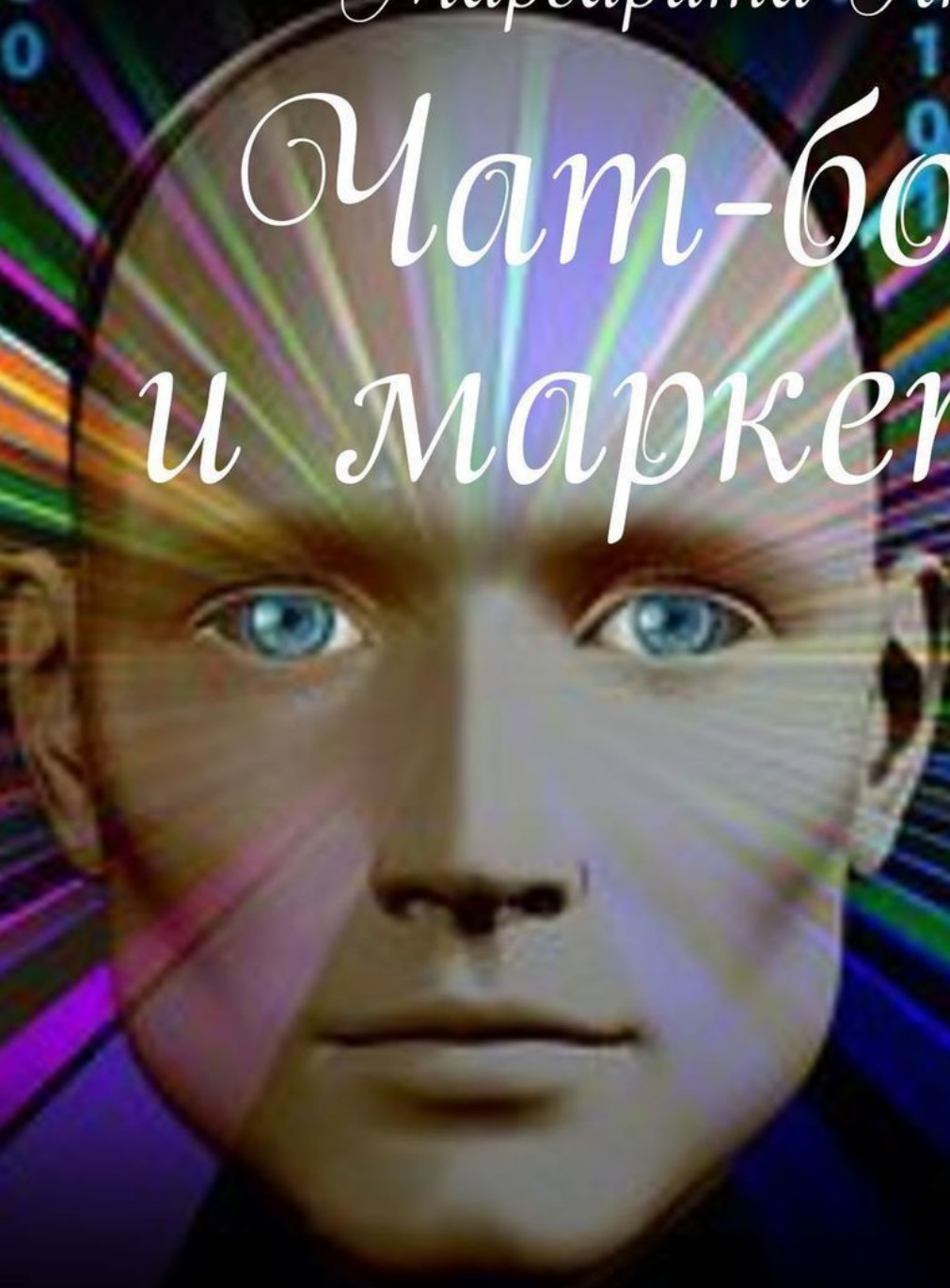


Маргарита Акулич

Чат-боты и маркетинг



Маргарита Акулич

Чат-боты и маркетинг

«Издательские решения»

Акулич М.

Чат-боты и маркетинг / М. Акулич — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-907160-6

Книга посвящена чат-ботам, использование которых компаниями становится все более частым и эффективным. Чат-боты — это эффективное настоящее и будущее цифрового маркетинга. В книге раскрыты основные понятия, касающиеся чат-ботов и их использования, приведен ряд разного рода рекомендаций. Дано много интересной и полезной для маркетологов информации.

ISBN 978-5-44-907160-6

© Акулич М.

© Издательские решения

Содержание

Предисловие	6
I Понятие и история чат ботов	7
1.1 Что собой предоставляют чат боты? Достоинства и недостатки чат ботов в маркетинговом ракурсе. О развитии Chatbot с течением времени	7
1.2 Чат бот ELIZA. Чат бот PARRY	12
1.3 Чат бот Jabberwacky.	14
1.4 Чат бот ALICE. Чат бот SmarterChild	16
1.5 Чат бот Siri. Чат бот Google Now	18
1.6 Чат бот Cortana. Чат бот Alexa	20
II Ключевые преимущества, получаемые компаниями при использовании чат ботов	22
2.1 Преимущество сохранения времени и денег. Преимущество создания потенциальных клиентов и доходов	23
2.2 Преимущества: обеспечения руководства пользователями, оперативной поддержки клиентов, привлечения пользователей к уникальному пути	25
III Применение чат ботов в практическом маркетинге и их внедрение	28
3.1 О применении чат ботов в практическом маркетинге. О возможности замены чат ботами менеджеров по продажам	28
3.2 Чат боты как цифровые клиенты и сервисные агенты. Требования к чат боту. Поддержка языков	31
3.3 О внедрении чат ботов. Популярные сервисы для сборки чат ботов	34
Конец ознакомительного фрагмента.	35

Чат-боты и маркетинг

Маргарита Акулич

© Маргарита Акулич, 2019

ISBN 978-5-4490-7160-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Предисловие

Книга посвящена чат ботам, использование которых компаниями становится все более частым и эффективным. Чат боты – это эффективное настоящее и будущее цифрового маркетинга.

В книге раскрыты основные понятия, касающиеся чат ботов и их использования, приведен ряд разного рода рекомендаций. Дано много интересной и полезной для маркетологов информации.

В книге раскрыты следующие вопросы:

Понятие и история чат ботов.

Ключевые преимущества, получаемые компаниями при использовании чат ботов.

Применение чат ботов в практическом маркетинге и их внедрение.

Осуществление маркетинговой работы с помощью чат ботов.

Чат боты и маркетинг в социальных сетях.

Использование чат ботов для улучшения маркетинговой стратегии.

Бренды красоты, разговорный маркетинг и чат боты.

О будущем чат ботов.

О проведенном в Мичиганском государственном университете в сотрудничестве с YouGov исследовании, касающемся использования чат ботов при изучении рынка.

Как улучшить ChitChat.

I Понятие и история чат ботов

1.1 Что собой представляют чат боты? Достоинства и недостатки чат ботов в маркетинговом ракурсе. О развитии Chatbot с течением времени

Что собой представляют чат боты?

