



# Наръчник за стартиране на чатбот проект

## Ключови предложения:

- ✓ Защо подготовката за AI чатбот проект е важна?
- ✓ Стъпки за планиране на AI чатбот проект
- ✓ Планиране на съдържанието на чатбота: брендиране, техническа страна и елементи на съдържанието
- ✓ 10 грешки, които трябва да избягвате

**Приветствайте вашия нов дигитален служител!**

# 1. Защо подготовката за AI чатбот проект е важна?

2

- Подготовката е съществена стъпка във всеки проект като проектът за AI чатбот не е изключение. Планирането ще ви помогне да помислите какво трябва да направите преди проектът да започне и да се уверите, че всичко е на мястото си, за да върви процесът гладко.
- Добрият процес на подготовка също ще ви помогне да разберете какви ресурси са необходими, за да създадете успешен чатбот, колко време ще отнеме и дали има някакви правни последици, които трябва да бъдат взети предвид.



## 2. Стъпки за планиране на AI чатбот проект

### Определете каква ще бъде основната цел на AI чатбота

AI чатбот за обслужване на клиенти, за маркетинг и продажби, за ангажиране на клиенти, за вътрешни дейности като обучение на нови служители и ЧР, или други. Чатботовете могат да се използват като въпросници, инструменти за често задавани въпроси, за поръчки и резервации, за събиране на обратна връзка от клиенти, за забавление, игри и много други цели.

### Кой ще използва този чатбот?

Нуждите на целевата група също помагат да се определи основната цел на чатбота – кои са те, какво търсят и от какво имат нужда, какво бизнесът иска да им продаде/предостави и как. Клиенти ли са, бизнес партньори или служители? Това също ще помогне да изберете по-късно тона на общуване и други детайли на чатбота.

### Какво е необходимо, за да се постигнат целите на чатбота?

Трябва да се вземат предвид бюджетът, екипът и времето. Изчислете разходите, свързани с таксите на платформата за чатбот, създаването на елементи на чатбот, кой екип или лице ще бъде назначен за проекта за планирането и създаването му, тестване, поддръжка и по-нататъшно развитие, както и времето, необходимо за работа върху чатбота, за внедряване, поддръжка и обучение.

### Кога трябва да се внедри AI чатботът?

Ако бизнесът е избрал базов чатбот с изображения, текстове и форми, създаването му може да отнеме ден или два до седмица, в зависимост от обема на съдържанието. Ако ще бъде включен разговорен AI, създаването ще отнеме повече време, за да го обучите добре и трябва да се обучава всеки ден, за да имате напълно работещ AI чатбот за няколко месеца (1-3 месеца, за да започнете с няколкостотин обучени теми).

# Следвайте стъпките за да е успешен вашия чатбот

## Къде ще бъде внедрен чатботът?

Помислете за създаване на [AI чатбот за вашия уебсайт](#). От решаващо значение е да се гарантира, че на всички въпроси на клиентите се отговаря 24/7, запитванията се приемат и се събират данни от първа и нулева страна. Чатботът с изкуствен интелект помага за всичко това. Внедряването на чатбот директно на уебсайта означава пълен контрол върху него и да не зависи от ограниченията на трети страни.

## Какви ще бъдат функционалностите на чатбота?

Функционалностите на чатбота зависят от спецификата и нуждите на бизнеса. Чатботът може да има форми за запитване, пренасочване към различни секции на бота, линкове и QR кодове към точни места в бота, за да насочвате клиентите към него отвсякъде с 1 щракване или сканиране. Може да бъде с или без разговорен AI, на много езици, с опция за чат с агент и др.

## Кой ще се занимава с проекта за AI чатбот? За да го внедри, обучи, поддържа, допълнително подобрява и развива според нуждите на клиентите и бизнеса

Когато търсите доставчик на услуги за чатбот, потърсете първо платформа без код, върху която вашият екип може да изгради и поддържа чатбот без технически знания и умения. Ако проектът ви е сложен, все пак може да помислите за консултант или друга помощ от външни изпълнители.

