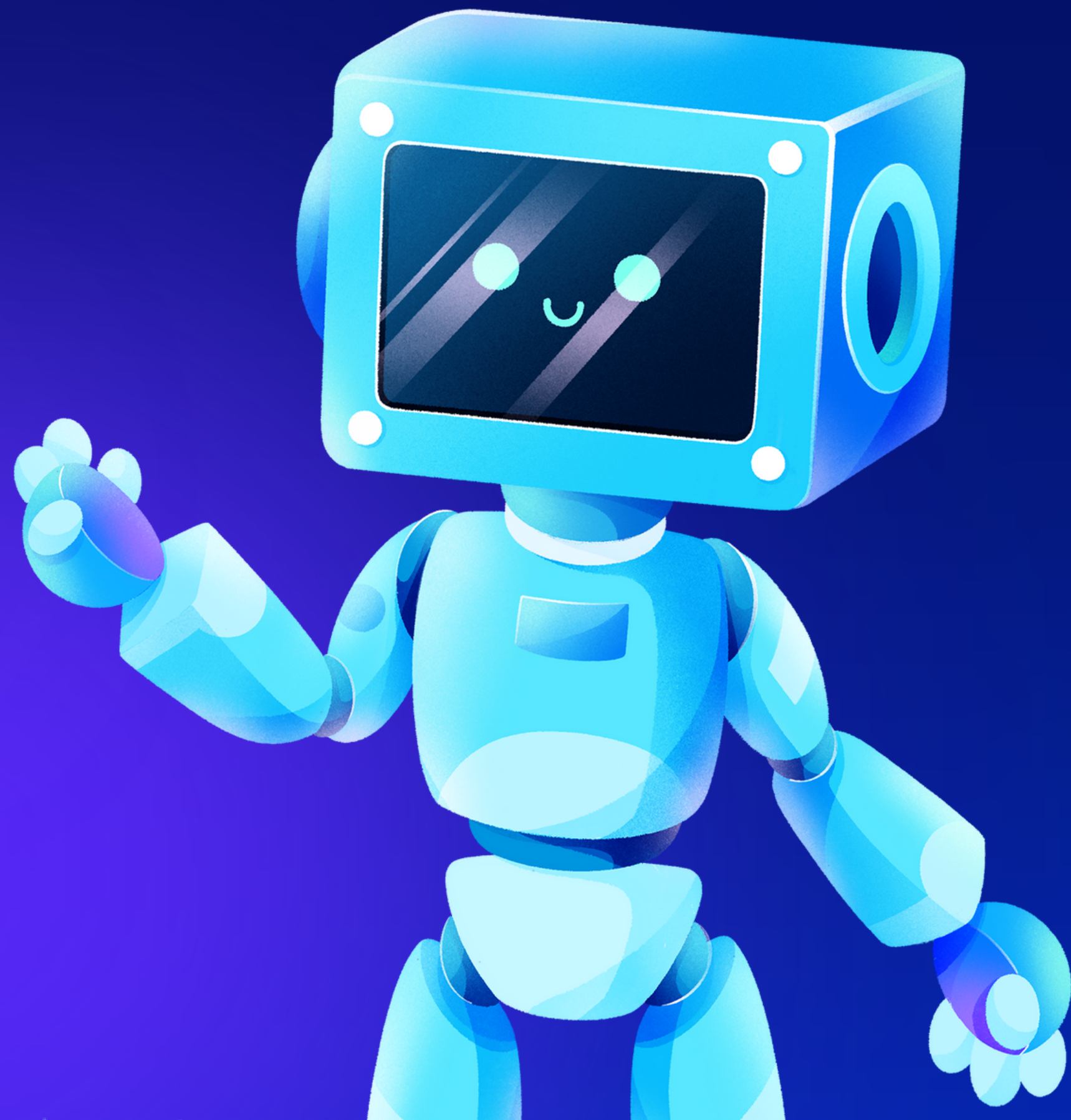
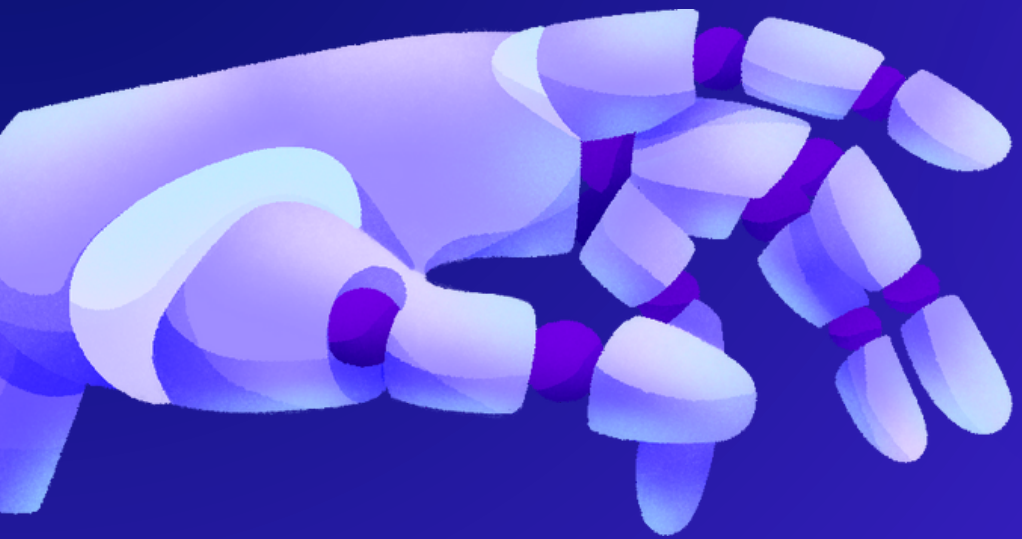