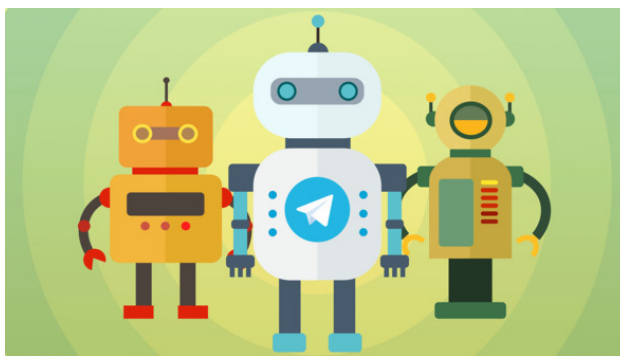


Фото из источника в списке литературы [1]

Мы знаем, что идея использования чат ботов может быть немного запугивающей. Но правда в том, что роботы здесь не для того, чтобы захватить мир. Они здесь, чтобы облегчить жизнь.

Чат бот (Chatbot) является программой. Она управляется с помощью заданных алгоритмов поведения либо ИИ (ИИ – это искусственный интеллект, англ. AI). Данная программа предусматривает взаимодействие с пользователем с применением диалогового окна.

Чат боты – это программы, созданные для автоматического взаимодействия с полученными сообщениями. Чат боты могут быть запрограммированы таким образом, чтобы каждый раз реагировать по-разному на сообщения, содержащие определенные ключевые слова, и даже использовать машинное обучение для адаптации своих ответов в соответствии с ситуацией.

Чат боты являются цифровыми текстовыми сообщениями или приложениями на основе голоса. Они помогают различным группам людей или отдельных лиц направлять свои запросы через текст или голос.

Чат боты используют такие чат-среды как текст SMS, окна чата веб-сайта и службы социальных сообщений на разных платформах, таких как Facebook и Twitter, для получения ответов на сообщения. Чат боты бывают разных форм. Есть некоторые забавные и глупые – как Cleverbot, болтающий с реальными людьми. И есть также серьезные бизнес-боты, предназначенные для удовлетворения потребностей клиентов.

Ценность ботов для бизнеса и маркетинга, целесообразность их использования

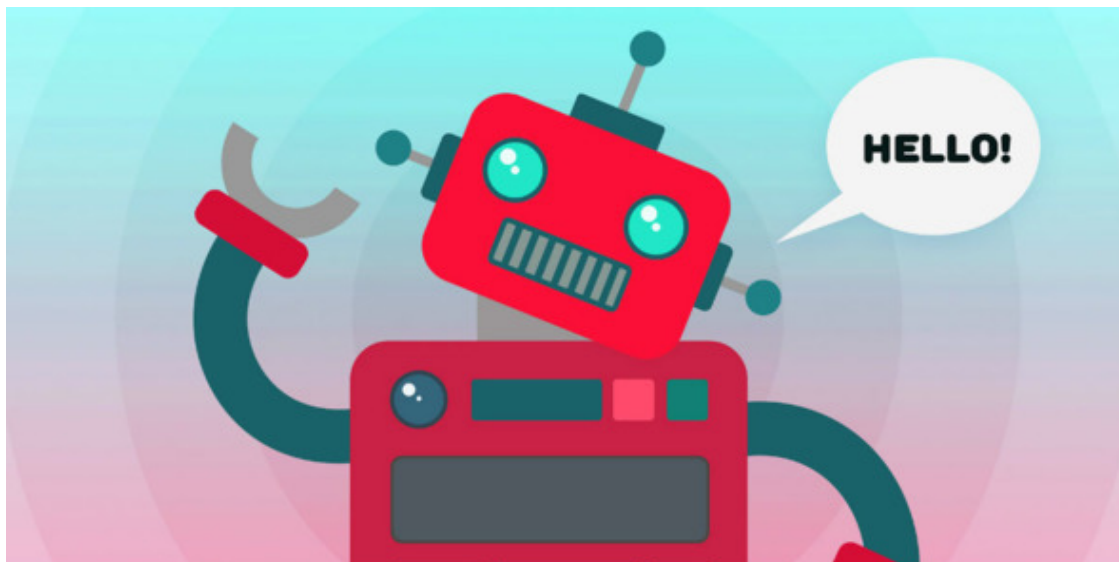


Фото из источника в списке литературы [2]

Недавно Facebook опубликовал множество данных, подтверждающих ценность ботов для бизнеса [3]:

«2 миллиарда сообщений отправляются между людьми и предприятиями ежемесячно 56% людей предпочли бы получить сообщение, чем звонить в службу поддержки клиентов; 53% людей с большей вероятностью совершают покупки с предприятиями, которые могут отправлять сообщения.

Использование чат ботов, безусловно, набирало обороты в последние несколько лет. Данные из Google Trends показывают, что за последние пять лет объем поиска по темам „chatbots“ вырос в 19 раз, так как отдельные лица и предприятия начали осознавать их ценность».

Благодаря чат ботам компании могут добиться повышения своих доходов и быть в тренде.

Что касается выполняемых чат ботом задач, то они отличаются большим разнообразием, они могут быть как функциональными (общение, консультирование и др.), так и развлекательными (игры).



Фото из источника в списке литературы [4]

Чат боты популярны и представляют собой инструмент, активно используемый в практике маркетинга людьми, нацеленными на персонализированное общение через мессенджеры.

Благодаря чат ботам (их существованию) компании могут рассчитывать на:

получение хорошего маркетингового коммуникационного канала, содействующего продвижению товаров и привлечению лидов;

обеспечение автоматизации коммуникации, что дает шанс повышения качества предоставляемого клиентам сервиса;

освобождение менеджеров компаний от решения простых однотипных задач и нацеливание их на решение отличающихся сложностью проблем;

обеспечение совершенствования клиентского опыта, повышения степени вовлеченности клиентов и уровня их лояльности.

Чат боты используются, в том числе, для обеспечения мощных взаимодействий с пользователями, для содействия бизнес-процессам, для получения информации от больших групп, в качестве личного помощника. Боты также используются поисковыми системами, чтобы архивировать новые страницы для будущего поиска.

Мы прошли долгий путь со дней «живого» чата на веб-сайтах. В наши дни чат боты интеллектуальны и способны выполнять множество различных задач. Все, начиная от бронирования встреч с торговыми представителями, чтобы продвигать перспективных клиентов дальше по воронке с привлекательным контентом, можно сделать. Надо только очень этого захотеть.

Вам целесообразно начать использовать чат боты, чтобы упростить общение с клиентами, обеспечить успех в продажах. Чат боты не просто удобны для ваших потребителей, они также отлично подходят для вашего бизнеса.

Достоинства и недостатки чат ботов в маркетинговом ракурсе



Чат боты для мессенджеров можно рассматривать в качестве нетрадиционного, прогрессивного маркетингового инструмента. Пользователей он не раздражает, скорее он им нравится. Это одно из его достоинств.

Передаваемые благодаря чат ботами сообщения люди, как правило, читают.

При применении чат ботов люди прибегают к личному общению, являясь зачастую его инициаторами. Это своего рода интимный процесс. По данной причине у пользователей не появляется желания проявлять негативные реакции на входящие сообщения.

