslovne koristi spadajo:

Višja produktivnost
Z avtomatizacijo rutinskih opravil AI chatboti omogočajo zaposlenim, da se osredotočijo na bolj kompleksne in vrednostne naloge.

Izboljšan odnos zaposlenih
Manjše breme rutinskih opravil pripomore k boljšemu delovnemu vzdušju in zadovoljstvu na delovnem mestu.

Hitrejše izvajanje storitev
Sposobnost AI chatbotov, da nudijo takojšnje odgovore in rešitve, pomeni hitrejšo storitev za stranke.

Nižji stroški za podporo strankam
Zmanjšanje potrebe po veliki ekipi za podporo strankam direktno vpliva na znižanje stroškov, ki so s tem povezani.

04 ZMOGLJIVOSTI AI CHATBOTA

Funkcije, ki jih zagotavlja integriran pameten klepet, prinašajo organizacijam raznolike in večkratne koristi. Med najbolj zaželene spadajo naslednje:

Personalizacija

AI chatboti lahko dostopajo do različnih virov informacij in se prilagodijo naravnemu jeziku, kar jih naredi idealne za nudenje personalizirane uporabniške pomoči. Ta sposobnost prilagajanja omogoča podjetjem, da ponudijo edinstveno izkušnjo vsaki stranki, kar povečuje zadovoljstvo in zvestobo. A personalizacija deluje tudi obratno – blagovna znamka ali podjetje lahko trenira svojega AI chatbota tako, da govori v njunem slogu, uporablja njune izraze in seveda ima podobo in ime razvito po zapovedih grafične podobe.

Konverzija

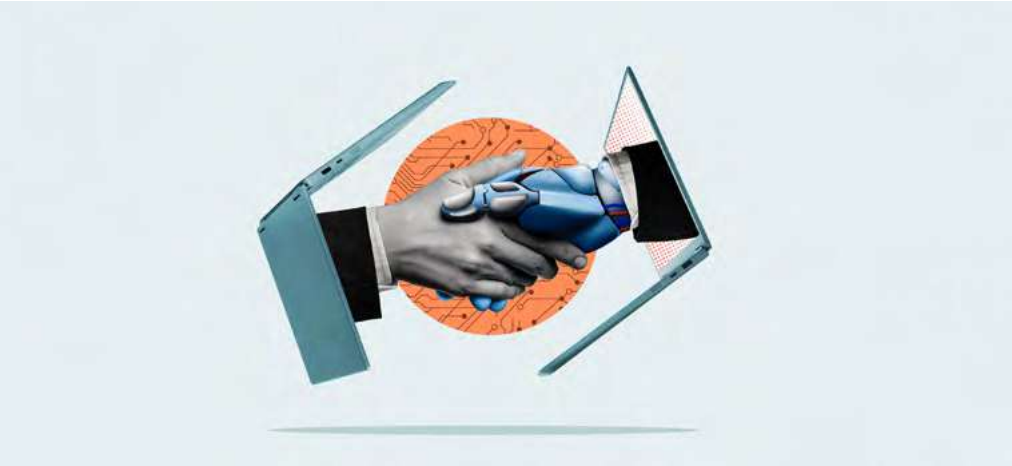
S pomočjo pametnega klepeta organizacije brez dvoma izboljšajo svojo stopnjo konverzije. Chatboti so programirani in trenirani, da samodejno in na prijazen način zbirajo podatke o obiskovalcih ali jih interaktivno sortirajo in na podlagi ugotovitev usmerjajo na različne povezave ali pristajalne strani 24 ur na dan, 7 dni v tednu, kar neposredno prispeva k večji učinkovitosti prodajnih procesov.

Podatki in poslovna inteligenca

Uvedba chatbota omogoča zbiranje obsežnih podatkov o obnašanju in preferencah potencialnih strank. Pri tem ne gre le za osebne podatke, ampak tudi za splošnejše sociološko/demografske informacije, ki pomagajo razumeti stranke v širšem kontekstu. Ugotovitve, kakšni so npr. njihovi okusi, kaj in predvsem zakaj iščejo in kako komunicirajo, postanejo neprecenljive za oblikovanje prihodnjih marketinških strategij in kampanj.

Zvestoba

Nenehna podpora na vseh kanalih, ki jo chatboti nudijo, omogoča razvoj zares celovite uporabniške izkušnje. Z uporabo naravnega jezika oz. načina pogovora chatboti krepijo odnose s strankami, jih delajo bolj osebne in podobne interakcijam z drugimi ljudmi, kar v kombinaciji z dostopnostjo povečuje zvestobo in zadovoljstvo strank.



