

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:

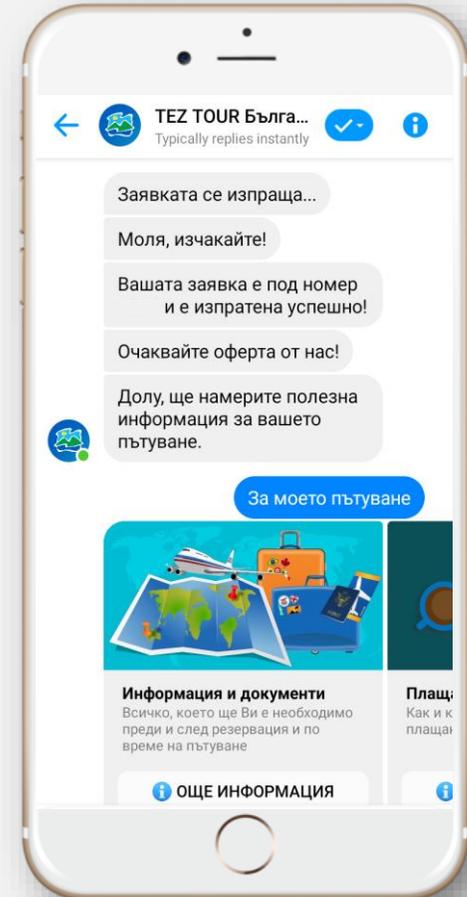
Понякога хората не разбират, че това е чатбот, ядосват се и реагират агресивно. Срещат технически трудности да изпратят запитване през бота. Не могат да получат отговор на всичките си въпроси. Към настоящия момент, ботът не дава информация за вече направени резервации.

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.

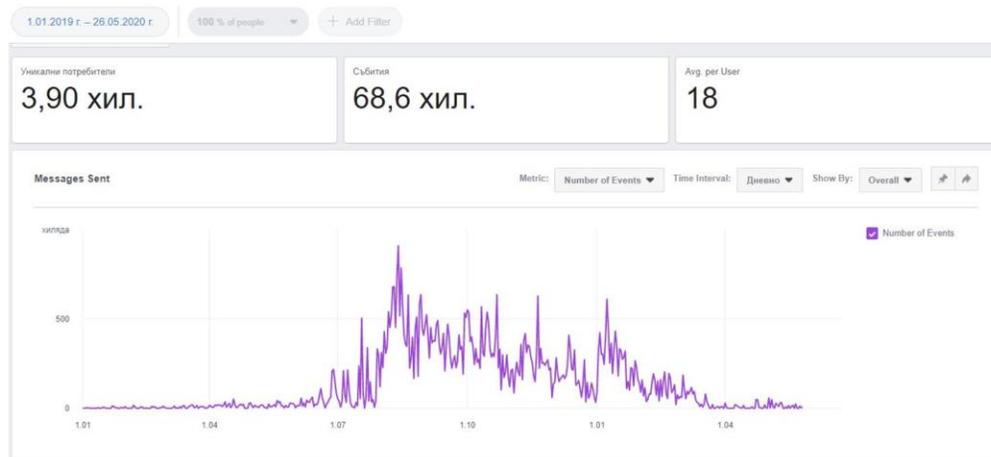
Отчетен е ръст в директните крайни клиенти със заявки към компанията, които по принцип са малка част в общия обем на туристопотока.

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 чатовете 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 абониран 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

