

ЧАТБОТ КАЗУС





Запознайте се с Изгревчо - дигиталният асистент на Хотелски Комплекс Изгрева! Сканирайте QR кода с Вашия телефон или таблет!



СКАНИРАЙ МЕ

ПИТАЙ ИЗГРЕВЧО ЗА:

- нашите стаи и апартаменти
- настаняване и освобождаване
- менюто на ресторант Изгрева
- басейните на комплекса
- работно време
- запитвания за свободни стаи
- организиране на мероприятия
- забележителности и как да стигнете до тях
- за село Баня
- най-близкия банкомат
- запитване за масажи
- допълнителни услуги
- ковид мерки и изисквания

Комплекс "Изгрева"

За комплекс "Изгрева"

Комплекс "Изгрева" се намира в с. Баня - балнеоложки център, разположен в централната част на Разложката котловина. Комплексът предоставя всички удобства за почивка и релакс - стаи за гости, ресторант, лятна градина, целогодишен външен горещ минерален басейни и топила, шезлонги, чадъри, прекрасно оформени цветни алеи и зеленина, детски кът и шатри, в които на сянка клиентите се радват на добра кухня.

[Уебсайт](#)

Проблеми

Комплексът получава много телефонни обаждания през деня и дори през нощта - запитвания на клиенти за резервации, често задавани въпроси за комплекса и неговите удобства, басейни, работно време, меню на ресторанта, специални цени, за групи и специални събития, услуги и др. Комуникацията е включително на чужди езици, а малцина в екипа говорят базов английски. Комплексът е посещаван ежедневно и от външни посетители поради достъп до ресторанта и басейна, което допълнително натоварва персонала с рутинни въпроси.

Всички входящи обаждания се приемат директно от управителя на комплекса, което води до удължено работно време ежедневно и до забавяне на задължения, свързани с управлението на комплекса, или до пропускане на обаждания. Времето за фокусиране върху обслужването на клиентите и възможността за персонално взаимодействие с гостите е ограничено.

Комплексът има стар и зле функциониращ уебсайт, няма автоматизация на комуникацията с клиентите и не ползва социални медии поради липса на ресурси за поддръжката им.



Решение

Комплекс „Изгрева“ се довери на автоматизацията на основната комуникация с клиентите чрез **нова лендинг страница с AI чатбот**, създадени директно в платформата на [Umni.bg](https://umni.bg).

Основните задачи, възложени на чатбота, са:

- **24/7** обслужване на клиенти
- Поемане на комуникацията с чуждестранни клиенти (английски език)
- Незабавен отговор на клиентите
- Събиране на запитвания за резервация, масажи, специални събития, цени
- Съдействие във всички стъпки за заявка за резервация
- Предоставяне на подробна информация за комплекса, територията, правилата и услугите
- Споделяне на дигиталното меню на ресторанта
- Предоставяне на информация за с. Баня
- Упътване до най-близкия банкомат и други полезни и нужни на клиентите места в селото



**“Изгрева“ е един от първите
бизнеси в България с AI чатбот
с гласово разпознаване**

Резултати

През първата година (2022) от внедряването на умния чатбот, дигиталният асистент на комплекс "Изгрев" постигна:

- Над **1100 теми**, обхванати на български и английски език
- **16,222** клиенти са комуникирали с чатбота един или повече пъти
- Над **82,500** взаимодействия от клиенти (кликвания или въпроси), средно **от 200 до 480** взаимодействия на ден в натоварени дни, с пик през юли 2022 г. – над **13,500** взаимодействия от гости на хотела през този месец
- **10** различни форми за заявки на български и английски са използвани стотици пъти от клиенти от **17** държави – чатботът е поел **над 50% от заявките** за настаняване и услуги
- До **41%** от формите за заявки са подадени **извън работното време**
- **42%** от комуникацията е между 18:00 и 8:00
- **74%** от комуникацията е на мобилен телефон
- Над 3,200 клиенти с над 4,000 взаимодействия в най-натоварения ден през тази година
- **Дигитализация на менюто в ресторанта** чрез чатбота – позволи на комплекса да получава заявки за храна за вкъщи от туристи и местни клиенти в селото

- Смяна на стария сайт с нов чрез пренасочване на домейна към **лендинг страница с AI чатбот** от платформата на Umni.bg
- Спести **над 1,400 работни часа** на мениджъра на хотела



AI чатботът позволи на комплекса **създаването и развитието на Фейсбук страница** на „Изгрева“, тъй като:

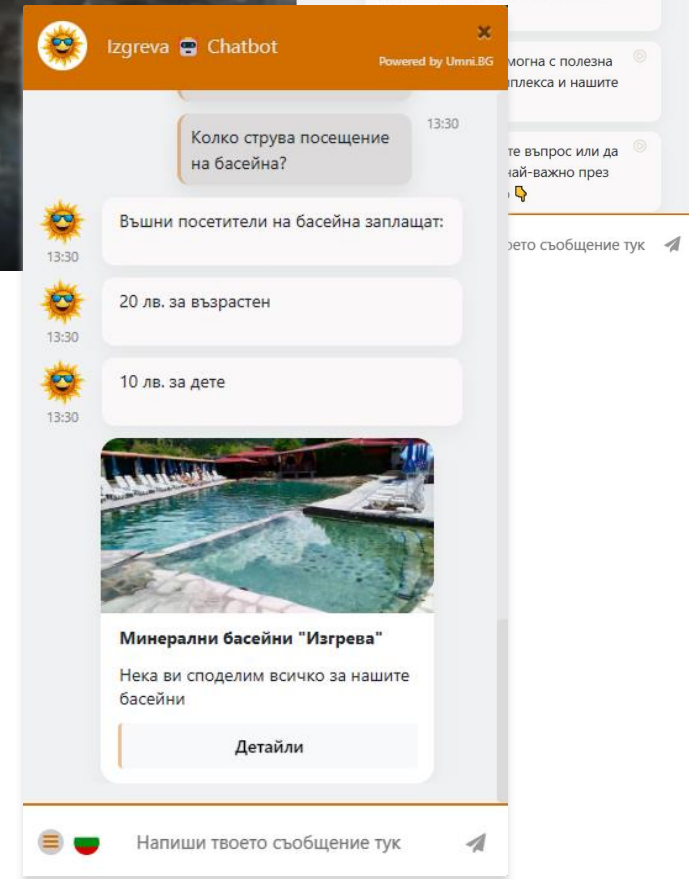
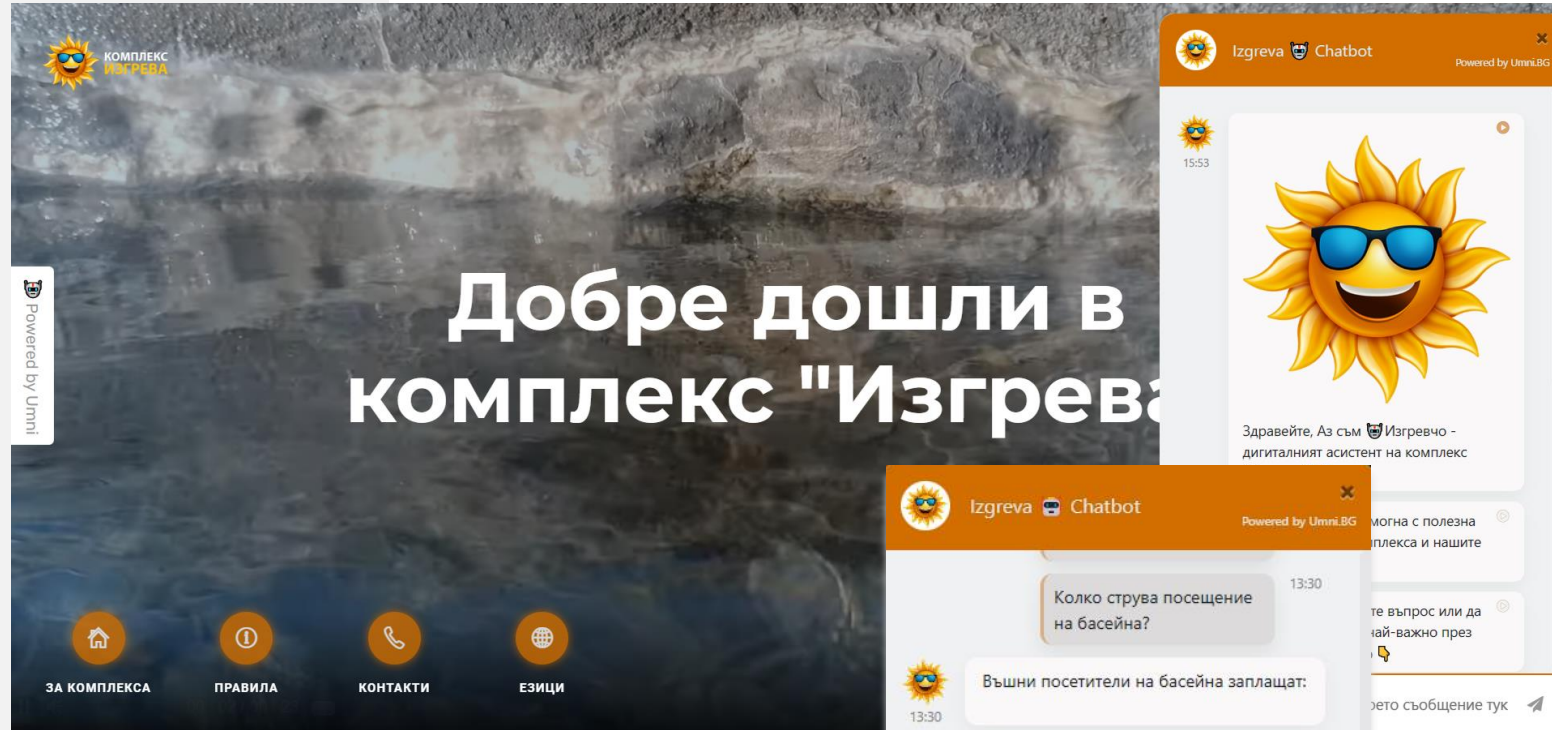
- Постовите съдържат линк към конкретна информация или форма в чатбота, където потребителите да научат повече, с което въпросите се пренасочват към чатбота
- В Месинджър беше интегриран **мини-чатбот**, който също да пренасочва потребителите към информация и отговор в AI чатбота на комплекса без да налага комуникация в този канал