05 PRAKTIČNA UPORABA AI CHATBOTA V ORGANIZACIJAH

Glede na zapisano ni čudno, da se ekosistem AI chatbota hitro razvija in nastajajo številne namenske različice za potrebe uporabnikov v različnih sektorjih. Tako se vse več podjetij, ne glede na njihovo velikost ali industrijo, odloča za integracijo pametnih chatbotov na svoje spletne strani.

Pri tem ne gre le za več globalne blagovne znamke ali tehnološke start-upe. Trend so ujela tudi manjša in srednje velika podjetja za katere je potencial AI chatbota morda največji, ker njegova integracija prinaša cenovno dostopno, a izjemno učinkovito orodje za podporo marketinškim strategijam, povečevanju prodajne učinkovitosti in izboljšanju podpore strankam.

Če pogledamo delovanje AI chatbota na področjih trženja, prodaje in podpore strankam iz vidika srednje velikega podjetja, je njegov doprinos sledeč:

Personalizirana uporabniška izkušnja

AI chatboti lahko nudijo prilagojeno komunikacijo za vsakega uporabnika, kar pripomore k bolj osebnemu in zadovoljujočemu nakupovalnemu procesu.

Boljša razpoložljivost znamke oz. podjetja

Neutrudnost, konsistenca in nenehna dosegljivost, ki jo omogoča AI chatbot, prinaša široki publiki nenehen dostop do informacij in podpore. S tem je podjetje neprestano na voljo svojim strankam, kar v konkurenčnem okolju lahko razlikovalno prednost na pram tekmecem ali ključno razliko pri odločanju za nakup.

Boljši odnosi in večja zvestoba

Zmožnost ponujati hitre in natančne odgovore ne glede na čas povečuje pri strankah zadovoljstvo in zvestobo, ker se počutijo sprejete in slišane. Tako je možno s pomočjo dobro treniranega AI chatbota podpreti izgradnjo močnejših odnosov, ki se pri strankah lahko prelevi v dolgoročno zvestobo.

Interaktivna komunikacija in vključevanje v marketing

Z integracijo AI chatbota v profil podjetja na komunikacijskih platformah, kot so Facebook Messenger, Slack in druge, podjetja razširijo doseg in lahko ujamejo novo občinstvo, hkrati pa povečajo svojo dostopnost za obstoječe stranke. Premišljeno in kreativno vključevanje chatbota v marketinške aktivnosti ali vodenje marketinških aktivnosti preko chatbota prinese v komunikacijo znamke ali podjetja interaktivnost in možnost personalizacije, kar direktno vpliva na boljšo prodajo.

Izboljšanje poslovne učinkovitosti

Vse do zdaj našteto vpliva na zmanjšanje odzivnega časa na poizvedbe strank in avtomatizacijo ponavljajočih se nalog, kar poveča učinkovitost podjetja in vodi v večje število konverzij, večjo prodajo tar višje prihodke.

> Vključitev AI chatbota v strategije trženja in prodaje ni le trend, ampak nujnost za podjetja, ki želijo ostati konkurenčna v digitalno usmerjenem tržnem okolju.

Z zagotavljanjem personalizirane uporabniške izkušnje, izboljšanjem odnosov s strankami in povečanjem operativne učinkovitosti chatboti predstavljajo ključno orodje v arzenalu vsakega sodobnega podjetja. Njihova sposobnost, da delujejo kot podaljšek marketinške ekipe in nudijo podporo strankam v realnem času, je neprecenljiva in lahko bistveno prispeva k uspehu podjetja.

06 PRIMERI UPORABE AI CHATBOTA NA RAZLIČNIH PODROČJIH

Finančni sektor

Naraščajoče naložbe in razvoj v fintech področja v zadnjih nekaj letih odražajo ogromen potencial umetne inteligence za uporabo pri finančnih storitvah. Avtomatizacija operativnih procesov z umetno inteligenco prinaša korist tako večjim bankam, kot zavarovalnicam, borznim podjetjem in manjšim organizacija s finančnega področja.

Umetna inteligenca omogoča avtomatizacijo rutinskih nalog, kot so pogovori o naložbah in posojilih, zbiranje podatkov, in predstavitev novih izdelkov strankam. To po eni strani izboljšuje učinkovitost, po drugi strani pa zagotavlja enostavno koriščenje storitev strankam, kar je za poslovanje še pomembnejše.

Integracija pametnega klepeta v storitveni del spletnih strani omogoči sproščen pogovor stranke z banko, kar vodi k boljši predstavi banke o stranki, hkrati pa stranki omogoča enostavnejšo uporabo bančnih storitev. Uporabnik tako zaprosi in dobi posojilo na podoben način, kot bi poslal sporočilo prijatelju, kar poenostavi uporabniško izkušnjo pri osebnih transakcijah.

