url: <https://botscrew.com/blog/the-complete-guide-to-chatbots/>

email is niet meer meest gebruikte communicatiekanaal

* 55% van klanten willen via messaging apps
* Hoe zowel oude als nieuwe klanten efficiënt bereiken:
  + **Chatbots**
    - 300000+ op messanger

## Soorten chatbots

1. Rule-based
   * Eenvoudigste type
   * Chatbot vraagt iets 🡪 gebruiker antwoord door een optie te kiezen
   * Selecties maken
   * Traagste type
   * Goed voor basis klantenvragen
   * Geen ai of machine learning
2. Intellectually independant
   * Gebaseerd op ML (leren van input en requests)
   * Getraind om kernwoorden en zinnen te verstaan die een antwoord triggeren
     1. kan gecombineerd worden met menus en knoppen (opties)
   * voorbeeld
     1. je zegt dat je probleem hebt met inloggen
        1. bot verstaat de kernwoorden ‘probleem’ en ‘inloggen’ 🡪 antwoord op basis van deze vragen
3. ai powered
   * meest geanvanceerde type
     1. ML en AI om context te onthouden en voorkeuren van gebruikers
   * Kunnen random requests op elk moment in de conversatie afhandelen

## Gebruik van chatbots

Doel: mensen hun leven makkelijker maken

* Sales
  + Kunnen gebruikt worden om eender wat te verkopen
    - Veel gebruikt bij online shops
  + Bv: Skyscanner heeft een chatbot in messenger
* Customer support
  + 55% procent van klanten zijn geïnteresseerd in het oplossen van problemen via messaging apps
  + Chatbots meest gebruikt bij customer support
  + Geautomatiseerde communicatie met klanten bespaart bedrijven veel kosten door de sneller response times
  + 80% van routine vragen wordt beantwoord
  + Klanten hebben direct antwoord
* Service delivery
  + Meest gebruikt bij food dilivery
    - Vraag aan chatbot voor eten, zie foto’s, bestel en zie status
    - Bv domino’s pizza
* Chatbot als organiser
  + Handig in dagelijkste leven
  + Herinneringen voor meetings, plannen, …
  + Bv Hello Jarvis
* Nieuws media
  + Geeft de gebruiker het laatste nieuws op basis van een onderwerp
  + Bv CNN bot
* Psychology
  + Chatbot als friend of gesprekspartner
  + Bv Woebot
    - Bot die helpt met het monitoren van mood, vraagt naar gevoelens en emoties in de vorm van dagelijkse conversaties
    - Met als doel mensen beter doen voelen
* Onderwijs
  + Gebruikt om te leren
  + Kennis testen, lessen geven, …
  + Leraar zoveel mogelijk als mens laten zijn
  + Bv Words
* Healthcare
  + Behandelingen aanbevelen op basis van symptomen
  + Kennis uit medische bibliotheken
  + [Bv Dr Dean chatbot](https://botscrew.com/cases/healthcare-%D1%81hatbot-that-provides-information-on-health-condition/)
* Legal services
  + 23% van advocatenjobs kan geautomatiseerd worden
  + Vragen beantwoorden, documenten genereren, …
  + Bv Ailira

## Chatbot vs APPS

Er zijn apps voor vrijwel alles, maar alles veranderd zo snel. Zijn apps zo consistent als we denken ?

* “Better to deal with a number of chatbots than with tons of apps”
  + Voor een chatbot moet je geen specifieke apps downloaden, alles kan via messaging apps
  + 20 years ago was a website. 10 years ago was social media. 5 years ago was an app. Today, it’s messaging. And it is the largest platform shift we’ve ever seen.”
* Chatbots moeten niet uninstalled worden
  + Geen gigantische hoeveelheid aan apps die je moet verwijderen als je ze niet meer gebruikt, alles blijft op de messaging platforms
* Chatbots zijn sneller, goedkoper en makkelijker te ontwikkelen
  + Messaging platforms zijn er al
  + Chatbots zijn minder complex te bouwen dan apps
  + Veel chatbot building platforms tegenwoordig
    - Relatief goedkoop en niet veel coding kennis nodig
* Studies zeggen dat er 2mil apps op IOs en android zijn
  + Moeilijk om als app op te vallen
  + Moet constant worden geüpdatet
    - Elk jaar nieuwe OS versies
    - Meegaan met UI trends

## Voordelen chatbots

* snellere interactie met klanten
  + Hoe sneller je antwoord naar klanten hoe beter
  + [link](https://sproutsocial.com/insights/data/q2-2016/?utm_source=BotsCrew&utm_medium=blogpost&utm_campaign=chatbot_guide&utm_term=chatbot&utm_content=chatbot)
* Herkenbare interface
  + Mensen gebruiken dagelijks chat messengers
    - Ze vertrouwen het meer
  + 66 procent van mensen verkiest messaging applicaties die ze kennen
* 24/7
  + Moeten niet slapen
  + Nooit ziek
  + Willen altijd meewerken
  + Geen feestdagen of vakanties
  + Als andere werknemers niet werken, kunnen klanten nog steeds interactie aangaan met “werknemer” om informatie te krijgen
* Juiste moment vinden om feedback te vragen
  + Beter inzicht krijgen in klanten behaviour
* Sales boosten
* Klanten onderhouden
  + Door informatie bij te houden van price range, locatie, karakteristieken, geslacht, …
* Bounce rate verlagen
  + Bounce rate = percentage mensen die website bezoeken en dan weggaan
  + Ze houden gebruikers op hun vertrouwde platformen 🡪 lagere bounce rate
  + Directe antwoorden, informatie, … 🡪 lagere bounce rate
* Kanaal voor marketing
  + Je kan duizenden mensen (her)bereiken door aanbiedingen en dergelijke te pushen naar de chatbots