Маркетинговая работа с использованием чат ботов предусматривает нацеленность на конкретную целевую аудиторию, она отличается высокой адресностью. Это дает возможность обеспечения персонализированных, обладающих высокой «конверсионностью» предложений.

Поскольку чат боты в тренде, самые активные интернет-пользователи (миллениалы) оказываются вовлеченными в процесс. Этим пользователям свойственно идти на экспериментирование, получая опыт применения новых сервисов и технологий. Компании должны делать все возможное, чтобы не разочаровывать данных пользователей. Если они окажутся довольными, то отблагодарят высокой лояльностью и активностью.

Один из способов оставаться конкурентоспособным в современном бизнесе – автоматизировать как можно больше ваших процессов. Об этом свидетельствуют рост самообслуживания в продуктовых магазинах и заказ через киоски в ресторанах. Amazon недавно открыла магазин без кассиров и самообслуживания, ограничивая взаимодействие человека с людьми.

Ценность чатов – это возможность автоматизировать разговоры в вашей организации.

Но следует заметить, что иной раз имеются сложности в применении ботов некоторыми не готовыми к новому способу взаимодействия пользователями из-за непонимания/недопонимания определенных нюансов. Эти нюансы обычно связаны с необходимостью отсутствия у пользователей проблем, касающихся распознавания и логики мышления.

В статье «Пошлите ваших клиентов к ботам! Как и зачем использовать чат-ботов в бизнесе?» отмечено [5]:

«Так, тот же бот Aviasales требует ввода слов-триггеров на английском (/fly, /tips, /hotel), а собственно названий городов – на русском».

Иногда боты используются также для вредоносных целей, например, для передачи компьютерных вирусов или искусственного увеличения просмотров на видеороликах YouTube или в веб-статьях.

О развитии Chatbot с течением времени

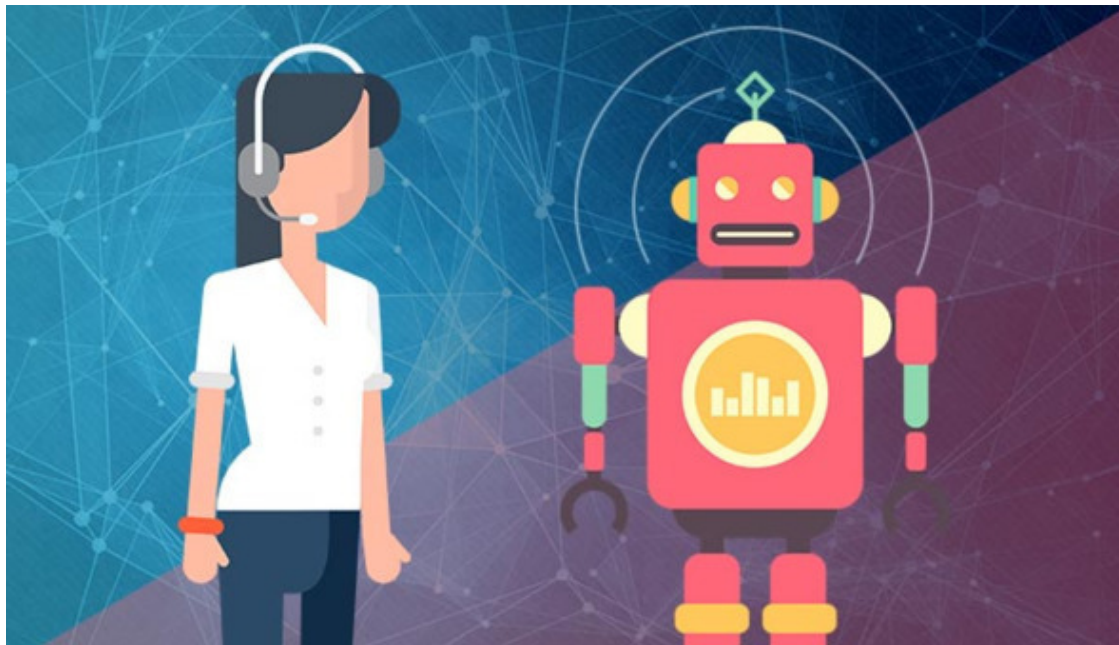


Фото из источника в списке литературы [7]

Первый чат бот был разработан профессором Массачусетского технологического института Джозефом Вайзенбаумом в 1960-х годах. Его называли ELIZA.

В 2009 году компания под названием WeChat в Китае создала более продвинутый Chatbot. С момента своего запуска WeChat покорила сердца многих пользователей, демонстрирующих ему непоколебимую преданность. Это весьма процветающая платформа для социальных сетей. Благодаря своей платформе WeChat упростил создание очень простых чатов. Это стало примером наиболее благоприятных способов для маркетологов и работодателей сократить выполняемую ими работу, когда они взаимодействуют с клиентами в Интернете. Хотя это имеет последствия и менее впечатляет, чем сегодняшние приложения для обмена сообщениями, такие как Facebook Messenger, Slack и Telegram, это не значит, что вы не можете построить очень умный бот на WeChat. Компания Chumen Wenwen, основанная в 2012 году бывшим сотрудником Google, построила очень сложный бот, работающий на WeChat.

В начале 2016 года мы увидели введение технологии первой волны искусственных данных в разработке чатов. Платформы социальных сетей, такие как Facebook, позволяют разработчикам создавать чат бот для своего товарного знака или услуги, чтобы клиенты могли выполнять некоторые из своих ежедневных действий внутри своей платформы обмена сообщениями.

Введение чат ботов привело нас ко времени диалогового интерфейса. Это интерфейс, который скоро не потребует экрана или мышки. Интерфейс будет полностью разговорным, и сообщения будут неотличимы от наших разговоров с нашими друзьями и родственниками.

Чтобы полностью объяснить массовость этой быстро появляющейся реальности, нам нужно вернуться к самым ранним дням компьютера, когда появилось желание применения технологий искусственного интеллекта и диалогового интерфейса.

1.2 Чат бот ELIZA. Чат бот PARRY

Чат бот ELIZA



Фото из источника в списке литературы [8]

ELIZA оказался самым первым чат ботом, как упоминалось выше. Он был создан Джозефом Вайзенбаумом в 1966 году, и он использует методологию сопоставления образцов и замещения для имитации беседы. Программа была разработана таким образом, что она имитирует человеческий разговор. Chatbot ELIZA работал, передавая слова, введенные пользователями на компьютер, а затем соединял их со списком возможных сценариев ответов. Он использует сценарий, моделировавший психотерапевта.

Скрипт значительно повлиял на обработку естественного языка и неестественный интеллект, причем копии и варианты выступали в академиях по всей стране. Однако Вейзенбаум был обеспокоен реакцией пользователей. Он намеревался добиться, чтобы ELIZA была просто карикатурой на человеческий разговор, но внезапно пользователи доверили ELIZA свои самые глубокие мысли.

Эксперты заявляли, что через несколько лет чаты будут неотличимы от людей. Вайзенбаум отверг идею о том, что машины могут заменить человеческий интеллект. Он утверждал, что такие устройства – всего лишь инструменты и расширители человеческого разума. Он также подчеркнул, что понимание компьютером языка полностью зависит от контекста, в котором он используется. Кроме того, Вайзенбаум утверждал, что более общее компьютерное понимание человеческого языка невозможно.