Finančni sektor je poznan po svojih velikih centrih podpore za uporabnike, ki zagotavljajo veli del poslovanja in skrbi za stranke. S prihodom umetne inteligence dobivajo finančne institucije možnost zmanjšati potrebo po veliki človeški sili in urediti področje podpore stroškovno ugodno in učinkovito.

Kadrovsko področje

AI chatbot se dobro znajde tudi na kadrovskem področju, ko prispeva k učinkovitosti in agilnosti kadrovskih služb. Pameten klepet na osnovi umetne inteligence lahko avtomatizira določene rutinske procese. Kadrovski oddelki tako svoj fokus premaknejo od operativnih vprašanj v smeri strateških elementov, kar bistveno prispeva k večji produktivnosti ekipe.

Med rutinske procese lahko štejemo uvajanje zaposlenih, ki poteka vedno po določenem postopku. AI chatbot lahko avtomatizira in racionalizira standardiziran proces uvajanja novih delavcev, kar omogoča hitrejše in učinkovitejše vključevanje v delovno okolje.

Eden od glavnih in stalnih izzivov v kadrovskem procesu je skaliranje rekrutiranja. S pomočjo AI chatbota je možno ta proces poenostaviti, ko na njega prenesemo interakcijo s kandidati. To zelo poenostavi in pohitri pridobivanje potrebnih informacij in odgovarjanje na pogosto zastavljena vprašanja. Velik plus pomeni tudi, da je AI chatbot sposoben v realnem času obdelati več kandidatov hkrati.

S pomočjo AI chatbota uvedemo več interaktivnosti tudi na področje kadrovskih usposabljanj. To pomeni, da udeleženci niso zgolj pasivni opazovalci standardnih videoposnetkov, ampak aktivno sodelujejo v učnem procesu.

Integracija AI chatbota v kadrovske procese ne predstavlja le tehnološkega napredka, ampak tudi strateško prednost. Pameten klepet omogoči kadrovskim službam, da z optimizacijo procesov, od rekrutiranja do usposabljanja in uvajanja zaposlenih, delujejo bolj učinkovito in se osredotočijo na strateška vprašanja, kot sta na primer razvoj talentov in strategija rasti. Večja interaktivnost in avtomatizacija procesov potem prinese izboljšanje notranjih operacij in poveča zadovoljstvo in angažiranost zaposlenih.

Zdravstveni sektor

AI chatbot bo zdravstvenim ekipam in strokovnjakom zagotovil rešitev za izboljšanje interakcij med njimi in pacienti. Z interaktivno in personalizirano komunikacijo glede pacientovega zdravstvenega stanja in z zagotavljanjem vedno dostopnih in aktualnih informacij o zdravstvenem centru lahko znatno prispevajo k boljšim odnosom med vpletenimi, k boljšemu razpoloženju bolnikov in k učinkovitosti zdarvstvenih procesov.

AI chatbot je lahko programiran in treniran na medicinskem področju, ko na primer integrira obsežne medicinske baze podatkov in hkrati ob uporabi svojih sposobnosti jezikovnega modela razume in procesirajo kompleksna vprašanja uporabnikov. Tako lahko odgovarja na vprašanja z natančno klinično terminologijo, kar olajša komunikacijo o specifičnih zdravstvenih vprašanjih.

Tako lahko nudi tudi podporo za specifične zdravstvene scenarije, ko je konfiguriran za generiranje napotkov, odgovarjanje na pogosta vprašanja o simptomih določene bolezni in na višjem nivoju še za zagotavljanje smernic za zdravstveno osebje.

AI chatbota je možno integrirati na številne komunikacijske platforme in aplikacije, kot je npr. WhatsApp, kar zagotavlja široko dostopnost informacij. Če prištejemo prej omenjeno prilagajanje različnim kliničnim primerom, predstavlja AI chatbot idealno orodje za agilno komunikacijsko podporo.

AI chatbota je možno integrirati tudi z aplikacijami za krizno komunikacijo, ki omogoča zdravstvenim zaposlenim, da učinkovito komunicirajo o svojem delovnem statusu in novih dogodkih v organizaciji.

Če povzamemo, AI chatbot v zdravstvenem sektorju izboljša komunikacijo med zdravstvenimi strokovnjaki in pacienti in prispeva k večji dostopnosti in kakovosti zdravstvenih informacij. Zdravstvene organizacije tako zagotovijo personalizirano, učinkovito in prilagodljivo zdravstveno oskrbo.

