

# Termékesítési és üzleti terv: Agentic omnichannel AI Chatbot szolgáltatás magyar webshopoknak

## 0. Alapvető cél és kiindulópont

### Mi a cél?

- Olyan **AI-alapú chatbot-szolgáltatást** értékesíteni webshopoknak, amely **több kommunikációs csatornán** (pl. weboldal, Messenger, WhatsApp) is elérhető,
- képes bonyolultabb, **önálló feladatokat végrehajtani** (nem csak FAQ-okra válaszol, hanem rendelést keres, ajánl, ügyet intéz, stb.),
- így **növeli a vásárlások számát, csökkenti a support-költségeket, emeli a vásárlói elégedettséget.**

## 1. Célpiaac és ideális ügyfél (Customer/Target)

### Kik a potenciális ügyfelek?

- **Magyarországi webshopok**, amelyek:
  - Naponta legalább 30, de akár 500+ rendelést kezelnek
  - Legalább 2-3 kommunikációs csatornán kommunikálnak vásárlókkal (weboldali chat, Messenger, WhatsApp, email)
  - Tipikusan 1–10 fős, leterhelt ügyfélszolgálatokkal dolgoznak (gyakori a túlterheltség, lemorzsolódás)
- **Miért épp ők?**
  - **Eléggé nagyok** már, hogy gondot okozzon a manuális ügyfélkezelés, de **nem túl nagyok**, hogy saját IT-fejlesztőt tartsanak.

### Példák:

- Sportfelszerelés webáruház
- Beauty (kozmetikum, smink) webshop
- Elektronikai termékeket áruló webshop
- Divatkereskedő KKV-k

## 2. Probléma és lehetőség (Opportunity)

### Mi a fő problémájuk, mire keresnek megoldást?

- Ügyfélszolgálatosok túlterheltek, sok ismétlődő kérdés (rendelés státusz, szállítás, méret, visszaküldés)

- Lemaradnak vásárlókról, akik nem kapnak időben választ (→ elmennek máshová vásárolni)
- Sok a kosárelhagyás (félbehagyott vásárlás)
- Nehéz minden csatornán ugyanazt az élményt adni (web, Facebook, stb.)

#### Mi a lehetőség?

- A chatbotok piaca dinamikusan nő, a magyar vásárlók egyre inkább elvárják a gyors, platformfüggetlen ügyintézkést.
- Ha a **chatbot nem csak válaszol, de feladatokat is képes automatizáltan végrehajtani** (agentic), akkor lényegesen hatékonyabb, mint egy egyszerű szabályalapú FAQ-bot.

---

### 3. Termék/szolgáltatás pontos leírása (Solution)

#### Mit adunk el?

- Egy **felhőben működő, előfizetési szolgáltatásként** elérhető chatbot-rendszert, ami:
  - **Több csatornán** (weboldal, Messenger, WhatsApp, Instagram DM stb.) elérhető (omnichannel)
  - **AI-alapú tudásbázissal** válaszol a vásárlói kérdésekre (RAG: Retrieval-Augmented Generation – pl. termékleírások, GYIK, dokumentumok alapján keres, majd LLM generálja a választ)
  - **Feladatokat is végrehajt** (agentic): tud rendelést lekérdezni, csomagot nyomozni, visszaküldést indítani, ajánlatot készíteni, e-mailt, SMS-t, Messenger üzenetet küldeni, sőt: kampányokat is indíthat
  - **Képes önállóan dönteni** (nem csak egyszerű Q&A script), pl. ha problémát érzékel a felhasználónál, automatikusan értesíti az ügyfélszolgálatot vagy kompenzációt ajánl.
  - **Folyamatosan tanul**, új tudást integrál, visszajelzéseket figyel (AI agent logika).

#### Mi NEM kell az ügyfélnek?

- Nincs szükség saját szerverre, IT-fejlesztőre – mindent te adsz.
- Nincs szükség LLM API kulcsokra, infrastruktúrára – ezt is biztosítod.

---

### 4. Termékcsomagok felépítése, árképzés (Product Ladder & Pricing)

#### Miért kell csomagokat kialakítani?

- Minden webshop más: van, akinek elég egy weboldali ügyfélszolgálati bot, másnak kell Messenger, WhatsApp, kampánygenerálás, workflow-automatizálás is.
- **Fokozatos értékesítés:** az alapcsomaggal könnyen beléphetnek, később felfelé léphetnek, ha nő az igényük.

#### Példacsomagok:

Csomag neve	Fő ígélet	Fő funkciók	Havidíj	Egyszeri beállítás
Start	24/7 GYIK, rendeléskövetés	Webchat, FAQ, rendelés-API	35.000 Ft	170.000 Ft
Pro	Több csatorna, AI ajánlások	Web+Messenger, kosár-follow-up	89.000 Ft	350.000 Ft
Full	Automatizált kampány + CRM	WhatsApp, Insta, AI-kampány	180.000 Ft	690.000 Ft

#### Magyarázat:

- **Start:** Belépő csomag, ahol főleg ügyfélszolgálati terhet veszel le – csak webchat, de már tud rendeléseket is keresni, RAG-tudásbázist használ.
- **Pro:** Több platform, AI-alapú ajánlás, kosárelhagyás elleni follow-up üzenetek (pl. Messenger), integráció a webshop API-val.
- **Full:** Minden fontos platform, összekötve a CRM-mel (ügyfélkezelő rendszerrel), automatizált promóciók, személyre szabott kampánygenerálás, A/B teszt, workflow-k.