МАЛЫЙ И СРЕДНИЙ БИЗНЕС

ЧАТ-БОТЫ

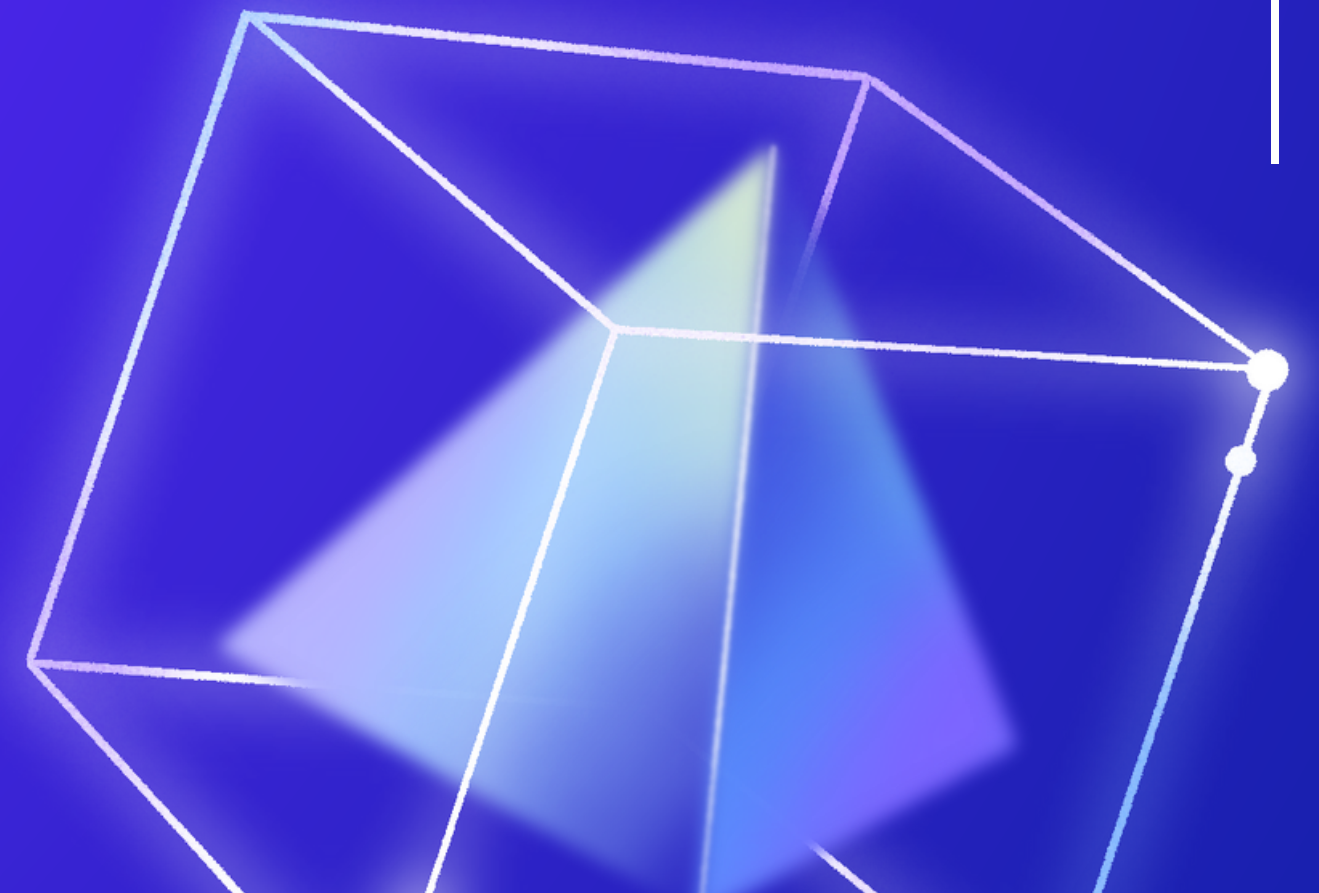
Артем Семенов





СОДЕРЖАНИЕ

- Обзор AI чат-ботов 03
- Преимущества использования 04
- Как выбрать AI чат-бота? 05
- Пользовательский интерфейс 06
- Кейсы из сферы красоты и гастрономии 07
- Кейсы из сферы финансов и здоровья 08
- Использование в России 09
- Руководство по внедрению 10



ОБЗОР РЫНКА

Современные AI чат-боты могут не только отвечать на стандартные вопросы, но и анализировать запросы, предоставлять персонализированные рекомендации, а также выполнять различные функции, от сбора информации о клиенте до оформления заказов.

Исследования показывают

Рынок чат-ботов, который по оценкам Grand View Research в 2021 году составил \$5.5 миллиардов, к 2029 году может достичь \$102.29 миллиардов. Это более чем в 18 раз! По данным IBM, использование чат-ботов может сократить расходы на обслуживание клиентов до 30%, уменьшая время ожидания ответа и увеличивая общую удовлетворенность клиентов.



ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



Круглосуточная доступность

Чат-боты не спят и не устают, обеспечивая поддержку клиентов 24/7.

Мгновенные ответы

В отличие от человека, чат-бот может обслуживать сразу множество запросов без задержек.

Персональное обслуживание

Анализ предыдущих взаимодействий с клиентами позволяет предлагать индивидуальные решения и предложения.

Снижение затрат

Автоматизация общения с клиентами значительно уменьшает расходы на поддержку.

КАК ВЫБРАТЬ AI ЧАТ-БОТА?

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

Четко определить, для чего вам нужен чат-бот. Это может быть увеличение продаж, снижение нагрузки на службу поддержки, автоматизация вводных вопросов или сбор лидов.

ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЧАТ-БОТОВ

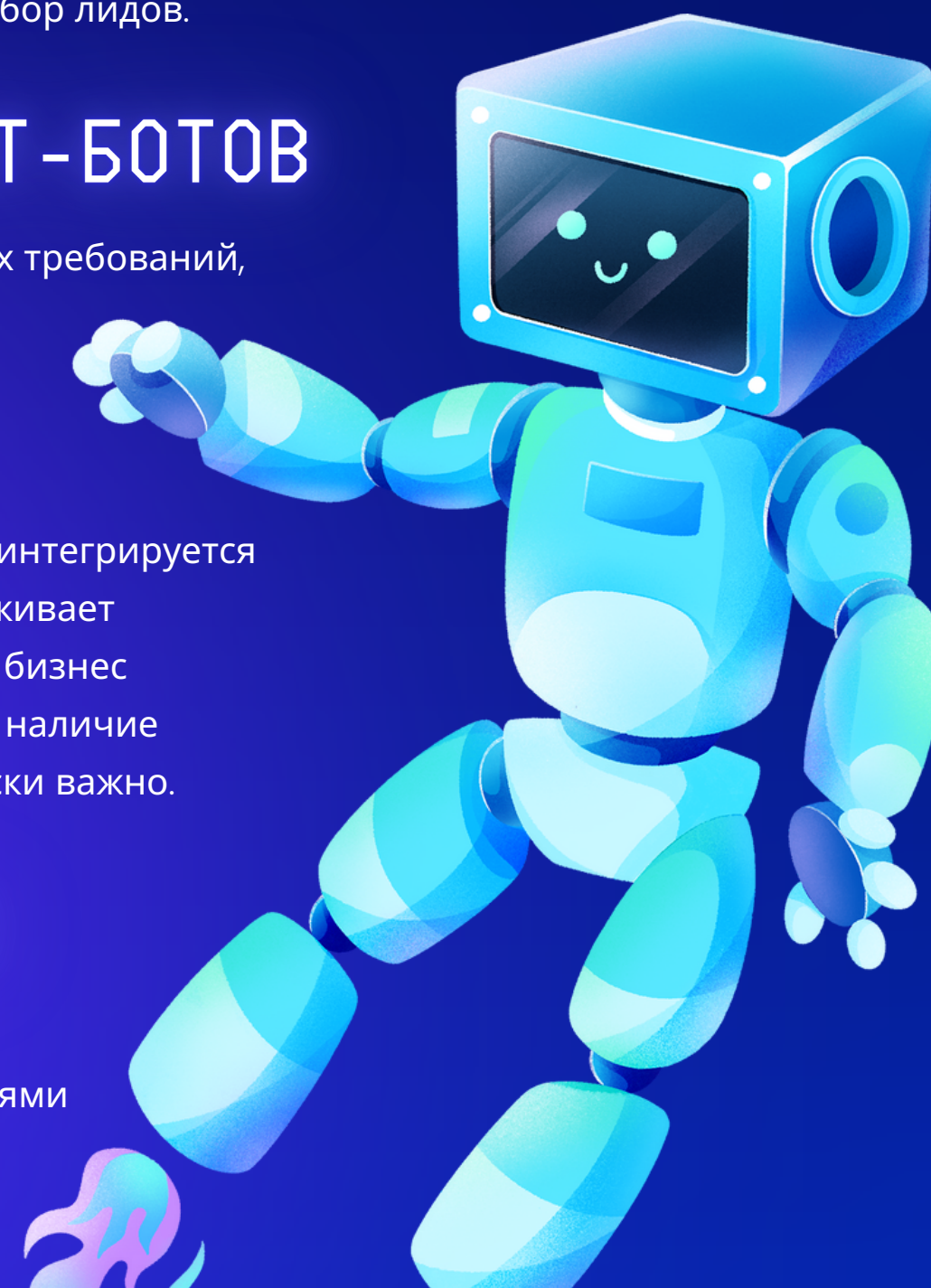
Выбор платформы зависит от технических требований, бюджета и целей.

ИНТЕГРАЦИИ

Убедитесь, что выбранный чат-бот легко интегрируется с вашими текущими системами и поддерживает необходимые языки. Например, если ваш бизнес ориентирован на международный рынок, наличие многоязычной поддержки будет критически важно.

ВОЗМОЖНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

AI чат-боты должны обладать способностью к обучению на основе взаимодействия с пользователями для улучшения качества обслуживания.



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС

01

Простота