В последующие десятилетия разработчики чат ботов построили их с опорой на модели Вайзенбаума, стремясь к более человекоподобным взаимодействиям. Передача теста Тьюринга выросла до общей цели, проверяющей разговорные таланты ботов. Самое сложное в вопросе теста Тьюринга заключается в том, что нет ограничений на то, что могут обсуждать люди.

Чат бот PARRY



Фото из источника в списке литературы [9]

Chatbot PARRY был создан американским психиатром Кеннетом Колби в 1972 году. Программа имитировала пациента с шизофренией. Он пытался имитировать болезнь.

Это программа на естественном языке, напоминающая мышление человека. PARRY работает через сложную систему предположений, атрибутов и «эмоциональных реакций», вызванных изменением веса, привязанных к вербальным входам.

Для проверки работы PARRY его тестировали с использованием вариации теста Тьюринга. Это было в начале семидесятых, когда человеческие следователи, взаимодействовавшие с программой с помощью удаленной клавиатуры, были слабы в отношении того, чтобы отличить PARRY от первоначального параноидального человека.

Пятьдесят лет назад Кеннет Марк Колби был единственным психиатром, думавшим о том, как компьютеры могут способствовать пониманию психических заболеваний. Он начал проект «Преодоление депрессии», продолжавшийся до его смерти в 2001 году.

1.3 Чат бот Jabberwacky. Чат бот Dr. Sbaitso

Чат бот Jabberwacky



Фото из источника в списке литературы [10]

Chatbot Jabberwacky был создан разработчиком Ролло Карпентером в 1988 году. Он нацелен на то, чтобы имитировать естественный человеческий разговор в развлекательном ключе. Jabberwacky привел к следующему технологическому росту.

Некоторые люди с момента его возникновения используют его для академических исследовательских целей через свои веб-страницы. Предполагается, что чат бот использует технику ИИ, называемую «сопоставление контекстных шаблонов».

Чат бот Dr. Sbaitso



Фото из источника в списке литературы [11]

Chatbot Dr. Sbaitso – чат бот, созданный Creative Labs для MS-Dos в 1992 году. Это была одна из самых ранних попыток включения ИИ в чат бот, она признана за ее полную голосовую чатовую программу. Программа способна общаться с пользователем, как будто это психолог. Большинство ответов чат ботf были примерно такими: «Почему вы так себя чувствуете?». Это не какое-то сложное взаимодействие.

1.4 Чат бот ALICE. Чат бот SmarterChild



Фото из источника в списке литературы [12]

Чат бот ALICE

Chatbot ALICE (искусственная лингвистическая интернет-компьютерная организация) – это универсальная языковая обработка, использующая эвристический шаблон для переноса разговоров.

В 1995 году Ричард Уоллес выступил инициатором создания ALICE. Ранее он был известен как бот Алиса, потому что он сначала запускался на компьютере по имени Алиса.

Программа работает с XML-схемой, известной как язык разметки искусственного интеллекта (AIML), помогающей определять правила разговора.

В 1998 году программа была отредактирована на Java, а в 2001 году Уоллес опубликовал спецификацию AIML. Затем и другие разработчики разработали бесплатные и открытые источники ALICE на разных языках программирования и на разных иностранных языках.

Программа имитирует общение с реальным человеком через Интернет. Алиса – молодая женщина, если ее годы перевести в человеческие годы, рассказывающая пользователю о своем возрасте, увлечениях и других увлекательных фактах, а также отвечающая на диалог пользователя. Если вы хотите попробовать, вы можете сделать это здесь: <https://home.pandorabots.com/en/>

Просто помните, что это было выпущено в 1995 году, поэтому не ожидайте слишком многого с точки зрения пользовательского интерфейса и дизайна.

Чат бот SmarterChild

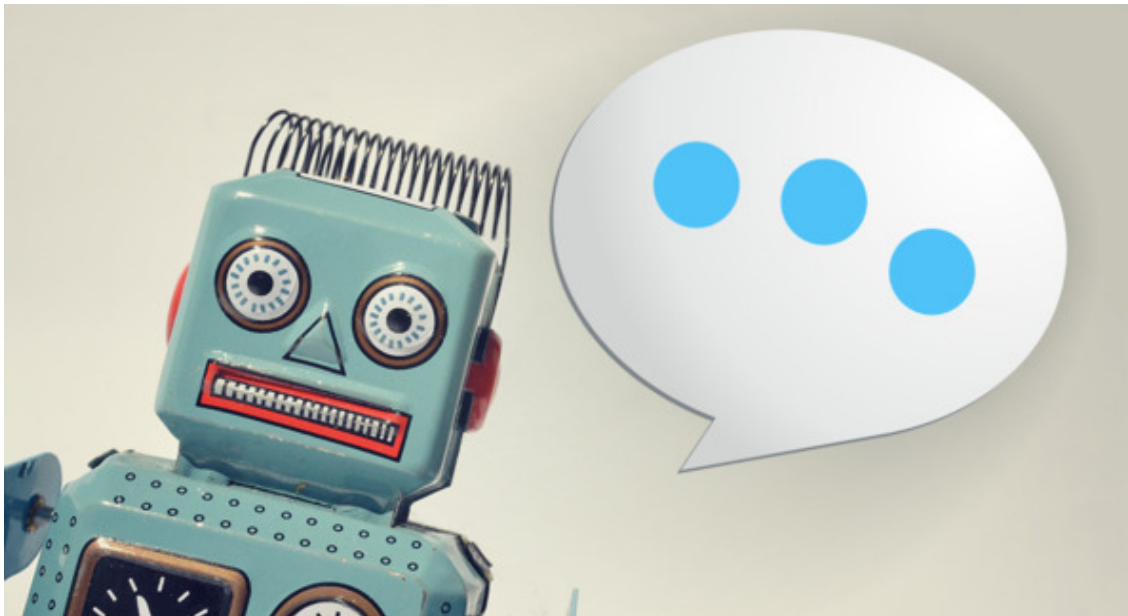


Фото из источника в списке литературы [13]

Chatbot SmartChild – во многом предшественник Siri, он был разработан в 2001 году.

Чат бот был доступен в AOL IM и MSN Messenger, чтобы проводить забавные разговоры с быстрым доступом к другим службам.

Похоже, что Microsoft также построила собственный SmarterChild спустя годы после того, как большинство людей перестало использовать AIM, ориентировавшегося на 18-24-летних людей, в частности, в США.