## Промотиране на AI чатбота

Когато стартирате, чатботът трябва да бъде промотиран във всички социални медии на бизнеса, офлайн и другаде, така че клиентите да знаят за съществуването му, да имат незабавен достъп до него и да започнат да го използват. Планирайте маркетинговата си стратегия, която може да включва имейли, реклами в Google, постове в социалните медии, QR кодове и други начини, за да привлечете клиентите към чатбота. [Научете повече.](#)

# Не пропускайте и тези стъпки

## **Изисквания за лични данни – как да запазите данните, как да ги използвате и как да ги защитите**

AI чатбот на вашия сайт може да събира данни за поведението на клиентите, което е в съответствие с разпоредбите за лични данни. Данните от първа страна, които се събират автоматично от него, не са персонализирани, това е което клиентите търсят в бота, кога го търсят, как и др. Когато клиент попълни форма с име, имейл, мобилен номер и т.н. - събиране на данни от нулева страна, тази информация се изтрива автоматично от разговора и се изпраща на имейла на компанията. Екипът, отговорен за обработката на запитванията чрез чатбота, е отговорен за събирането на тези клиентски данни, за запазването и защитата им и тяхното използване.

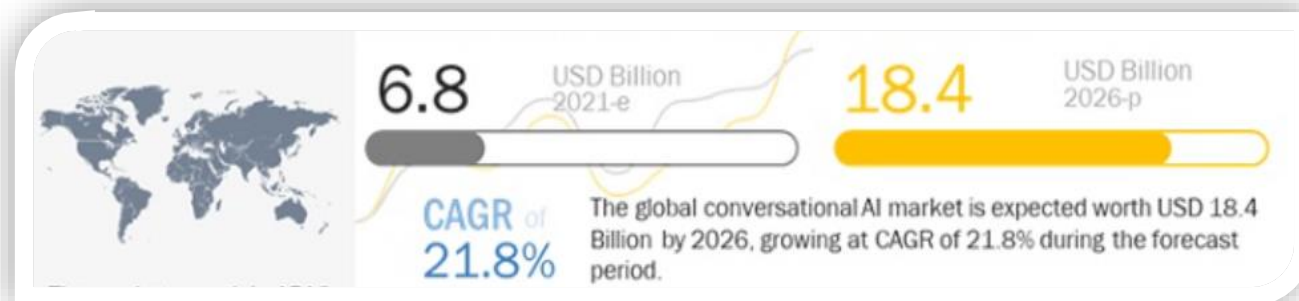
## **Какви статистики ще бъдат анализирани?**

Чатботът събира данни за поведението и обратната връзка на клиентите и ги предоставя като статистически данни, като време, каква информация търсят клиентите и как, всички кликания и въпроси, сортирани според тяхното ниво на използване и много други. Вашият екип трябва да реши кои от статистическите данни са най-важни, за да постигне крайните си цели и да ги анализира, за да разбира по-добре нуждите на клиентите и да предоставя по-подходяща информация.

## **Какви са желаните резултати?**

Какви са целите, които вашата компания иска да постигне чрез внедряване на чатбот – запишете ги. Дали това е спестяване на разходи и ресурси, оптимизиране на работата на екипа, подобряване на обслужването на клиентите или пълно самообслужване на увеличения брой клиенти, търсещи помощ през нощта? Планирането, съдържанието и логиката на чатбота трябва да бъдат съсредоточени върху целите, за да се избегне създаване на неща в бота, защото е готино и модерно, и да се поддържат очакваните резултати.

# Глобална прогноза за ръст на пазара на разговорен AI за периода 2021-2026



Източник: [Markets and Markets](#)

Според проучване на Markets and Markets (2021), размерът на глобалния пазар на разговорен AI се очаква да нарасне от 6,8 милиарда долара през 2021 г. до 18,4 милиарда долара до 2026 г. при годишен темп на растеж от 21,8%, което показва, че все повече и повече бизнеси ще използват разговорен AI като част от тяхната онлайн комуникация с клиенти. Ако вашият бизнес все още не го използва, сега е моментът да се подгответе и да планирате, за да имате напълно работещ чатбот с приличен разговорен AI за по-малко от 6 месеца.