#### Árképzés logikája:

- Egyszeri beállítás: ebből finanszírozod az ügyfélre szabást, integrációt, betanítást, alapozó tudásbázist.
- Havidíj: folyamatos hosting, karbantartás, support, frissítések, új funkciók, API-költségek, OpenAI-licenc, monitoring, üzenetforgalom alapján.
- Add-on díjak: pl. + csatorna, + üzenetforgalom, + custom fejlesztés

## 5. Technológiai megvalósítás (Architecture)

#### Mi van a motorháztető alatt?

- **Backend:** Minden adatot, feladatot és workflow-t egy központi szerver kezel (pl. Python + FastAPI + LangChain keretrendszer)
- **RAG modul:** A tudásbázis (termékleírások, GYIK, szabályzatok) egy keresőmotorban van (Qdrant vagy Weaviate), ebből AI-modul hívja le az információt, majd LLM fogalmaz választ.
- **Memória:** A bot emlékszik a vásárlókra, előzményekre – ehhez egy adatbázis tárolja a sessionöket, felhasználói azonosítókat.
- **Tool-use (eszközhívás):** A bot külső rendszerekkel is tud kommunikálni: rendelés-API, CRM, email, SMS, naptár, Google Sheets – ezekhez minden esetben kész adapter van, vagy fejleszthető.
- **Channel adapterek:**

- Webchat: egy JS-alapú chat widget (beágyazható a weboldalba, pl. saját vagy white-label Tidio)
- Messenger, WhatsApp, Instagram: hivatalos API-k, amiken keresztül a bot üzeneteket fogad és küld.
- **Orchestration:** Automatizált workflow-kat, pl. időzített kampányt, follow-upot, visszahívási kérést egy no-code workflow rendszer, pl. N8N kezel.
- **Monitoring:** Minden üzenet, hibajelenség, teljesítményfigyelés felügyelet alatt – előre beállított riasztásokkal.

## 6. Ügyfélszerzés és értékesítési folyamat (Go-to-market & Sales)

Hogyan találsz meg a vevőidet, hogyan épül fel a sales?

### 1. Leadgenerálás (az érdeklődők gyűjtése)

- **Saját weboldal:** világos, példákkal, árakkal, esettanulmányokkal, „Foglalj ingyenes demót!” gombbal
- **Partnerügynökségek:** pl. Shoprenter, Unas, WooCommerce fejlesztők – ők ajánlják az ügyfeleknek (jutalékért)
- **Lead magnet:** letölthető, hasznos anyag (pl. „Chatbot checklist 2025”), amiért az érdeklődő adatokat ad cserébe
- **Webináriumok:** élő online bemutató, niche témákra (pl. „Hogyan automatizáld a kosárelhagyás utánkövetését?”)
- **Referencia:** valós webshopokkal pilot (ingyenes vagy kedvezményes pilot projekt + publikálható eredmény)

### 2. Értékesítés lépései

Lépés	Mit jelent?	Miért fontos?
<b>Demo/Workshop</b>	Ingyenes online bemutató, ahol élőben láthatja, hogyan működik a chatbot, és kérdezhet.	Feloldja a technológiai fenntartásokat, bizalmat épít.
<b>Discovery</b>	Rövid konzultáció, ahol felméred a webshop működését, problémáit (pl. napi vásárlásszám, fő csatornák, jelenlegi support-folyamat).	Célzott ajánlatot tudsz tenni, elkerülöd a félreértéseket.
<b>Pilot projekt</b>	3–4 hetes éles teszt csak 1 csatornán, valódi vásárlókkal, mérhető KPI-kkal (pl. hány kosárelhagyást „ment meg”, hány ügyfélszolgálati órát spórolt).	Bizonyítod a megtérülést, egyszerűbb eladni a teljes csomagot.
<b>Teljes bevezetés</b>	Több csatorna, összetett workflow-k beállítása, élesben.	Itt már fut a havidíj, a setup-díj, elindul a support.

Lépés	Mit jelent?	Miért fontos?
Ügyfélsiker- menedzsment	Folyamatos kapcsolattartás, statisztikák, kampányötletek, upgrade lehetőség ajánlása.	Nő az LTV, csökken a lemorzsolódás.

## 7. Miért választanak téged? (Unique Selling Proposition – USP)

Mi az, amitől ez a termék/szolgáltatás kitűnik a piacon?

