ChatBot – Gabbler

Что такое Чат бот? Это программа, которая может с имитировать поведение человека при общении. Чат бот можно использовать по-разному: в обучении, развлечении итд. Я считаю, что нам надо создать уникального бота, который мог бы не просто пообщаться с человеком, но и помочь ему решить его проблему. Дальше я более детально опишу какими же функциями он должен обладать. Целью Чат бота будет разгрузить сотрудников от дополнительных звонков или писем, а также донести до людей сервисы компании.

Пример.

Наш чат бот будет эксплуатироваться на сайте, в телефоне (Андроид, IOS). При условии, если дать нашему чат боту рекламу, клиенты смогут воспользоваться им.

Сменным инженерам постоянно приходят звонки или письма с определенными проблемами. Плохая связь, не могут использовать 3g или на подобии… Клиент заходит в Чат бот. Наш бот его приветствует, спрашивает его проблему. Если же клиент желает изменить тариф, узнать об акционных тарифах или бонусах, чат бот будет объяснять клиенту как это можно сделать, а также описывать методы как клиент самостоятельно сможет это сделать с помощью сервисов компании, так же чат бот будет давать рекламу про приложение мой лайфселл или же другие сервисы компании. На официальном сайте, чат бот будет как путеводитель по сайту. Тем самым мы клиенту показываем какие сервисы есть в компании. И на сколько удобно ими пользоваться. Так же чат бот сможет предложить связаться с оператором если проблема требует более детального изучения и решения. И чат бот сможет автоматически передавать оператору(инженеру) суть проблемы и оператор будет подключаться к чату или же перезванивать клиенту.

Чтобы посмотреть будет ли оно реально разгружать сотрудников компании нужно провести дополнительные исследование.

Функционал Чат бота

1) Смайлики лайфселл

2)Мемы (Чтобы чат бот мог в тему на протяжении разговора кинуть смешной мем (чтобы показать, что наш бот казался живим, реальным)

3)Гайд о сервисах (Если клиент захочет узнать сколько у него денег на счету или какой у него тариф то чат бот будет рассказывать 1) о приложении мой лайфселл где он будет видеть тариф, сумму баланса… 2) также чат бот будет кидать комбинацию которую надо набрать для того чтобы узнать баланс на счету.

4)Чувство юмора (Чтобы чат бот мог выслать клиенту анекдот дня пока клиент ожидает ответа или же если клиент решил с ним пообщаться)

5) Чтобы Чат бот мог предложить послушать популярную песню или покидал какие-то картинки (например, котиков)

6) Чтобы он мог информировать клиентов (о том, что у нас открылся новый магазин, заходи к нам…)

7) Отправлять местоположение ближайшего магазина лайфселл.