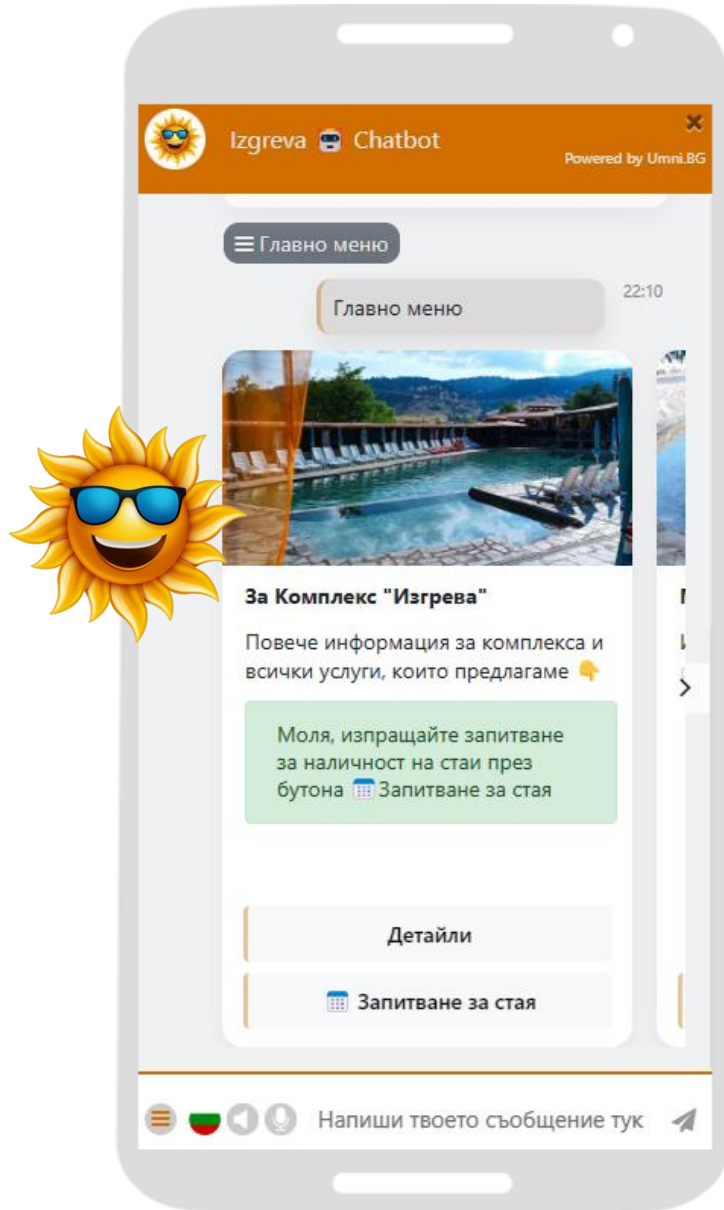
Комплексът ползва **линкове към конкретна информация и форми в чатбота** и в други канали за комуникация за да насочва трафика към чатбота, а офлайн прави това с **QR-код** стикер на вратите на стаите и други места.

Как ги постигнаха?

Ключови функционалности и активности:

- **Лендинг страница** с AI чатбот
- **Разговорен AI модул**, разпознаващ **10,400+** клиентски въпроси на **760+** хотелски теми на български и английски
- **Форми** за заявки в чатбота
- **Флаер** на **2 езика**
- **Стикери** с QR код
- **Линкове:** в социални медии, Вайбър, Фейсбук Месинджър
- **Мини-чатбот** в Месинджър





“Преди да започнем да използваме новата лендинг страница с AI чатбот, бях дежурна почти 24/7. Радвам се, че нашите клиенти много харесват чатбота и го използват често, както и че той вече е на разположение 24/7 вместо мен.”

Екипът на Umni.bg ни посъветва да направим флаери и QR-кодове, които да насочват посетителите и гостите на комплекса към чатбота и по този начин ускорихме обслужването, както и приемането на поръчки в ресторанта. Страхотно е да имаш такъв интелигентен дигитален асистент на разположение, тъй като наистина помага и спестява много време!”

Мариана Терзиева
Собственик на комплекс “Изгрева”

Интервю с Мариана: [тук](#)



Бъдете Umni

Продавай. Спестявай. Грижи се.

Расти!

umni.bg