### 3. Планиране на съдържанието на чатбота

#### Дизайн, име, аватар, тон на общуване, бранд цветове

Тъй като AI чатботът е представител на бранда, добра практика е да му дадете име, да създадете аватар за него (изображение, карикатура, анимация или дори 3D дигитална личност), да изберете правилен тон на общуване за него (оптимистичен, убедителен, забавен, професионален и т.н.), изберете подходящи цветове за чатбот прозореца на уебсайта, така че всичко да съответства на мисията и визията на бранда и да поддържа целите на чатбота. [Научете повече.](#)

#### Идеи за съдържание за фиксираните елементи на чатбота

Съдържанието на чатбота трябва да бъде планирано - каква информация ще включва, какви изображения ще се използват, какъв ще бъде пътят на клиента, за да извърши определено действие - да купи нещо, да попълни форма за резервация, да насрочи среща или нещо друго. Съдържание като СТА (призив за действие), привличащи вниманието материали, линкове към външни източници, елементи за чатбот, свързани за създаване на фунии за продажби, също трябва да се планират – къде ще бъдат поставени и каква ще бъде тяхната цел. [Научете повече.](#)

#### Разговорен AI

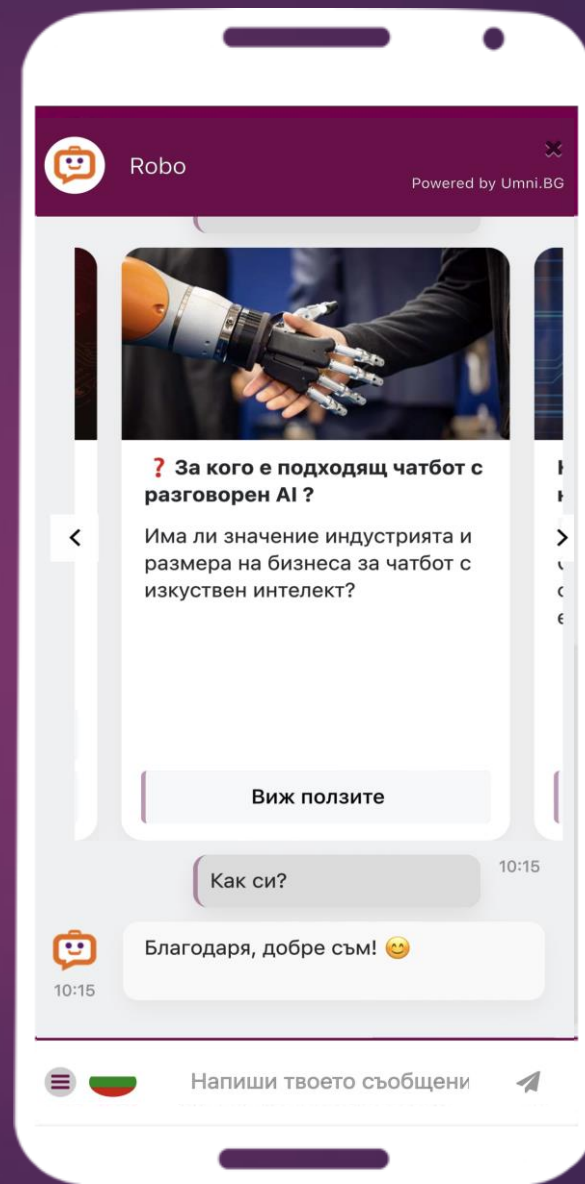
Какви са бизнес темите, бизнес информацията, която ще бъде включена, фразите за обучение (въпроси на клиенти) и отговорите. Обучението и тестването на разговорния AI са 2-те най-важни неща, които екипът/отговорното лице трябва да направи, преди да стартира AI чатбот, а след това по време на живота на чатбота – планирайте и тренирайте всички въпроси, които клиентите са задавали или вашият екип предполага, че ще питат и техните отговори. **Откъде да започнем с обучението на изкуствения интелект?** Събирайте и анализирайте въпросите на клиентите, които вашият екип е получил и на които е отговорил през социалните медии, месинджъри, имейл, от чатовете с агенти на уебсайта или по телефона за последните 3 до 6 месеца. [Научете повече.](#)

