

ЧАТБОТ КАЗУС





Този документ принадлежи на UMNI и не може да бъде копиран (частично или изцяло) без писмено одобрение от UMNI.

Beauty Point

Beauty Point е малко студио за красота, което предлага различни естетични процедури и терапии за лице и тяло, както и консултации за здраве и красота още от 2012 година. От студиото гордо споделят, че 80% от новите клиенти идват чрез препоръки. През 2019 година студиото започна да издава специализирано списание Beauty Point Експерт за да обучава клиентите си за различни процедури и терапии.

В началото на 2020 година беше взето решение студиото да се превърне в изцяло дигитализирано студио за красота и естетични процедури, което доведе до внедряването на AI чатбот (чатбот с изкуствен интелект) за автоматизиране на комуникацията с нови и стари клиенти през всички стъпки при запазването на часове, тяхната промяна или отмяна, и намирането на отговор на всеки въпрос.

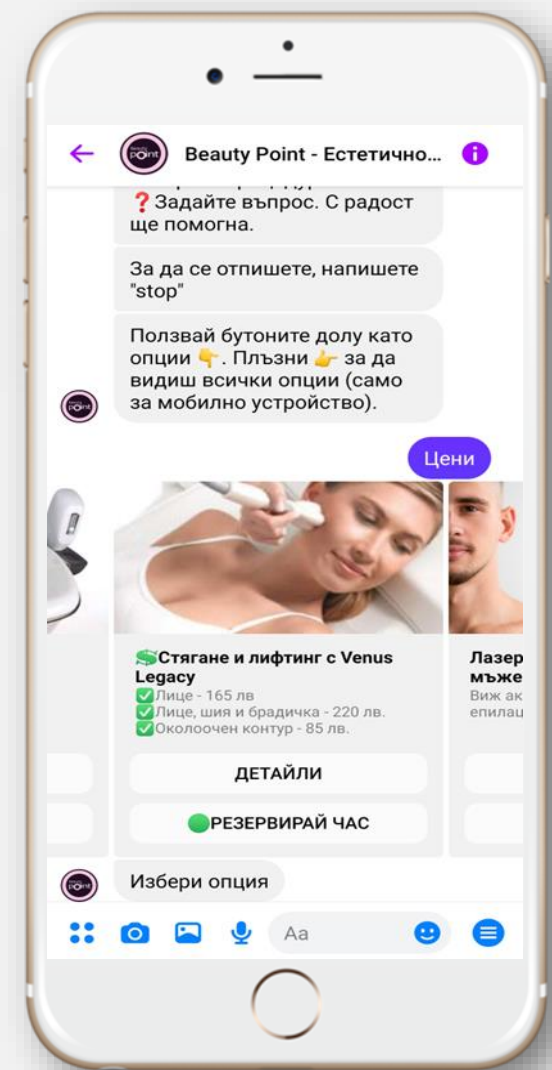
Гледната точка на собственичката:

„Исках Beauty Point да стане дигитално студио за красота и естетични процедури. Исках клиентите да бъдат обгрижвани от персонала и административните задачи да бъдат напълно дигитализирани. Много хора няма да се съгласят с мен. "Роботите изместват хората, хората обичат личния контакт, хората искат да комуникират по телефона." Това е само малка част от извиненията, които повечето собственици на бизнес си измислят. Колко от тях попитаха клиентите им какво искат?"

Попитахме нашите клиенти.

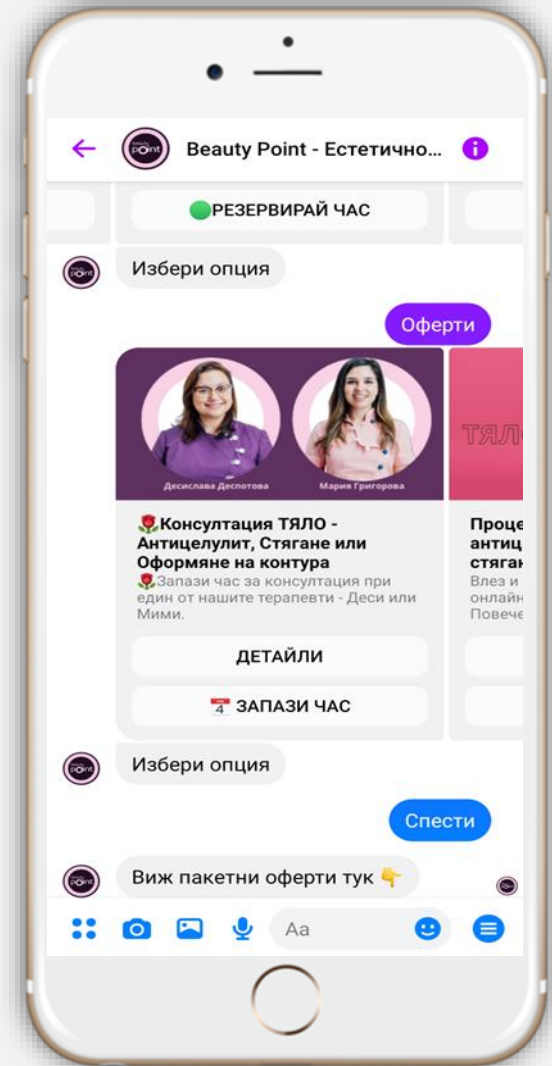
Те не очакват човек на рецепцията да ги консултира по конкретен въпрос.

Те искат бързо, лесно и без да отделят много време и усилия да направят, променят или отменят записани часове, бързо да зададат въпрос и да получат незабавен отговор и се нуждаят от тази информация след работа, в неделя, през нощта, когато няма кой да вдигне телефона."



