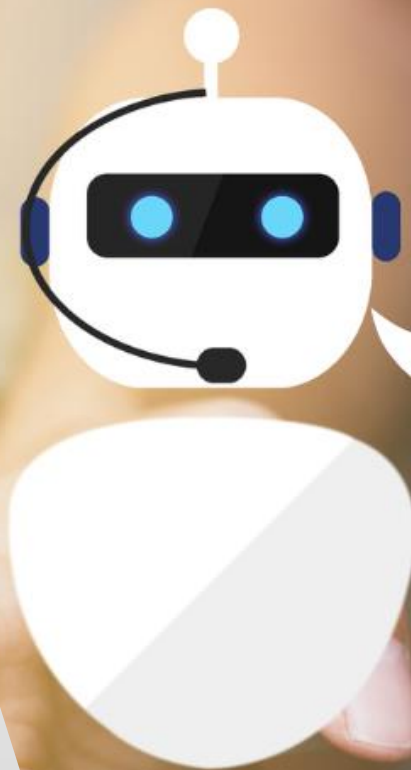


Топ 26 най-често задавани въпроси за AI чатботовете

Знаете ли, че **74%** от интернет потребителите предпочитат да използват чатботове, когато търсят отговори на лесни въпроси, според PSFK (Piers Fawkes и Simon King – американска медийна и изследователска компания)?



С какво мога да
помогна?

- **Чатботовете се използват от различни бизнеси, без значение от техния размер и индустрия**, обикновено за автоматизиране на ЧЗВ и рутинни задачи. Когато вашите клиенти зададат много повтарящи се въпроси като следните по-долу, чатботът ще им помогне с незабавен отговор, 24/7, а екипът ви ще има време за по-сложните задачи.
- Според скорошно проучване за обслужването на клиенти от Масачузетския технологичен институт (MIT), **90%** от компаниите съобщават за намаляване на времето за обслужване на клиенти с помощта на чатботове.
- В същото време в доклада за състоянието на разговорния маркетинг от Drift (2020 State of Conversational Marketing) за 2020 г. се споменава, че невъзможността да се получат бързо отговори на прости въпроси е едно от 3 най-големи предизвикателства, пред които са изправени клиентите през последната година. Срещате ли такива предизвикателства? Как се справяте с тях?

- **Създавайки чатботове от началото на 2018 г.**, познавайки технологията и нейната история, датираща от 60-те години на миналия век, екипът на Umni.bg към този момент е провел стотици разговори и презентации за това софтуерно решение – от А до Я, неговите функционалности, бизнес ползи и др.
- Събрахме най-задаваните въпроси, свързани с избора за внедряване на AI чатбот на уебсайт, и ще споделим въпросите заедно с техните отговори с вас. Ако не можете да намерите отговор на конкретния си въпрос, винаги можете да се свържете с нас, за да ви въведем в света на чатботовете.

Ако имате въпрос, който не сме разгледали тук, задайте ни го като попълните една от формите на сайта, и ще получите отговор възможно най-скоро!

1. Какво прави AI чатботът?

Преди да разберете какво прави един AI чатбот, трябва да знаете какво представлява и как работи. Щастливи сме да споделим с вас [публикация в нашия блог](#) и на тази тема.

Накратко, AI чатботът е **софтуерно решение, което служи като дигитален асистент**, който:

- Предоставя информация под формата на текст, снимки, бутони за допълнителна информация и бързи линкове, аудио; това е бърз и лесен инструмент за самообслужване
- Инструмент за двупосочна комуникация: разговорният AI симулира разговор с реален човек, като незабавно идентифицира смисъла на запитването и предоставя отговор от изградена база данни.
- Събира обратна връзка и запитвания. Формите позволяват на клиентите бързо и лесно да се свържат с бизнеса, да направят запитване...
- Помага при продажбите и маркетинга на бизнес, всеки инфо раздел и форма в чатбота имат собствен линк и QR код, които позволяват на бизнеса да споделя персонализирана информация или действие със своите клиенти навсякъде онлайн и офлайн с 1 щракване или сканиране.
- Събира данни от първа и нулева страна (алтернатива на бисквитките).



2. Къде може да се инсталира AI чатбот?