Пускането на  
AI чатбота е само  
**1-та стъпка** - това  
е дългосрочен  
процес



# Опознай Робо, Пример за AI чатбот >>

- ▶ Можете да задавате въпроси на AI чатбота, свързани с неговата тема, и той ще отговори незабавно с подходящ отговор!
- ▶ Насочете клиентите към него или към конкретна информация или форма в чатбота, като споделите линк или QR код
- ▶ Дайте на вашия чатбот **собствена целева уеб страница**, като тази на **Робо**!



**Сканирайте QR кода  
за да чатите с Робо  
за AI чатботове**

## 4. 10 грешки, които трябва да се избягват

**1. Проект за чатбот, който не е стратегически планиран** - това е дългосрочен процес и трябва да се планира внимателно според нуждите, целите и ресурсите на бизнеса и технологичните възможности.

**2. Без промотиране на чатбота** – чатботът не търси сам потребители, бизнесът трябва да насочва клиентите си към него от всички социални медии, от имейли, офлайн или където и да е другаде.

**3. Добрите практики не се наблюдават и прилагат според спецификата на чатбота** – има добри практики за подобряване на чатбота и неговите действия (вслушване в отзивите на клиентите), привличане на потенциални клиенти, реклама в бота или други, които трябва да имате предвид. Бъдете в течение на всичко.

**4. Никой не отговаря за чатбот проекта и неговото по-нататъшно обучение и поддръжка** – трябва да има екип или лице, което да обучава, поддържа и подобрява чатбота, като наблюдава взаимодействието и поведението на клиентите в него, анализира събраните статистически данни и взема необходимите действия, за да го поддържа актуален и полезен.

**5. Съдържанието на чатбота и неговата асистенция не се разработват и адаптират според анализите на данните за поведението на клиентите и обратната връзка, които се събират в бота.** - Ако клиентите търсят информация или действие, които не са включени в чатбота, те трябва да бъдат добавени.

**6. Граматични грешки в текста** – това прави лошо впечатление за бранда

**7. Грешки във фактологията, илюстрациите и т.н.** – Винаги проверявайте това, което е показано в чатбота, да е релевантно, актуално и в полза на бизнеса и продуктите и услугите.

**8. Проверка на линкове, форми и т.н.** – Винаги проверявайте преди пускането на чатбота и след всяка актуализация дали бутоните, линковете, формите, пренасочванията или други функционалности работят правилно и насочват клиентите накъдето искате да отидат.

[Научете повече за всички 10 грешки.](#)

# Приветствайте вашия нов дигитален служител

- ✓ След като преминете през всички стъпки на планиране, вашият бизнес ще бъде готов за създаване и да има дигитален служител, който да бъде част от семейството

Отпразнувайте рождения му ден със събитие, за да го представите на вашите клиенти и партньори!

Пълен наръчник за подготовка на проект за AI чатбот [тук](#)



# БЕЗКОДОВА ПЛАТФОРМА ЗА AI ЧАТБОТОВЕ



За да постигнете успешно бизнес целите си, изберете доставчик на услуги за чатбот с изкуствен интелект, който ще ви подкрепя на всяка стъпка от вашия път.

Свържете се с **Umni.bg** сега за **Демо за да разберете какво правим и Безплатна Консултация** за да започнете AI чатбот проект за вашия бизнес.



**Уебсайт**

[umni.bg](https://umni.bg)

**Имейл**

[sales@umni.bg](mailto:sales@umni.bg)

Поискай среща

**Телефон**

+359 895 190 022