

ỨNG DỤNG CHATBOT FACEBOOK MESSENGER SỬ DỤNG CHATFUEL



Mục tiêu

- Tăng tương tác với khách hàng sử dụng Chatbot

Nội dung

- Xây dựng ứng dụng tương tác với khách hàng bằng tin nhắn thông qua nền tảng facebook messenger và chatfuel

Chatbot

- Chatbot là chương trình máy tính được thiết kế để mô phỏng cuộc trò chuyện với con người, đặc biệt là trên internet. Hay nói cách khác, hãy xem nó là một trợ lý, có thể giao tiếp với chúng ta thông qua tin nhắn văn bản, một người bạn ảo được tích hợp vào các website, ứng dụng, mang lại cho những người kinh doanh cơ hội tiếp cận gần hơn với khách hàng
- Chatbot có thể tương tác giúp người dùng như đặt lịch hẹn y tế, gọi taxi, gửi tiền cho bạn bè, người thân, đăng kí chuyến bay và rất nhiều, rất nhiều nhiệm vụ khác
- Chatbot trực tuyến giúp tiết kiệm thời gian, công sức bằng cách hỗ trợ người dùng một cách hoàn toàn tự động. Theo dự đoán đến năm 2020, hơn 85% tương tác của khách hàng sẽ được xử lý mà không cần con người, tuy nhiên, như thế vẫn là quá đơn giản so với những gì chatbot đã và đang làm được, thậm chí chúng có thể được dùng để thu thập thông tin người dùng, tổ chức cuộc họp và giảm chi phí vận hành hệ thống

Phân loại chatbot

Tùy thuộc vào cách những chương trình cụ thể được lập trình, chúng ta có thể chia thành hai nhóm lớn: Thực hiện công việc theo lệnh đã được lập trình trước (simple chatbot) và thực hiện công việc bằng cách đào tạo (smart chatbot)

- Simple Chatbot là gì? Chúng là những bot đơn giản, hoạt động dựa trên những từ khóa được lập trình sẵn mà chúng có thể hiểu, mỗi lệnh phải được viết bởi nhà phát triển,

bằng cách sử dụng cụm từ thông dụng hoặc những dạng phân tích chuỗi khác, nếu người dùng đặt câu hỏi không có chứa từ khóa, bot sẽ không thể hiểu được và theo quy tắc mặc định, chúng sẽ phản hồi bằng thông điệp kiểu như: "Xin lỗi, tôi không hiểu"

- Smart chatbot là gì? Đó là những bot hoạt động dựa trên trí tuệ nhân tạo khi giao tiếp với người dùng. Thay vì sử dụng câu trả lời được chuẩn bị trước, robot có thể phản hồi tự động trong nhiều lĩnh vực, chủ đề khác nhau, ngoài ra, những gì khách hàng nói đều được ghi lại và sử dụng làm dữ liệu

Chatfuel

Cộng cụ giúp xây dựng chatbot cho facebook messenger

Thực hành xây dựng chatbot facebook messenger với chatfuel

Xem hướng dẫn: <https://blog.chatfuel.com/help/facebook-messenger/getting-started/>

Mục tiêu đạt được

- Xây dựng chatbot với ngôn ngữ tiếng việt
- Messenger Bot với lời chào khi khách hàng liên hệ lần đầu
- Cài đặt Bot tự động trả lời các câu hỏi có chứa những từ khóa cơ bản của khách hàng như "giá", "địa chỉ", "sản phẩm",...vvv
- Bot gửi các menu danh mục lựa chọn có liên kết tới trang web của công ty hoặc điều hướng tới nội dung câu hỏi tiếp theo của khách hàng
- Xây dựng menu danh mục bằng hình ảnh
- Bot tự động gửi các chương trình khuyến mãi