- Можете да създадете AI чатбот и да го вградите във вашия бизнес уебсайт, в мобилно приложение, в месинджър или други онлайн платформи, където неговият код може да бъде внедрен. Чатботът с изкуствен интелект на уебсайта работи в рамките на виджет (чат прозорец) на уебсайта и се управлява от платформа за чатбот, като платформата на Umni.bg. Има много предимства от внедряването на AI чатбот на вашия сайт и можете да проверите някои от тях в [нашата публикация в блога](#) по темата.
- Според изследване на Juniper Research („Защо чатботовете са от съществено значение за търговията на дребно“ - Why Chatbots are Essential to Retail, 2020), **43%** от съществуващите чатботове се намират на уебсайтове срещу 48% в месинджъри и се очаква броят на чатботовете, разположени на уебсайтовете на бизнеса, да се увеличи. Уеб базираните AI чатботове да действат като първа и непосредствена точка за контакт с клиентите, отговарят на често задавани въпроси и събират запитвания както от потенциални, така и от настоящи клиенти.

3. Кога трябва да бъде пуснат AI чатботът?

- Отговорът на този въпрос не е еднозначен. Първото нещо, което трябва да направите след внедряването на чатбота, е планирането на промотирането му заедно с пускането.
- Можете да помислите да го пуснете по време на специално събитие, по време на празник или рожден ден на компанията, за да го популяризирате още повече. Трябва да сте сигурни, че всичко работи правилно, тествано е и не са открити грешки преди пускането, за да не направите лошо впечатление за вашия бранд.



4. AI чатботът замества ли моя уебсайт?

- **Чатботът надгражда сайта, а не го замества.**

Ето защо, когато обмисляте да внедрите чатбот на вашия сайт, трябва да помислите за неговата цел и функционалности, които да не повтарят уебсайта, а да добавят допълнителна стойност към него. Чатботът прави това, което уебсайтът не може – **двупосочна комуникация**, но не с човек чрез лайв чат, а с разговорен AI.

- Чатботът може да има неограничено съдържание, персонализирано според въпросите на потребителите за незабавно обслужване **24/7/365**.

Уебсайтът работи заедно с чатбота в полза на бизнеса, неговите клиенти, партньори и служители. Разбира се, при по-малки бизнеси, или ако все още нямате сайт, е напълно реално вместо сайт да използвате лендинг страница с чатбот, на която чатботът е основният инструмент за комуникация, т.е. замества сайта.

5. Нашият бизнес няма уебсайт, можем ли да използваме AI чатбот?

- Платформата на Umni.bg предоставя опция за генериране на уеб страница с чат прозорец за AI чатбот чрез шаблон, който се управлява много лесно и бързо. Umni.bg предоставя хостинга и под домейна за него, така че не се притеснявайте за тях. Уебсайтът съдържа до 2 страници със съдържание, страница с контакти, страница с езици за смяна между наличните, и връзки за социални медии (Linkedin, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube и др.). Всичко останало може да се отвори като информативни отговори в AI чатбота на такава уеб страница.
- Ето пример за [целева страница с чатбот](#) на Umni.bg, за да видите как изглежда и да тествате. Един от нашите клиенти, [хотелски комплекс "Изгрева"](#), смени стария си уебсайт с уеб страница с хотелски AI чатбот на платформата на Umni.bg, за да помага на своите гости и за директни резервации 24/7/365. Вашият бизнес също може да създаде своя собствена целева страница за чатбота, като използва други онлайн инструменти за тази цел.