1.5 Чат бот Siri. Чат бот Google Now

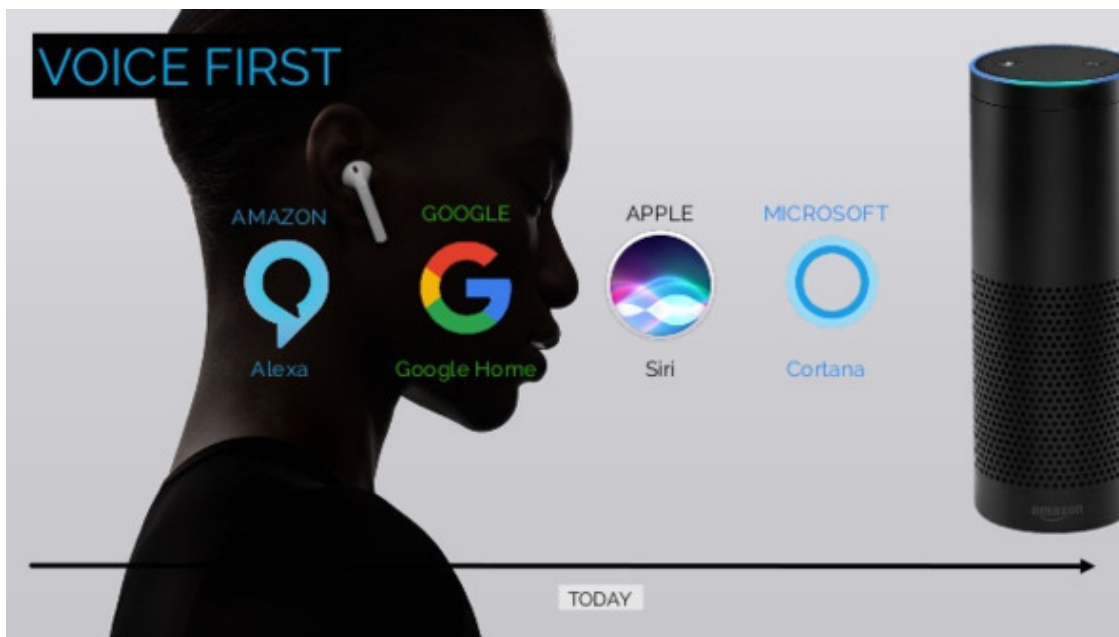


Фото из источника в списке литературы [14]

Чат бот Siri

Chatbot Siri был создан Apple для iOS в 2010 году. Это был интеллектуальный персональный помощник и учебный навигатор, использовавший пользовательский интерфейс с естественным языком. После этого он проложил систему для всех ботов AI и PAs. В патентной заявке Управления по патентам и товарным знакам Соединенных Штатов содержится информация о новой службе Apple, в которой пользователи могут делать запросы и вести беседу с Siri через Сообщения.

Новый патент похож на опубликованный ранее, но теперь включает более глубокую интеграцию с аудио, видео и файлами изображений. Как и в других текстовых сообщениях в Facebook Messenger, патент Apple описывает Siri, как способного выполнять текущие обязанности без необходимости разговаривать вслух. Это может быть полезно в нескольких общественных сферах. Он может отвечать на текст, аудио, изображения и видео при передаче пользователю. Apple заявила, что это приведет к более плодотворному интерактивному опыту среди потребителей по использованию цифрового помощника. Патент содержит несколько примеров беседы между Siri и пользователем в Сообщениях, когда пользователь задает вопросы.

Чат бот Google Now



Фото из источника в списке литературы [15]

Chatbot Google Now был запущен в Google Inch в 2012 году. Он отвечает на вопросы, выполняет действия посредством запросов, сделанных в наборах веб-сервисов, и дает рекомендации. Это было частью пакета обновлений и модификаций пользовательского интерфейса для мобильного поиска, в том числе женского голосового портативного помощника, конкурирующего с Apple Siri.

Google Now был изначально способом получения контекстно-зависимой информации, основанной на местоположении и времени суток. Он развился, чтобы стать намного более сложным, с широким спектром категорий контента на карточках. Иногда это относится как к прогностическому поиску.

В настоящее время он построен для использования на смартфоне и он был повышен до нескольких функций. Google Now является одним из наиболее агрессивных методов поиска программного обеспечения Google. Идея проста – Google Now предсказывает, что вам нужно знать, прежде чем вы узнаете, что хотите, и подает информацию в удобном для чтения формате. Исполнение его было превосходным.

1.6 Чат бот Cortana. Чат бот Alexa

Чат бот Cortana

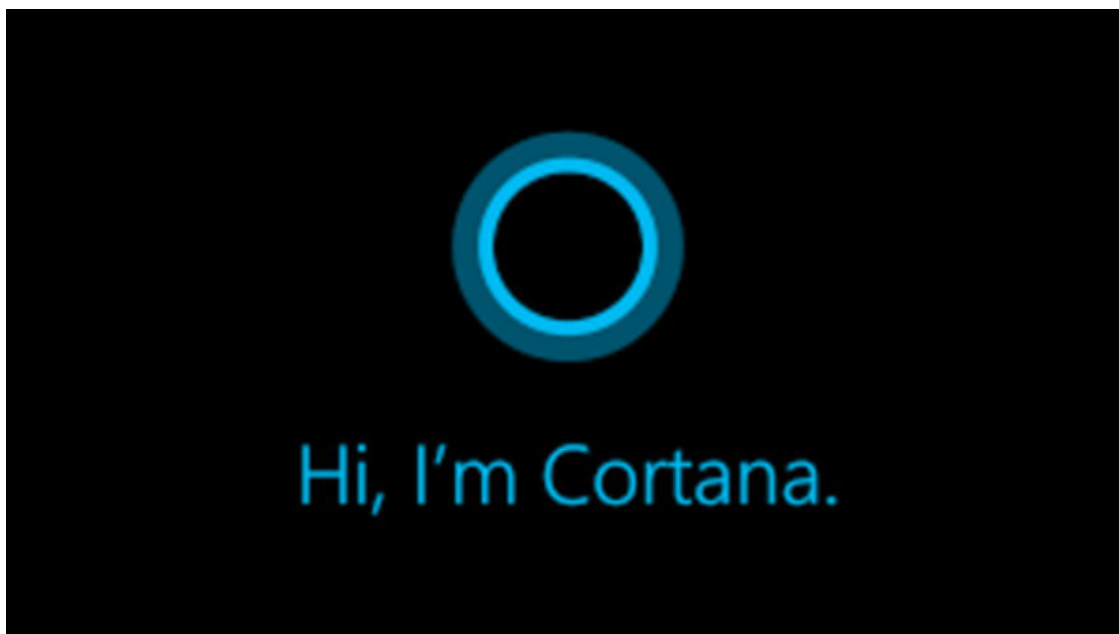


Фото из источника в списке литературы [16]

Chatbot Cortana впервые был продемонстрирован на конференции разработчиков Microsoft Build 2014, и он непосредственно интегрирован как в телефонные устройства Windows, так и ПК с Windows 10.

Программа использует распознавание голоса и соответствующие алгоритмы для получения и ответа на голосовые команды. Чтобы кто-то начал, он должен ввести вопрос в поле поиска или выбрать микрофон и поговорить с Cortana.

Если человек не очень уверен в том, что сказать, он увидит предложения на экране блокировки, а также в Cortana, выбрав окно поиска на панели задач.

Cortana может выполнять такие задачи как напоминания по времени, местам или людям, отправку электронных писем и текстов, создание и управление списками, разговоры и игры, нахождение фактов, файлов, местоположения и информации и др.