Пользовательский путь должен быть чистым и простым, чтобы не перегружать пользователя лишней информацией.

02

Визуализация

Включение кнопок, эмодзи и других визуальных элементов может значительно улучшить взаимодействие пользователя с чат-ботом.

03

Персонализация

Чат-бот запоминает предпочтения пользователя по предыдущим запросам и предлагает персональные предложения.

04

Обратная связь

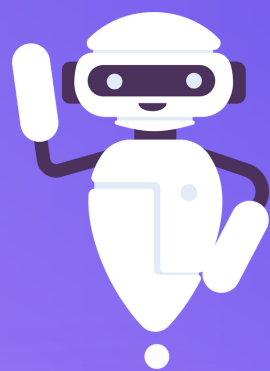
Функция сбора обратной связи непосредственно через интерфейс позволит совершенствовать сценарии чат-бота.

05

Адаптивность

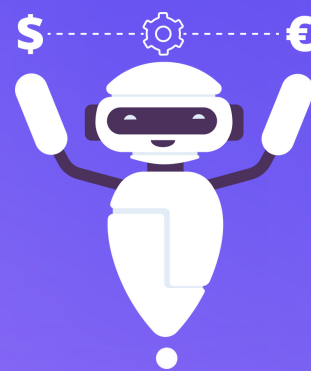
Интерфейс чат-бота хорошо адаптирован для различных устройств, включая мобильные телефоны, планшеты и десктопы.

