Lợi ích của chat bot đối với người dùng:

- Tiết kiệm thời gian :

Với chatbot, bạn có thể ngay lập tức hiện diện và hỗ trợ khách hàng. Chẳng hạn với một câu hỏi phổ biến như: “Khi nào khoảng tiền hoàn trả của tôi được xử lý?” thì bạn có thể soạn sẵn một câu trả lời chung cho câu hỏi này để sau đó các nhân viên có thể tập trung vào các vấn đề phức tạp hơn.

Một khách hàng có thắc mắc như vậy thay vì phải ngồi ngáp ruồi lắng nghe bài nhạc chờ hoặc bị chuyển cuộc gọi từ số này sang số khác mà không thấy ai trả lời thì chatbot sẽ đặt các câu hỏi của người dùng vào một khu vực cần hồi đáp ngay và lập tức gặp gỡ người dùng, trả lời các câu hỏi của họ trên một nền tảng quen thuộc đối với họ.

Một lợi thế khác là sự đồng nhất về tiếng nói. Bạn có thể điều khiển tông, giọng nói của chatbot để nó có thể truyền tải những thông điệp được chuẩn bị kỹ càng. Con người có thể nói mông lung, lạc đề và thậm chí là gằn giọng với khách hàng nhưng bot thì không, lập trình sao nó nói vậy. Mặc dù chatbot không thể giải quyết mọi vấn đề với độ linh hoạt như con người nhưng với những vấn đề đơn giản, nó hoàn toàn có thể.

- Tiết kiệm chi phí:

Dưới đây là 2 dịch vụ đơn giản:

+ Call center – Chatbot có thể giúp giảm 30% chi phí chăm sóc khách hàng

\* Facts:

. Mỗi năm, các công ty tiêu tốn 1,3 nghìn tỷ USD cho 265 triệu cuộc gọi.

. 91% khách hàng khi không được thoả mãn sẽ không sử dụng lại dịch vụ

\* Sử dụng Watson conversation của IBM.

. Giảm 80% các cuộc gọi đơn giản không cần nhân viên tư vấn.

. 24x7x365, không nghỉ phép, không ăn cưới, không đòi tăng lương, không đấm sếp, không chửi khách hàng.

. 15-200 USD (người) -> 1 USD (chatbot).

. Xử lý hơn 30.000 yêu cầu hỗ trợ của khách hàng.

. Giải quyết được hơn 40 trường hợp hỗ trợ khách hàng khác nhau.

+ Messenger services:

\* Facts:

. Bạn bán kem trộn online và có một công việc văn phòng (8 tiếng).

. Mỗi ngày bạn nhận được 40 tin nhắn hỏi về sản phẩm.

. Với mỗi khách hàng (bình thường) bạn mất khoảng 5p để xác nhận, trả lời → 5 x 40 = 200p.

. Tỉ lệ chuyển đổi đơn hàng khoảng 50% (wow), mất thêm 5p để xác nhận đơn hàng, tính phí ship, ghi địa chỉ và chuẩn bị đơn hàng →　5 x 20 = 100p.

. Bạn muốn có dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt hơn, sau khi mua hàng bạn hỏi khách hàng feed back, mỗi khách hàng mất 2p → 2 x 20 = 40p.

. Nhắn tin chúc mừng mỗi dịp sinh nhật, năm mới, 8/3, 20/10, rằm tháng 7 (áp dụng với các khách hỏi trên 20p mà không mua hàng) → 15p với tập khách hàng vừa phải.

. Tổng cộng bạn mất \*\*355p → ~ 6 tiếng/ngày \*\*cho việc bán kem trộn.

\* Sử dụng chatbot:

. Xây dựng một chatbot có thể đảm nhận toàn bộ quá trình từ hỏi sản phẩm, hỏi giá, ghi địa chỉ, chốt đơn hàng, xin feedback → miễn phí.

. Platform có sẵn trên facebook, zalo, kik, instagram, có thể trả lời khách hàng 24x7x356 những yêu cầu đơn giản → miễn phí.

. Không tốn tiền thuê nhân viên tư vấn phụ trách việc trả lời tin nhắn → tiết kiệm được 4-5tr.

. Không bị bóc phốt nói năng thô tục, khinh người, không bị ảnh hưởng bởi các khách hàng cô hồn hỏi 100 câu rồi không mua...