Чат бот Alexa



Фото из источника в списке литературы [17]

Chatbot Alexa – интеллектуальный личный помощник, разработанный Amazon. Он был представлен в 2014 году и теперь встроен в такие устройства, как Amazon Echo, Echo Dot, Echo Show и многие другие.

Существует также приложение Alexa и больше устройств от сторонних производителей, в которые Alexa встроена. Все, что вам нужно сделать, это сказать «Alexa, сыграй музыку» или «Alexa, найди итальянский ресторан», и она поможет вам.

Не используя ничего, кроме звука вашего голоса, вы можете искать в Интернете, воспроизводить музыку, создавать списки дел или перечни покупок, настраивать сигналы тревоги, транслировать подкасты, воспроизводить аудиокниги, получать новости или отчеты о погоде, контролировать свои смарт-домашние продукты и многое другое.

Чтобы увеличить возможности любого устройства, поддерживающего Alexa, Amazon позволяет разработчикам создавать и публиковать навыки для Alexa, используя Alexa Skills Kit (ASK). Вы можете бесплатно скачать приложение Alexa: <https://goo.gl/pKgGmA>

II Ключевые преимущества, получаемые компаниями при использовании чат ботов

Рассмотрим ряд преимуществ.

2.1 Преимущество сохранения времени и денег. Преимущество создания потенциальных клиентов и доходов

Преимущество сохранения времени и денег

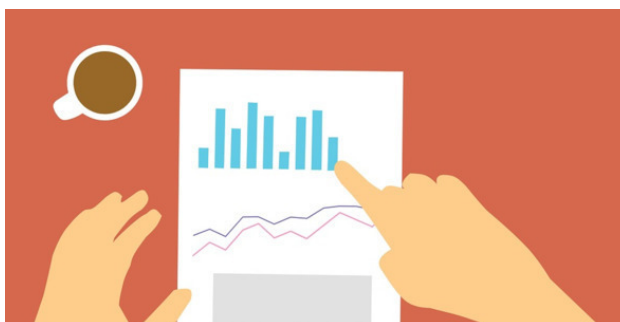


Автоматизируя разговоры, которые в противном случае потребовали бы от сотрудника отвечать, организации экономят время и деньги, чтобы они могли быть отнесены к другим усилиям.

Вместо того, чтобы ваши люди тратили все свое время на ответы на входящие вопросы, эти люди перераспределяют время для активного поиска соответствующих разговоров, и присоединения к ним.

Количество времени увеличивается с увеличением количества входящих сообщений. Исследование Sprout Social Research показало увеличение числа социальных сообщений, требующих ответа от бренда, увеличение составило 18% в 2016 году в сравнении с 2015 годом. Представьте, сколько часов вы можете сэкономить, автоматизируя ответы с помощью чат ботов.

Преимущество создания потенциальных клиентов и доходов



Чат боты используют прямые сообщения для сбора информации, необходимой для обеспечения эффективной поддержки. Например, они спрашивают пользователей, почему они посещают вашу страницу.

Автоматизация этого первоначального взаимодействия позволяет пользователям делиться информацией, необходимой, чтобы агент их лучше обслуживал, не требуя от человека просить об этом.

Например, веб-сайт Drift квалифицирует перспективных клиентов и собирает их адреса электронной почты, поэтому торговый представитель может следить за ними. Этот чат бот автоматически предоставляет квалифицированные руководства для организации продаж, а также борется с усталостью агентов-людей, вызванной повторением одних и тех же вопросов снова и снова.

В итоге ваша состоящая из людей команда с помощью чат ботов может стать счастливее, тратя время на более значимую работу.

2.2 Преимущества: обеспечения руководства пользователями, оперативной поддержки клиентов, привлечения пользователей к уникальному пути

Преимущество обеспечения руководства пользователями ради получения ими лучших результатов



Клиенты не всегда знают, куда обратиться, чтобы найти интересующую их информацию. Фактически, ваши клиенты могут даже не знать, в чем они заинтересованы. Возможно, они просто услышали ваше фирменное имя мимоходом и решили исследовать. Задавая несколько вопросов, вы направляете пользователей в лучшее место, чтобы они могли найти нужную им информацию. Подумайте о некоторых вопросах, которые нужно задать, чтобы направить вашего посетителя на лучшее возможное решение. Эти вопросы различаются по типу бизнеса, но некоторые из них следующие:

- Какую проблему вы пытаетесь решить?
- Каковы ваши цели?
- Где вы находитесь?
- В каком отделе вы работаете?
- В какой отрасли вы работаете?
- Хотите ли вы личную поддержку?

Представьте себе такую глобальную организацию, как авиакомпания. Между точками вылета, местами прибытия и множеством мест для покупки билетов есть почти бесконечные комбинации возможностей для покупок.

Персонализируя вопросы, задаваемые чат ботом, эти авиакомпании направляют клиентов на лучший способ купить и создать лучший пользовательский интерфейс. Этот беспрепятственный пользовательский опыт делает кропотливый процесс планирования поездки намного проще как для пользователя, так и для бизнеса.

Преимущество обеспечения оперативной поддержки клиентов



Наиболее популярным использованием чатов является быстрое предоставление ответов в чрезвычайной ситуации. Однако организации, которые не предлагают круглосуточную поддержку, не будут предоставлять ответы, когда их офис закрыт.

Используя надежный чат бот, клиенты получают доступ к необходимой им информации, когда ваш бизнес (офис) закрыт. Это особенно важно, поскольку потребители ожидают более быстрого ответа, чем могут гарантировать бренды.

Согласно индексу Sprout Social Q2 2016, клиенты ожидают ответа от 0 до 4 часов. Тем не менее бренды обычно для ответа дают им 10 часов. Чат боты помогают значительно сократить среднее время реагирования, приближая вас к ожиданиям ваших клиентов.

Преимущество обеспечения привлечения пользователей к уникальному пути



Традиционно вопросы клиентов направлялись предприятиям по электронной почте или по телефону, что сделало пользовательский опыт довольно стандартным. Но чат боты предлагают новый, веселый и интерактивный способ общения с брендами.

Один замечательный пример – Twitter Pizza Domino. Domino позволяет клиентам заказывать пиццу, просто поделившись эмодзи. Боты Domino затем направляют эти заказы и задают дополнительные вопросы, если это необходимо.

Еще один отличный пример чат бота – Fandango. Вы теперь переходите к социальным профилям Fandango и используете чат бот, чтобы найти время показа и кинотеатры, находящиеся рядом с вами. Эти незабываемые впечатления пользователей гарантируют, что ваши пользователи будут думать о ваших ботах в следующий раз, когда они будут искать свои обеды и фильмы.