- **Magyar nyelvi finomhangolás:** a bot tényleg helyes, természetes magyar nyelven kommunikál, érti a magyar vásárlókat, hibás/hiányos szövegekből is értelmez (ez különösen fontos, mert a legtöbb AI-chatbot inkább angol nyelvre van optimalizálva).
- **GDPR-megfelelés, EU-adattárolás:** minden adat EU-szerveren fut, adatvédelmi szerződés (DPA) van, előre elkészített sablonnal.
- **Agentic workflow-k:** nem csak kérdés–válasz, hanem valódi ügyintézés, hibakezelés, több lépéses folyamatok, proaktív üzenetküldés, automatizált kampánygenerálás – amit máshol csak custom fejlesztéssel kapnak meg.
- **Gyors bevezetés:** 4 héten belül élesíthető pilot, vagy pénzvisszatérítés.
- **Marketinges számára is szerkeszthető:** no-code szerkesztő, saját FAQ-t, ajánlatokat, kampányszövegeket is be tud állítani a webshop marketingese.
- **Mérhető eredmény:** minden folyamat (pl. hány kosárelhagyás után indított follow-up, mennyi extra rendelés jött) jól követhető, kimutatható.

## 8. Árazás és megtérülés magyarázata

Miért előnyös a webshopnak?

- **Árazás skálázható, kiszámítható:** nem kell nagy befektetés az elején, havi díjban minden benne van.
- **Ár-érték arány:** már a legalapabb csomag is azonnal csökkenti az ügyfélszolgálat terhelését – vagyis a munkabéreköltségük is csökken.
- **A drágább csomagok** csak akkor szükségesek, ha már bővül az üzlet, nő az igény.
- **Megtérülés:**
  - Ha a bot csak heti 3 kosárelhagyásból hoz vissza rendelést (pl. 15–20.000 Ft/hét), már fedezi a havidíját.
  - Az ügyfélszolgálatos kolléga egy részmunkaidővel kevesebb órát dolgozik → béreköltség-megtakarítás.

## 9. Kockázatok, tipikus akadályok és azok kezelése

Kockázat	Mit jelent?	Hogyan kezeled?
API-változások (pl. Facebook vagy WhatsApp módosítja a hozzáférést)	Nem működik egy funkció	Folyamatos monitoring, gyors frissítés (SLA-ben garantálva)
Rossz adatminőség (elavult termékleírások, GYIK)	Rossz választ adhat a bot	Az ügyfél onboarding csomagja tartalmaz adatellenőrző checklistet
GDPR vagy jogi aggályok	Bírság lehet	Kész, előre átnézett adatvédelmi szerződés, magyar mintával
Hibás válasz, „hallucináció” az AI-tól	Hibás ügyintézés lehet	Biztonsági guardrail: ha nem biztos a válaszban, automatikusan továbbít élő ügyfélszolgálathoz

## 10. Növekedési és fejlesztési terv (Roadmap)

Időszak	Új funkciók
Első 3 hónap	Shopify/Shoprenter plugin, minél egyszerűbb ügyfélbelépés (önkiszolgáló onboarding)
4-6 hónap	Hang-alapú bot (telefonos ügyfélszolgálat automatizálás), kép alapú termékfelismerés
6-12 hónap	Automatikus, AI-alapú kampánygenerátor, még okosabb ajánlórendszer
12+ hónap	Dinamikus kedvezmény-ajánlatok, személyre szabott marketing flowk

## 11. Egy tipikus ügyfél teljes útja – lépésről lépésre

1. **Látja a hirdetést vagy letölti a checklistet** → bejelentkezik demóra
2. **Ingyenes demó** (élő bemutató, kérdezési lehetőség)
3. **Discovery:** közös workshop, hogy lásd, pontosan mire van szüksége
4. **Árajánlat:** 2–3 csomagra, pontosan leírva, mit tartalmaz, mennyi a havidíj, egyszeri díj, mi tartozik a supportba
5. **Pilot projekt:** 3–4 hét, éles működés, valós adatok, mérhető eredmények
6. **Értékelés, döntés:** megtérülés alapján dönt, hogy marad-e
7. **Teljes bevezetés:** minden platformon él, éles monitoring, rendszeres statisztika
8. **Folyamatos kapcsolattartás:** új funkciók, kampányötletek, ügyfélsikerek

## 12. TL;DR

- **Mit árulunk?** Olyan, többcsatornás, AI-alapú, önálló feladatvégzésre képes chatbotot, ami magyar webshopokat segít vásárlóikat professzionálisan, automatizáltan, minden csatornán kiszolgálni – ügyfélszolgálat, rendeléskezelés, marketing, ajánlatadás, kampány.
- **Kinek?** 30–500+ rendeléses magyar webshopoknak, akik ügyfélszolgálatot, konverziót vagy vásárlói élményt akarnak javítani.
- **Miért éri meg nekik?** Kisebb support-költség, több visszatérő vásárló, automatikus ajánlások, nagyobb kosárérték, platformfüggetlen jelenlét, magyarul is hibátlanul működő AI.
- **Hogyan adjuk el?** Egyszerűen érthető csomagok, átlátható árak, demo/pilot, partnerügynökségek és hiteles referencia.