

Теория. Глубокие интеграции чат-ботов в бизнес

Добрый день! Сегодня мы поговорим не просто о чат-ботах, а о революции в общении с клиентами через глубокие интеграции чат-ботов в бизнес. Когда мы говорим о глубоких интеграциях, мы говорим о революции не ради красного словца. Это не просто технология, это искусство создания невидимого моста между человеком и всеми теми аспектами, которые образуют компанию: это люди, системы, департаменты, бизнес-процессы, связывающие все вместе, а также бренд, общая миссия и культура.

Глубоко интегрированный чат-бот - это как идеально созданный продукт Apple: интуитивно понятный, удобный, мощный и элегантный. И вы сейчас поймете почему.

Представьте, что компания или бизнес - это айсберг. Под водой находится большая, невидимая для клиентов часть. Это включает внутренние процессы, системы управления, логистику, стратегическое планирование и многое другое - всё, что работает незаметно, но благодаря чему есть основа для предоставления услуг и товаров. Для анализа и реинжиниринга этой части используется методология сервисных карт (service blueprint).

Верхняя часть айсберга, та, что видна клиенту, включает в себя клиентский опыт (customer experience): витрины магазинов, веб-сайты, товары, обслуживание клиентов и всё, с чем клиент напрямую взаимодействует, включая сотрудников. Эта часть представляет собой непосредственный контакт клиента с компанией и её продуктами или услугами. Для ее анализа и реинжиниринга используется методология построения карт клиентских путей (customer journey mapping).

В этой аналогии, глубоко интегрированный чат-бот можно сравнить с "маяком на вершине айсберга", в котором есть дверь, внутри есть смотритель маяка и площадка для обзора, а снизу от маяка идут нервные волокна, которые пронизывают подводную и надводные части айсберга, доставляя нервные сигналы к маяку и обратно.

С одной стороны чат-бот служит ориентиром и точкой контакта для клиентов, помогая им ориентироваться в услугах и предложениях компании, а также, как смотритель маяка, помогает взаимодействовать с компанией в любой момент времени.

С другой стороны, он нервная система, пронизывает всю структуру компании, всю подводную и надводную части айсберга, связывая различные департаменты, системы и

процессы, чтобы обеспечить качественное и координированное обслуживание клиента.

Такой интерфейс взаимодействия с компанией для клиентов является наиболее человеко-ориентированным. Это виртуальная личность, связанная со всеми системами компании, с которой можно поговорить. Она знает клиента, знает его предыдущие истории взаимодействия с компанией, покупки, услуги, которые были оказаны. Она знает, где клиент находится в так называемом пути клиента (customer journey) и что клиенту будет нужно в каждый момент этого пути.

Например, когда клиент еще не стал клиентом, он находится в руках департамента маркетинга, который строит с ним отношения и доносит ценности компании. Когда отношения установлены и клиент готов совершить покупку, он переходит в руки департамента продаж. Если клиент уже находится в процессе получения услуги или товара, или возникла проблема, он обращается в департамент поддержки. Или, возможно, клиент возвращается для повторных покупок, и компания продолжает диалог с ним, чтобы он вернулся снова. То есть клиент находится в руках департамента лояльности и клиентского успеха.

Глубоко интегрированный чат-бот знает, где находится клиент, кто этот клиент, что ему нужно. Он также знает о всех сложных лабиринтах подводной части айсберга и о том, как устроен бизнес, так что клиенту не нужно об этом беспокоиться. Клиент хочет простого, понятного сервиса, чтобы быстро решить свои задачи и получить хорошие впечатления. Если бизнес построен на развлечениях, клиент хочет наслаждаться опытом, если бизнес нацелен на решение задач клиентов, он хочет быстро их решить.

Глубоко интегрированный чат-бот - это виртуальная личность, имеющая доступ ко всем системам, информацию о клиенте и ведущая с ним диалог. Он взаимодействует с нужными системами и департаментами, предоставляя клиенту в каждый момент времени нужный функционал, и таким образом навигируя и помогая клиенту решать его задачи на каждом этапе.

Это не просто односторонний интерфейс, а проактивный и интерактивный интерфейс, который служит связующим звеном между всеми системами и департаментами компании. Когда в системах компании происходят изменения, они сообщают об этом чат-боту, который продолжает коммуникацию с клиентом.