III Применение чат ботов в практическом маркетинге и их внедрение

3.1 О применении чат ботов в практическом маркетинге. О возможности замены чат ботами менеджеров по продажам

О применении чат ботов в практическом маркетинге

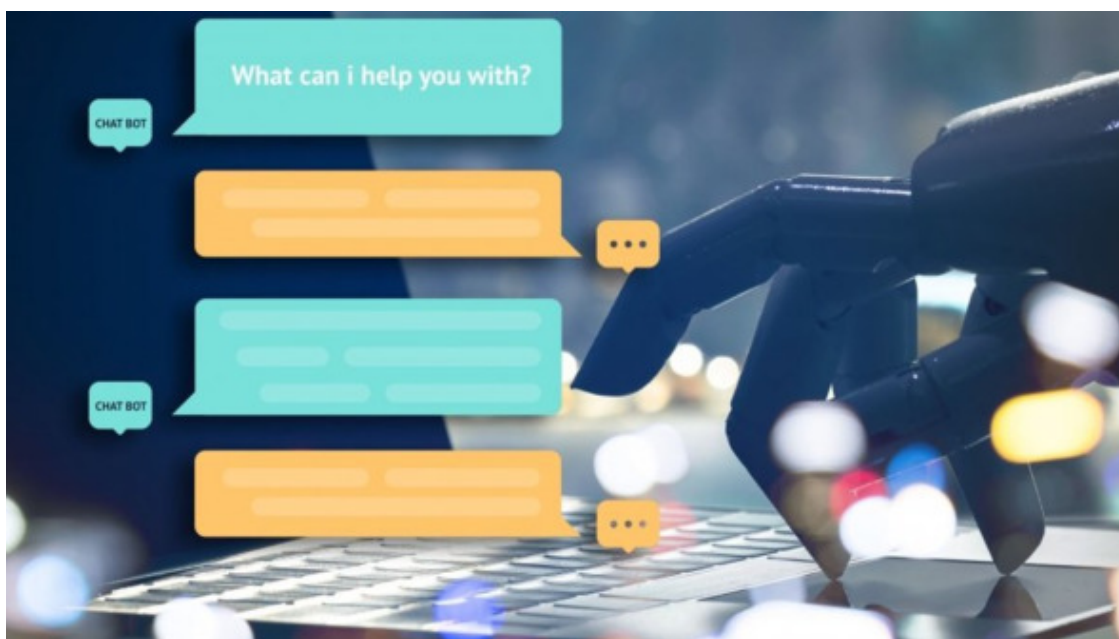


Фото из источника в списке литературы [18]

Применение чат ботов распространяется на ситуации приема заказов от клиентов и их оформление. Благодаря чат ботам происходит посредничество между клиентами и менеджерами компаний. Покупатели отправляют чат ботам информацию о заказах, а чат боты занимаются оперативной передачей заказов в отделы продаж, обеспечивая надежность и удобство заказов.

С помощью чат ботов клиентам доставляется полезный контент. Происходит это обычно благодаря регулярной рассылки людям, инициировавшим диалог. Так, чат ботом Comedy Club в Viber осуществляется рассылка новых выпусков передач, как только они выходят на телевидении.

Ботом Wall Street Journal производится отсылка заинтересованным особам информация новостного характера, биржевая и касающаяся курсов валют. Это клиентам очень удобно, поскольку они получают персональные сообщения, что избавляет их от необходимости заниматься поиском анонсов публикаций в переполненной анонсами ленты новостей.

Чат боты бывают прекрасными собеседниками, что имеет важное значение при реализации процесса обучения. Они способны обучать клиентов чему угодно. Поэтому их польза для обучающего направления деятельности неоспорима.

Они также способны на проведение консультаций с клиентами и могут обеспечивать им поддержку технического характера. Данная способность помогает компаниям демонстрировать клиентам свою заботу, решая наиболее простые общие проблемы и предоставляя необходимую (конкретную для определенных ситуаций) информацию.

Отличным примером может служить создание компанией «Новая Почта» удобного бота Telegram, специализирующегося на отслеживании информации о доставке посылок.

Еще один пример – пример сети автозаправочных станций WOG, осуществляющей консультации с помощью чат бота, которого можно спросить об актуальных ценах на топливо, адресах ближайшей АЗС, о бонусах и нюансах регистрации.

Боты способны искать информацию, когда для нее задаются соответствующие переменные (параметры). Люди постоянно ищут интересующую их информацию. Они могут интересоваться средствами для борьбы с молью, недорогими турами, погодой, наличием туфель на платформе в интернет-магазинах и. д. Эта их способность может сыграть положительную роль в развитии интернет-торговли.

Примером может служить владелец чат бота в Telegram eBay, способный на мгновенное отыскание любого товара, в котором человек нуждается.

Еще один пример – пример сервиса Skyscanner, чат бот которого регулярно занимается поиском оптимальных вариантов авиабилетов согласно заданным пользователем параметрам (страна, город, дата «отлета»/вылета и т. д.).

Чат боты могут быть ориентированы на обратную связь с клиентами и на сбор о них информации. Поступающая от пользователей информация обладает большой ценностью, так как с ее помощью оказывается возможным качественное сегментирование целевой аудитории и обеспечение адресности контента.

Однако прямой запрос информации от пользователей без предоставления им чего-то для них ценного – это не лучший ход. Гораздо лучше предложить им удовольствие от приятного контента, обучения либо беседы. Показательным в этом плане представляется пример чат бота Duolingo, занятого раздачей пользователям заданий, осуществлением проверки их выполнения и контролем прогресса обучения учеников.

О возможности замены чат ботами менеджеров по продажам



Фото из источника в списке литературы [19]

Чат боты годятся для применения их в целях продаж. С их помощью возможна рекламная рассылка. Он способен на заключение сделок – оформление заказов и принятие оплаты, на отыскание требуемых товарных карточек в каталогах для людей, которые практически решили, что им следует пойти на приобретение тех или иных изделий, на отправку этих изделий в корзины. Но о них нереально требовать невозможного – быть квалифицированными менеджерами по продажам.

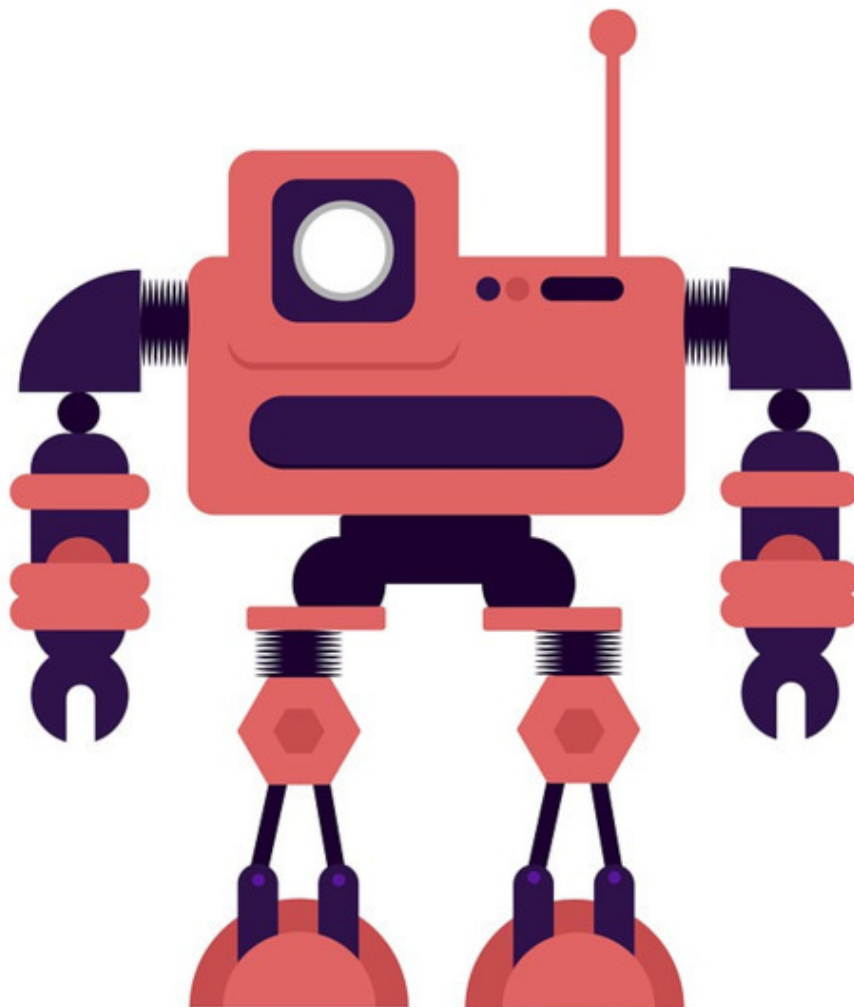
Нельзя лишать продажи человеческого участия. Ведь если говорить о высоких продажах, в них люди должны покупать необходимые им вещи именно у людей. Лишь люди способны слышать и слушать, эмоционально реагировать на запросы клиентов, сопереживать им при оказании помощи в решении насущных проблем. Роботы и технологии лишены души, что делает их неспособными на полноценную замену живых людей.