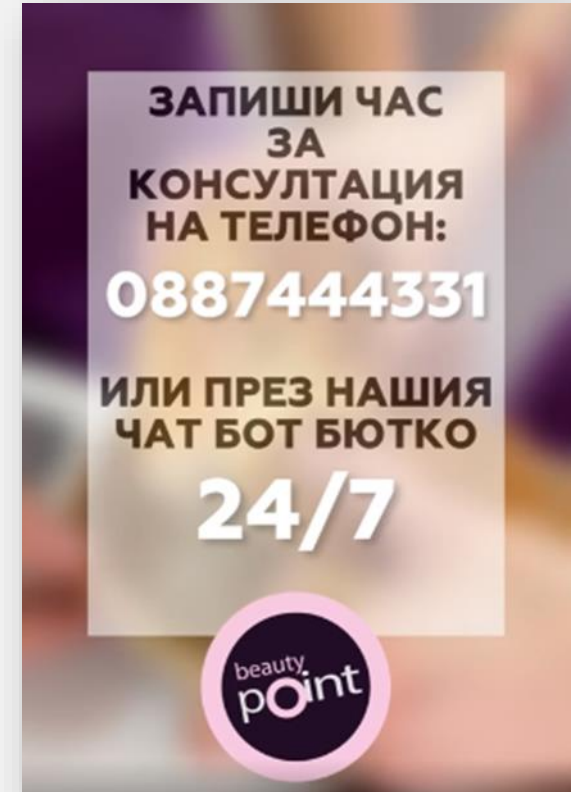
Чатбот с изкуствен интелект в помощ на клиентите на студиото за красота 24/7, за:

- Отговаряне на често задавани въпроси чрез предварително дефинирана информация и разговорен AI
- Запазване, променяне, проверяване или отменяне на часове чрез интеграция със резервационната система на студиото
- Лесен достъп и резервация на промоции
- Ценови калкулатор за процедури и терапии, записани в пакет



Подготовка за проекта:

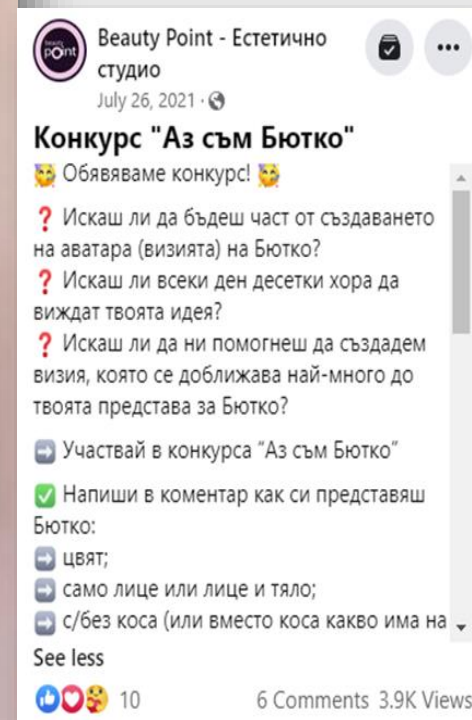
В допълнение към намирането на правилния доставчик на услуги за чатбот с изкуствен интелект, следващото голямо предизвикателство за Beauty Point беше подготовката за проекта. Беше необходимо да се инвестира и да се отдели време за анализи, въпроси и проучвания, както и да се прекарат часове по проследяването на потребителската пътека. Следващата стъпка беше да преминем през това десетки пъти и, ако има най-малкото съмнение за трудност за клиента, да продължим да оптимизираме AI чатбота.



Ще го харесат ли клиентите?

Беше взето предвид и самото приемане на идеята за AI чатбот от клиентите. Някои се страхуваха от първия си контакт с чатбота, но след това се влюбиха в него. Винаги е с тях и им помага. Тук най-полезният въпрос по време на разработката и поддръжката на AI чатбота беше „Как да го направим по-лесен и по-достъпен?“.

Тъй като Beauty Point се стреми да направи AI чатбота все по-перфектен асистент за своите клиенти, студиото даде на чатбота име – Бютко, направи състезание между клиентите за избор на аватар за чатбота, създаде ръководство за потребителите, за да могат клиентите да се научат как да се възползват най-добре от дигиталния асистент и създаде различни образователни кампании в социалните медии, включващи онези клиенти, които активно използваха бота.



Ползи за бизнеса:

- 20% от новите клиенти са направили тяхната първа резервация през чатбота
- Нощното чатене с чатбота на студиото през последните 3 години е било над 35% (36% до 45% по време на пандемията)
- 30% от клиентите използват само чатбота за да си запазят час. Другите си го запазват на място в салона, докато са там.
- 100% от клиентите, които искат да се възползват от промоция, си правят резервацията през чатбота
- Всеки ден има поне една нова резервация направена през чатбота

Обратна връзка от клиентите:

- „О, Боже мой, толкова е удобно, защо другите студиа го нямат?“
- „Уау, уникално! Толкова е полезно!“
- „Как може да няма такова приложение на други места?“
- „Това ми спестява време, особено когато съм в срещи и не мога да прекарвам много време в разговори по телефона“

**Обратна връзка от бизнеса:**

„Едно от предизвикателствата ми беше да намеря точните хора, които да реализират идеята ми. Когато става въпрос за реални резултати, мнозина не могат да се справят. Екипът на Umni бяха хората, които успяха да разберат какво искам и го направиха по най-добрия начин без оправдания като „това не може да стане“, „не може по този начин“, „много е сложно“. Целият процес протече гладко. Вярвам, че ако чатботът с изкуствен интелект е направен по правилния начин, клиентите ще го харесат“.

Десислава Деспотова,
собственик на студио Beauty Point

Благодаря