Odvetniške pisarne

Digitalna transformacija ni obšla niti odvetniških pisarn, kjer so AI chatboti začeli igrati ključno vlogo pri avtomatizaciji ponavljajočih se opravil, kar zaposlenim in ekipam prihrani številne ure dela na mesec. Z njihovo pomočjo odvetniške pisarne ne le optimizirajo upravljanje urnikov in sestankov, ampak tudi zagotavljajo hitrejšo odzivnost in krepijo odnose s strankami.

AI chatbot strankam nudi dostop do splošnih informacij o pisarni, kot so predstavitev storitev, lahko zagotovi rezervacijo terminov, uredi zahtevke za ponudbe ali ponudi samodejne odgovore na specifična vprašanja. To izboljšuje dostopnost pisarne in učinkovitost komunikacije.

Podobno kot pri drugih storitvah, tudi na odvetniškem področju je dobrodošla integracija chatbota s komunikacijskimi aplikacijami, kot je npr. WhatsApp, ker omogoča odvetniškim pisarnam vzpostavitev bližjega in bolj dostopnega komunikacijskega okolja za stranke.

Pameten klepet lahko izboljša postopek dodeljevanja primerov svetovalcem v pisarni. Strankam na primer vnaprej ponudi predhodno oceno z določenimi specifikacijami. To vodi do boljše segmentacije zahtev strank in učinkovitejšo dodelitev ustreznega strokovnjaka.

Kot je že bilo omenjeno, AI chatbot se dobro znajde tudi na področju organizacije dela pisarne. Integracija chatbota z orodji za načrtovanje dela in sinhronizacija s sistemi CRM poveča notranjo učinkovitost odvetniških pisarn. Avtomatizacija razporeditve terminov in upravljanja časa vsakega člana ekipe zmanjšuje administrativne naloge in prispeva k večji produktivnosti.

AI chatboti prinašajo občutne izboljšave v operativni učinkovitosti, komunikaciji s strankami in upravljanju delovnih procesov. Odvetniške pisarne z avtomatizacijo rutinskih nalog in z ustvarjanjem interaktivnih komunikacijskih poti lahko izboljšajo izvajanje svojih storitev in krepijo svojo konkurenčnost.

07 PRIHODNOST KOMUNIKACIJE Z AI CHATBOTOM

Navedli smo le nekaj primerov področij in malo več primerov možnosti uporabe AI chatbota. Z razvojem tehnologij temelječih na umetni inteligenci, se bodo možnosti širile in povečevale. K temu lahko prispevate s svojim idejami in zahtevami tudi vi.

AI chatboti namreč predstavljajo več kot le napredno tehnološko orodje; so prelomna rešitev, ki ima moč popolnoma preoblikovati način, kako vaše podjetje komunicira s strankami, kako izboljša operativno učinkovitost in okrepi zadovoljstvo strank.

V sodelovanju z Emporijem in ob sledenju zgoraj opisanim korakom bo vaše podjetje ostalo v koraku s časom in na poti trajnega uspeha v digitalni dobi. Le izkoristite vse prednosti, ki jih AI chatbot ponuja na področju izboljševanja poslovnih procesov in krepitve odnosov s strankami.

Emporij je lahko vaš partner v digitalni preobrazbi, ker ponuja številne storitve, ki podjetjem pomagajo izkoristiti polni potencial digitalizacije na področju marketinga in komunikacije. Ekipa Emporija vam bo stala ob strani v celotnem procesu integracije in konfiguracije naprednega AI chatbota. Pomagali vam bomo tudi razviti ali prilagoditi strategije za interakcijo s strankami, in zagotovimo, da bo vaša digitalna komunikacijska strategija inovativna in v skladu s tehnološkimi trendi, torej tudi učinkovite.

EMPORIJ

Želite izboljšati komunikacijo s strankami ali avtomatizirati podporo uporabnikom?

Z veseljem vam pomagamo zasnovati in uresničiti rešitve, ki temeljijo na umetni inteligenci:

- analizo priložnosti za uporabo AI v komunikaciji in podpori
- načrt in razvoj virtualnih pomočnikov po meri vaše blagovne znamke
- integracijo AI klepeta v spletna mesta ali aplikacije
- optimizacijo uporabniške izkušnje z naprednimi podatkovnimi orodji
- merjenje učinkovitosti in stalno nadgradnjo sistemov

Rezultat:
Bistveno boljša odzivnost, hitrejša komunikacija, več zadovoljnih uporabnikov in nižji stroški podpore.

Pokličite za neobvezen posvet! Radi prisluhnemo vašim poslovnim izzivom in jih pretvorimo v digitalne priložnosti.

info@emporij.net

+386 (0)59 019 224