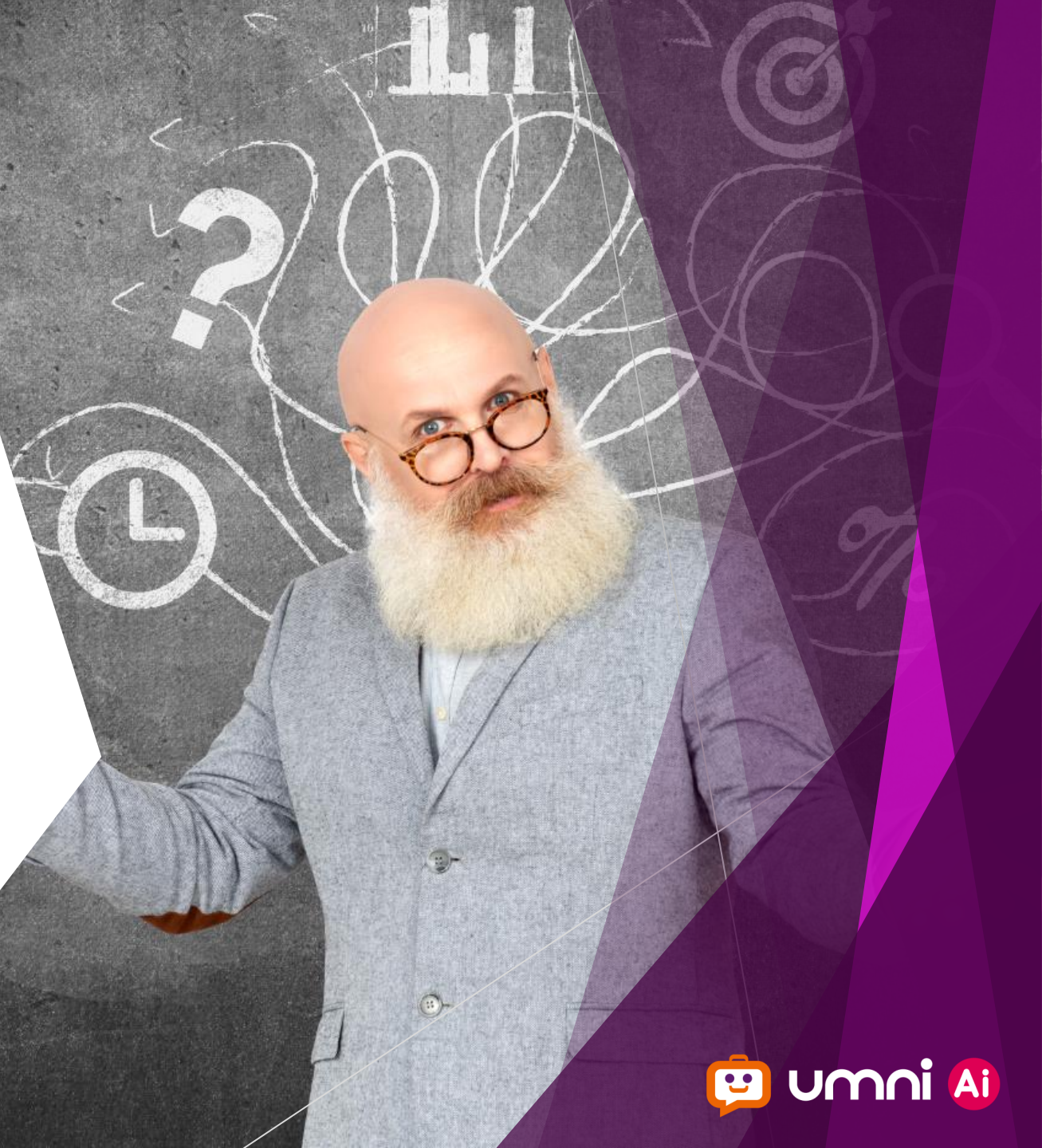
6. Има ли значение как е създаден уебсайтът на компанията/каква е технологията му за добавяне на AI чатбот към него?

Като цяло няма значение каква е технологията зад уебсайта на вашия бизнес.

Добавянето на AI чатбот към сайта е лесно – просто поставяте кратък код. Уиджетът (име, цветове, лого, съдържание и други настройки) се управлява от платформата, на която чатботът е направен като платформата на Umni.bg. Можете да добавите чатбота веднага към вашия сайт, за да видите как изглежда или да го тествате на отделна лендинг страница.

7. Ще сменям сайта си; имам ли нужда от нов чатбот за него или мога да използвам вече създадения?

След като сте направили и внедрили своя чатбот на вашия сайт с поставяне на кратък код в него, можете да го преместите във всеки сайт, който имате и искате – новия, на целева страница за чатбота, и **не е необходимо да създавате нов чатбот** - можете да използвате вече създадения. Когато копирате кода на чатбота и го поставите на вашия нов сайт, той ще се покаже и ще започне да работи веднага.



8. Мога ли да имам чатбот на повече от един език?