КЕЙСЫ ИЗ СФЕРЫ КРАСОТЫ И ГАСТРОНОМИИ



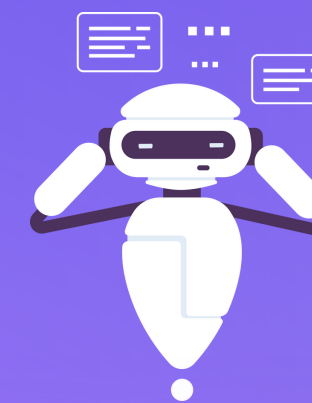
ЧАТ-БОТ H&M ДЛЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ ОДЕЖДЫ

- Повышение уровня взаимодействия с клиентами и увеличение продаж через персонализированные предложения.
- Снижение нагрузки на службу поддержки за счет автоматизации процесса подбора одежды.



ЧАТ-БОТ SEPHORA ДЛЯ ВИРТУАЛЬНОГО МАКИЯЖА

- Увеличение продаж в магазине за счет более глубокого взаимодействия с клиентами и предоставления им возможности "примерить" продукцию.
- Повышение лояльности клиентов благодаря инновационному подходу к выбору косметики.



ЧАТ-БОТ DOMINO'S ДЛЯ ЗАКАЗА ПИЦЦЫ

- Увеличение числа онлайн-заказов на 5% после запуска чат-бота.
- Улучшение пользовательского опыта за счет упрощения процесса заказа и возможности отслеживания доставки в режиме реального времени.

КЕЙСЫ ИЗ СФЕРЫ ФИНАНСОВ И ЗДОРОВЬЯ



ЧАТ-БОТ UNICEF

ДЛЯ СБОРА ПОЖЕРТВОВАНИЙ

- Более 3 миллионов активных пользователей чат-бота по всему миру.
- Значительное увеличение сумм пожертвований благодаря упрощенному процессу взносов через чат-бота.



ЧАТ-БОТ МОЙ БАНК

ДЛЯ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ

- Снижение нагрузки на колл-центр на 40% благодаря автоматизации стандартных запросов.
- Увеличение удовлетворенности клиентов за счет сокращения времени ожидания ответов.



МЕДИЦИНСКИЙ БОТ

ЧАТ-БОТ BABYLON HEALTH

- Чат-бот способен предоставлять медицинские советы с точностью, сравнимой с рекомендациями живых врачей.
- Сервис позволяет улучшить доступность медицинской помощи.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В РОССИИ

БАНКИ

Благодаря росту рынка чат-ботов в банковском секторе ежегодно демонстрирует впечатляющие темпы роста инноваций.

РИТЕЙЛ

Компании интегрируют чат-ботов для предоставления персонализированных рекомендаций и упрощения процесса покупки.

МЕДИЦИНА

В сфере здравоохранения чат-боты начинают играть важную роль в первичной диагностике и консультациях, помогая пациентам быстрее получить нужную информацию и записаться на прием к врачу.



РУКОВОДСТВО ПО ВНЕДРЕНИЮ

01

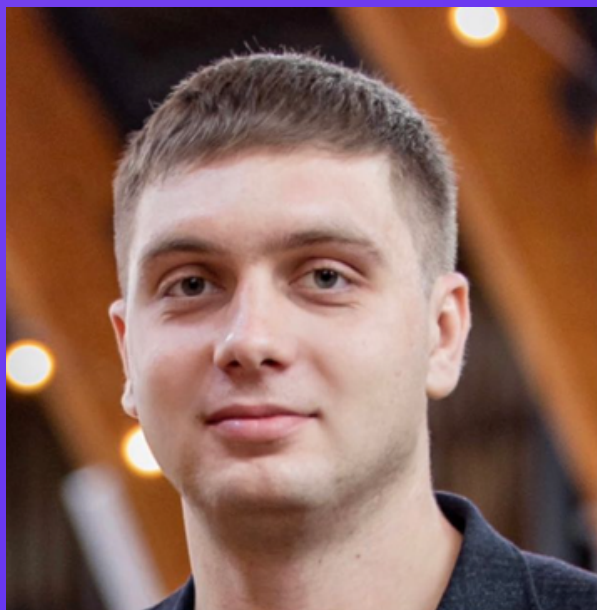
Чтобы успешно внедрить чат-бота, начните с определения задач, которые он должен выполнять.

02

Затем выберите платформу для разработки, учитывая ваши технические возможности и бюджет.

03

Важно также проводить тестирование чат-бота, и не забывайте регулярно обновлять базу знаний чат-бота, чтобы повышать качество обслуживания.



АРТЕМ СЕМЕНОВ

tema@seomama.pro
+7(903)568-5534