У чат ботов не имеется способности ощущать, когда люди чего-то опасаются, или когда их гложут сомнения. Они не могут давать достойный отпор возражениям. Они не способны служить в качестве тех кто может быть улавливателем настроений, скрытых желаний, это делают только хорошие менеджеры по продажам, понимающие, что от их участия и понимания, в конечном счете, зависят итоги продаж.

Но нельзя недооценивать возможности чат ботов, которые касаются продаж. Их можно использовать для «прогрева» аудитории, вовлечения пользователей во взаимодействия, для консультирования и информирования людей и т. д.

3.2 Чат боты как цифровые клиенты и сервисные агенты. Требования к чат боту. Поддержка языков

Чат боты как цифровые клиенты и сервисные агенты



Сегодня большинство запросов на обслуживание клиентов связаны с цифровой голосовой системой или просьбой сузить причину вызова. И только тогда вы перенаправляетесь к агенту сервиса.

В наше время аналоговые телефонные системы почти исчезли, они все чаще заменяются современными системами управления голосовым управлением.

Поскольку все больше и больше компаний используют диалоговые интерфейсы, поддерживающие сервисные агенты, рудиментарные разговоры чата между людьми скоро устареют.

В течение следующих пяти лет чат боты будут почти повсеместными и станут без проблем работать с менеджерами по работе с персоналом. Они будут предоставлять клиентам профессиональные, эффективные и персонализированные ответы.

Самая современная версия этого обслуживания клиентов называется digital chatbot. Контроль осуществляет очень сложный и мощный ИИ (искусственный интеллект).

Чат боты учатся полуавтоматически каждый раз, когда они взаимодействуют с клиентом. Поступая таким образом, они увеличивают возможную базу ответов для будущих запросов. Кроме того, они также анализируют семантические параметры и могут лучше понимать сложные отношения.

Прежде всего, серьезные изменения скоро смогут внести колл-центры, поскольку все больше и больше компаний считают, что общение в чате является самым естественным способом взаимодействия с клиентами.

Только когда запрос клиента или разговор становится слишком сложными и непрозрачными, чат бот передаст разговор человеческому сотруднику.

Требования к чат боту



Чтобы справиться со своими задачами, чат бот должен иметь сложный подход и мощный ИИ. Чат боту также необходимо иметь доступ к большой базе данных и знаний, чтобы иметь возможность в любой момент сформировать семантический логический ответ клиенту.

Благодаря соответствующим сетевым и нейронным алгоритмам чат боты могут быстро анализировать сложные диалоговые сценарии и предоставлять логические ответы. Единственный естественный барьер для ИИ – тот факт, что он настолько же мощный, как и база данных, к которой он может получить доступ.

Согласно исследованию Nielsen, 56% потребителей заявили, что предпочитают решать свои проблемы с помощью автоматизированного чат бота [20]. Здесь играет огромную роль нейтральный сотрудник цифровой службы.

Поддержка языков



Вероятно, самым большим требованием для агента цифровой службы будет правильное применение соответствующего национального языка. То, что хорошо работает в англоязычных странах, может привести к плохой работе в немецкоязычных странах.

С одной стороны, это происходит из-за разных умлаутов и согласных, а с другой стороны – из-за особенной немецкой грамматики и разных положений предложения.

Тем не менее при простых запросах клиентов и не сложных сервисах боты могут без проблем отвечать на вопросы и давать ответы.

Во время разговора с клиентом chatbot учится с каждым словом, предложением и проблемой клиента. Таким образом, существующая база знаний может быть быстро расширена и усовершенствована.

Самообучающиеся чат боты могут компенсировать все еще существующие языковые проблемы очень элегантно, и в ближайшем будущем смогут полностью их преодолеть.

3.3 О внедрении чат ботов. Популярные сервисы для сборки чат ботов

О внедрении чат ботов



Фото из источника в списке литературы [21]

Внедрение чат ботов – поэтапное.

Первый этап является этапом формулирования целей. Не следует забывать, что чат бот является инструментом маркетологов. По этой причине следует убедиться в том, что трата на него (на его разработку) ресурсов не будет напрасной.

Требуется четкое определение ключевой идеи чат бота. Возьмем, к примеру, нишу обучения женщин правильному уходу за их волосами. Идея может состоять в том, чтобы женщины имели роскошные, здоровые волосы с помощью общения с чат ботом, проводящим с пользователями консультации и дающим им грамотные развернутые рекомендации. Его задачами будут задачи вовлечения женщин, удерживание их внимания, оказание помощи в выборе средств для ухода за волосами, продающихся компанией, которой он принадлежит, а также повышения уровня лояльности к данной компании и оказания помощи в обеспечении продаж ее товаров.

В рассматриваемом случае чат боту положено ориентироваться на получение клиентами наилучших результатов. Для этого он должен обеспечивать ведение с клиентами диалогов, задавать им правильные вопросы, получать от них ответы.

Если говорить о воронке продаж, то боту может быть поручена работа с лидами – с клиентами, оформившими подписку на каталог товаров компании.

Второй этап касается выбора платформы. Здесь самое главное – ориентация на предпочтения целевых клиентов. Ботов нужно внедрять туда, где данных клиентов больше всего.

Возможно использование мессенджера Facebook, охватывающих ежемесячно более миллиарда отличающихся высокой активностью пользователей. Данный выбор предоставляет разработчикам особо продвинутые возможности с позиций обеспечения взаимодействий с пользователями, широкого выбора функций и разных шаблонов, приема от пользователей платежей и иных.

Можно остановить выбор на Telegram – мессенджере, являющемся мессенджером, одним из первых открывших возможность задействования роботов. На сегодняшний день число созданных чат ботов равняется приблизительно ста тысячам. Эти боты, кстати, заточены, в том числе на принятие от пользователей платежей.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.