

# ЧАТБОТ КАЗУС





## ТЕЗ Тур

ТЕЗ Тур е международна туристическа компания, организираща пътувания в България и чужбина.

На българския пазар компанията предлага чартърни програми, и не само, до различни дестинации, сред които са Турция, Египет, Гърция, Тунис, Кипър, Испания, Дубай, Тайланд, Русия и екзотични острови - Санторини, Мавриции, Пукет, Куба, Доминиканската република, Тенерифе, както и Палма де Майорка. Полетите на ТЕЗ Тур излитат от София и Варна, за да бъде максимално удобно на туристите от цялата България.

Съобщенията във Фейсбук и на сайта в чат станаха толкова много, че заемаха **средно 4 до 6 работни часа от времето на 1 човек на 8 часов работен ден.**

1 човек от отдел „Маркетинг“ вместо да се заминава с по-високо квалифицирана дейност, трябваше да чати с клиенти, да дава оферти, да събира информация за запитване и обща информация от клиентите.

В следствие на това, че комуникацията се извършваше от човек, отговорите не бяха мигновени и често имаше забавяния. Това не беше добре нито за клиентите, които вече са се отказали или не им е удобно да си пишат в конкретния момент, нито за компанията:

потенциално са загубени клиенти или загубени работни часове на служителя, който чати, поради многото „фалшиви“ запитвания, целящи само информация, но не и потенциална резервация.

Описаните тенденции в комуникацията щяха да доведат до това да се плаща на 1 човек да се занимава ежедневно с „чатене“, вместо да използва потенциала си в друго, или алтернативно няколко човека да се занимават с това – задача, с която никой не иска да се наеме, защото е много времеемка и се губи ценно време, което може да се ползва за по-важните задачи в компанията.

### **Идентифицирани рискове при използване на чатбот:**

Понякога хората не разбират, че това е чатбот, ядосват се и реагират агресивно. Срещат технически трудности да изпратят запитване през бота. Не могат да получат отговор на всичките си въпроси. Към настоящия момент, ботът не дава информация за вече направени резервации.

### **Основна причина за избор на чатбот като решение на проблемите:**

Екипът беше мотивиран от всичко изброено по-горе - спести се почти 1 работно място на компанията! В допълнение на това, промени в съдържанието на бота и кратки съобщения могат да се правят мигновено, което е полезно с цел да се рекламира/наблегне на даден продукт или да се даде важна информация, касаеща и клиентите и компанията!

## Основни задачи, поставени пред чатбота ТЕЗБот са:

- Помощ по пътя за реализиране на резервации
- Събиране на информация за запитвания
- Даване на обща информация за дестинации, визови изисквания, телефони, адреси на компанията
- Препратки към сайта - изпраща се трафик към сайта
- Събиране на данни, мейли, телефони на клиентите, статистики, както и често задавани въпроси от хората.
- На разположение на клиентите - денонощно!
- Клиентите да не чакат, за да получат информация

## Резултати:

### Основни ползи от използването на чатбот за комуникация с клиентите на TEZ TOUR:

Отдел Резервации е много по-улеснен и пести време. Вместо клиентите да звънят по телефона и да отнемат поне 10 минути или да пишат мейл и да им се отговаря (средно пак 10 мин), те използват чатбота. Персоналът получава крайна и точна заявка и пуска директно оферта.

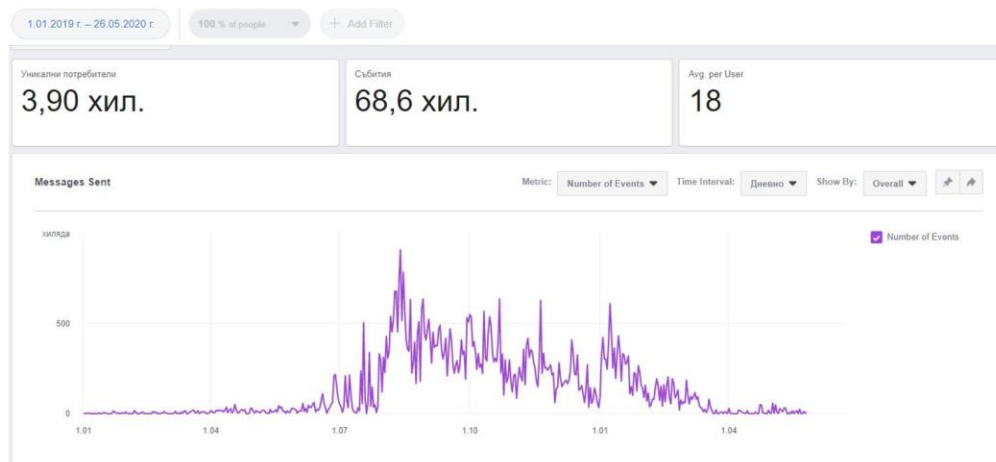
Отчетен е ръст в директните крайни клиенти със заявки към компанията, които по принцип са малка част в общия обем на туристопотока.

## Ползи за клиентите:

- Висок отклик на съобщения във Фейсбук, което предразполага хората да пишат като знаят, че ще получат мигновен отговор
- Повиши се удовлетвореността на клиентите от това, че получават отговор веднага. Понякога клиентите отговарят на ТЕЗБот с „Благодаря“ след като са получили информацията
- Прозрачност и яснота в информацията
- Денонощен съпорт на клиентите

## Ползи от използването на чатбота за бизнеса и персонала:

- Спестява се **1 работно място** на компанията
- Облекчава се работата на отдел маркетинг и особено на отдел резервации
- Спести се времето за обслужване на клиентите, включили се в чат във Фейсбук или на сайта
- Следят се тенденции в чатове и запитванията
- Отсяват се фалшивите профили
- Лесно може да се направи проверка какво се е случило, ако възникне проблем, с наличен достъп до кореспонденцията в чата
- Има база данни с всички запитвания - за къде са, от кого са, кой от екипа ги обработва.



## ТЕЗБот в цифри (за 10 месеца работа):

- Над **4200** клиенти са общували с бота един или повече пъти
- Близо **30000** отговорени съобщения, средно 140 до **350 съобщения на ден** в натоварени дни
- Над **1100** успешно постъпили заявки
- Над **700** клиента абонирани за новини
- Нощният дежурен в екипа: обработени запитвания между 19:00-8:00 - **средно 35% от всички запитвания** (нощен пик в комуникацията с чатбота 20:00-23:00)
- Спестени: **средно 12 минути** на клиент в Отдел Маркетинг и в отдел Резервации или **над 850 работни часа на персонала**

„(Преди ТЕЗБот) включванията бяха много по-малко от сега и ми отнемаше по половин работен ден да отговарям на всяко съобщение наред с всички други мои задължения. Мога да кажа, че вместо 2ма човека в отдел Маркетинг, сега сме 3ма с чатбота.“

**Ромина Лепоева, отдел Маркетинг, ТЕЗ Тур**

Благодаря