. Nhắn tin chúc mừng khách hàng vào tất cả các ngày, thậm chí có thể kết hợp việc sử dụng thông tin lấy được từ khách hàng để tạo một tập dữ liệu khách hàng hoàn chỉnh, tiếp cận bạn của khách hàng, các nhóm khách hàng tiềm năng, phân tích chiến lược bán kem hiệu quả hơn.

+ Theo IBM, đến năm 2020, 85% các dịch vụ liên quan đến khách hàng sẽ chuyển sang tự động (sử dụng chatbot).

+ Theo khảo sát của Deloitte, 56% các công ty đa truyền thông và công nghệ sẽ chuyển qua sử dụng các công nghệ chăm sóc khách hàng tự động trong tương lai gần, 33% sẽ có kế hoạch chuyển sang dùng các robot sử dụng AI trước năm 2019.

+ Theo nghiên cứu của Juniper Research, đến năm 2022, chatbot và NLP sẽ tiết kiệm 8 tỷ USD chi phí chăm sóc khách hàng của các công ty. So với 20 triệu USD ở năm 2017, đây chắc chắn là một miếng bánh lớn mà nhiều người sẽ nhảy vào.

- Tự động gợi ý và tìm kiếm những thông tin liên quan đến sản phẩm khi khách hàng cần:

Chatbot vẫn là một công nghệ khá mới mẻ nhưng sau cùng, chúng sẽ sử dụng trí thông minh nhân tạo để thu thập dữ liệu cần thiết để phụ trách tư vấn một số loại sản phẩm nhất định cho người dùng.

Một ví dụ, khách hàng có thể yêu cầu chatbot tìm kiếm một chiếc áo khoác màu đen hoặc màu xanh và đặc biệt phải có mũ trùm đầu. Chủ chatbot cần phải có kịch bản để liệt kê ra những sản phẩm mà mình đang có, càng phân loại và điều hướng chi tiết thì càng tốt, nhằm đáp ứng nhu cầu và giới thiệu cho khách hàng. Quy trình này cũng mang tính tích luỹ nếu chúng ta biết cách phân loại khách hàng theo nhóm, ai bấm vào nút gì, họ thích gì, nên gửi gì cho họ ở tin nhắn tiếp theo,…, Đặc biệt chatbot còn hỗ trợ lưu trữ thông tin khách hàng.

Chức năng này sẽ còn phát huy hiệu quả tối đa nếu bạn kinh doanh những sản phẩm phổ biến có thể được tuỳ biến dễ dàng bằng cách thêm vào các tuỳ chọn. Chẳng hạn như bạn mở cửa hàng bán bánh pizza, khách hàng có thể đặt bánh bằng cách chọn trong danh sách kích cỡ bánh, độ dày, nhân bánh, thêm các thành phần theo yêu cầu.

- Người dùng có thể tương tác với ChatBot bất cứ lúc nào:

Với chatbot, bạn có thể ngay lập tức hiện diện và hỗ trợ khách hàng. Chẳng hạn với các câu hỏi phổ biến, đại loại như: “Sản phẩm này còn không shop?”, “Có khuyến mãi không?”vv..v thì bạn có thể soạn sẵn một câu trả lời chung cho câu hỏi này để sau đó các nhân viên có thể tập trung vào trả lời 1 cách chính xác hơn.

Về phía khách hàng thì họ sẽ giảm tỉ suất sang Fanpage của shop khác hỏi hơn vì nhận được phản hồi ngay lập tức từ chatbot của bạn!

Hoặc một khách hàng có thắc mắc về sản phẩm thay vì phải ngồi ngáp ruồi lắng nghe bài nhạc chờ hoặc bị chuyển cuộc gọi từ số này sang số khác mà không thấy ai trả lời thì chatbot sẽ đặt các câu hỏi của người dùng vào một khu vực cần hồi đáp ngay và lập tức gặp gỡ người dùng, trả lời các câu hỏi của họ trên một nền tảng quen thuộc đối với họ.

Một lợi thế khác là sự đồng nhất về ngôn ngữ, cách diễn đạt. Bạn có thể truyền tải những thông điệp được chuẩn bị kỹ càng. Con người có thể nói mông lung, lạc đề và thậm chí là gằn giọng với khách hàng nhưng bot thì không, lên kịch bản như thế nào thì nó chat như vậy. Mặc dù chatbot không thể giải quyết mọi vấn đề với độ linh hoạt như con người nhưng với những vấn đề đơn giản, nó hoàn toàn có thể.