Такое решение с глубокими интеграциями предоставляет новый вид программного обеспечения, позволяющего создать превосходный клиентский опыт обслуживания. В мире, где многие компании предоставляют похожие услуги и сервисы, компании ищут способы конкурировать друг с другом, отличаться и предоставлять лучший продукт. Глубоко интегрированный чат-бот предоставляет компании стратегический инструмент конкуренции, позволяя выделиться на фоне конкурентов с помощью лучшего клиентского опыта.

Это выгодно как конечному пользователю, так и бизнесу. Клиенту не приходится прыгать между мириадами систем, а бизнес улучшает внутренние процессы, связывает системы,

устраняет узкие места и масштабирует коммуникации, сокращая издержки и автоматизируя рутинные задачи. Клиенты становятся счастливее, их лояльность растёт. Сотрудники компании тоже довольны, так как чат-бот выступает в роли диспетчера, связывающего всех воедино и снимающего с них лишнюю нагрузку. Владельцы компаний счастливы, потому что появляется возможность масштабировать бизнес, предоставлять более качественный сервис и клиентскую поддержку, автоматизировать маркетинг и продажи. В современном мире без такого инструмента сложно масштабироваться.

Глубокие интеграции чат-ботов в бизнес - это как создание нового языка для компаний. Мы не просто автоматизируем ответы или отправку контента; мы создаём интеллектуальные системы, которые понимают и предугадывают потребности клиентов. Эти чат-боты - не отдельные инструменты, они - часть бизнеса. Они умеют говорить от имени компании, знают каждый аспект бизнеса и работают как персональные помощники для каждого клиента. Это не просто следующий шаг - это прыжок в будущее коммуникаций. Это революция!

Кроме всего прочего, глубоко интегрированные чат-боты, которые мы создаём в Metabot, работают в мессенджерах. Думаю, нет смысла объяснять, что такое мессенджер - мы ими пользуемся каждый день. Но для контекста замечу, что мессенджер - это приложение, которое уже предустановлено на персональных мобильных устройствах. За счёт этого чат-боты не нужно скачивать, устанавливать и занимать место на смартфоне. Запуск происходит в пару кликов, и связь компанией с клиентом устанавливается очень легко и быстро, что очень выгодно.

Далее, поскольку чат-бот работает в привычном мессенджере, к которому клиенты-пользователи привыкли, им не нужно изучать интерфейс или какие-то сложные новые системы. Они просто общаются с бизнесом, как общаются с друзьями и близкими. Соответственно, это снижает порог входа и увеличивает удобство взаимодействия с компанией.

Чат-бот обеспечивает живое интерактивное общение, человек получает ответы мгновенно. Соответственно, он не беспокоит другие службы компании.

Чат-бот предоставляет интерактивное общение и гипер-персонализацию. Клиент нажимает кнопки, отвечает или задает вопросы. Чат-бот реагирует, адаптируется, подстраивается.

И последнее, за счёт того, что чат-бот работает в мессенджере на смартфоне, компаниям становятся доступны мобильные уведомления, которые они могут отправлять в любое нужное время. Таким образом, компания всегда на связи с клиентом, и рванные, эпизодические отношения в коммуникации с клиентом превращаются в подключённые, связанные отношения.

Это переворачивает то, как компании могут взаимодействовать с клиентами, превращая покупателей в пользователей, которые всегда подключены, и не нужно тратить большие деньги на то, чтобы вернуть клиента. Остаётся только выстраивать диалог.

Методология анализа и проектирования связанных подключенных клиентских отношений называется Connected Strategy. Она позволяет превратить отношения с клиентами из традиционных в связанные и позволяет изменить бизнес-модель. Рекомендуем посмотреть на эту тему в Интернет, если вам интересно.

В итоге, в Metabot мы взяли вот эти все знания и собрали воедино в объединённую методологию, основанную на customer journey, service blueprint и connected strategy, а также основанную на достижениях маркетинга и психологии межличностных отношений. Всё это соединено вместе для вас и представлено в виде нашей методологии и платформы Metabot, которую мы называем подключённый диалоговый опыт (connected conversational experience), а для технарей, методология глубоких интеграций мессенджеров в бизнес-процессы (deep messaging integrations).

Теперь когда вы понимаете теоретическую часть, зачем все это нужно и как это работает, в следующем уроке давайте перейдем к практической части. Мы обсудим то как создаются чат-боты с глубокими интеграциями и приступим к разработке такого чат-бота.

Версия #1

Ирина Петрова создал 30 January 2024 13:34:11

Ирина Петрова обновил 30 January 2024 13:35:21