- Добре е да имате дигитален асистент, който може да общува на **много езици едновременно**. AI чатбот може да бъде създаден на повече от един език. Ако изберете опция за самообучение, можете да обучите своя AI чатбот на езиците, които говорят вашите клиенти, стига това да са AI езици, така че да бъдете международен бранд, с който чуждестранните клиенти ще обичат да общуват.
- В обучението на AI модула на платформата на Umni.bg в момента поддържа **английски, френски, немски, италиански, испански, руски, български**. Очаквайте скоро още езици. Други езици винаги могат да бъдат добавени при поискване.

9. Какво определя колко умен е един чатбот?

- Колко умен е чатботът зависи от това **дали е включен в него разговорен AI** или не, както и **колко добре е планиран и създаден чатботът**.

Ако има разговорен AI, интелигентността зависи от това колко добре е обучен чатботът и на колко теми е бил обучен. Отговорите зависят от бизнеса – какво съдържание да добавите, за да представя бранда и да бъде в полза на него и неговите клиенти и служители.

- Бизнесът не може да обвинява чатбота, когато не е дал правилен отговор, тъй като зависи от него да осигури непрекъснато правилно обучение и надграждане на съдържанието.
- Ето някои **добри практики** за създаване на перфектния чатбот, за да сте сигурни, че е умен и полезен.



10. Колко време отнема създаването на чатбот?

- Разработването на чатбот зависи от неговото предназначение, употреба и функционалности: разработката на **базов чатбот с няколко форми може да отнеме само няколко часа**, докато **чатбот с разговорен AI и други разширени функции може да отнеме няколко месеца за обучение**.
- Разговорният AI ще продължи своето развитие след внедряването на AI чатбота поради постоянните взаимодействия с клиентите, от които се учи. Лицето или екипът, отговорен за поддръжката му, трябва да го обучава, когато се появят нови теми, и да го тренира отново, ако не даде правилен отговор на въпрос на клиент.

11. Каква е цената на чатбот?

- Цената на чатбота зависи от това какви са неговите функционалности, дали е на месечен или годишен абонамент.
- Зависи и от типа чатбот, който искате да имате – базов или с разговорен AI, също така дали го правите сами на платформа като платформата на Umni.bg или някой друг го създава и поддържа вместо вас.



12. Какви са стъпките при внедряването на чатбот?

- Първо, трябва да решите какви ще бъдат функционалностите на вашия чатбот въз основа на целите и резултата, който вашият бизнес иска да постигне за точно определена група потребители (клиенти, партньори или служители) – какво ще прави, как би помогнал на вашия бизнес, клиенти и служители и да назначите екип или човек, който да отговаря за проекта.
- След това идва изборът на платформа за чатбот, планирането на чатбота, събирането на необходимата информация (текст, изображения, линкове, файлове, теми за разговорния AI с отговори и т.н.), започване на разработката, тестването му и накрая внедряването на чатбота на вашия уебсайт или някъде другаде.
- Можете да проверите нашата публикация в блога, [пълен наръчник за подготовка за проект за AI чатбот](#), за да бъдете напълно информирани.

13. Какви са функционалностите на чатбота?

➤ Чатботовете могат да изпълняват различни задачи - от отговаряне на често задавани въпроси до автоматизиране на рутинните задачи, събиране на информация за клиентите чрез форми, автоматично събиране на въпросите и поведението на клиентите, за да бъдат предоставени като статистики, и др.

Функционалностите на чатбота зависят от това какви са бизнес спецификите и нуждите и каква ще е основната цел на чатбота. Чатботът може да има форми за запитване, да пренасочва към различни секции вътре в чатбота, да има директни връзки онлайн и офлайн (с QR код) като входна точка към конкретно място в чатбота на точна уеб страница, може да бъде с или без разговорен AI, с гласово разпознаване, на много езици. Всички тези и много други могат да бъдат избрани от бизнеса въз основа на това, което възлага на чатбота да прави.

➤ Например, малък бизнес, онлайн магазин за авточасти – Danexo, разполага с базов чатбот, направен на платформата на Umni.bg, който помага на потенциални бизнес партньори да поискат регистрация на акаунт, а на индивидуални клиенти да направят поръчка за автомобилна част - използват се само форми, без разговорен AI. От друга страна, голям хотел с много клиенти и различни услуги и отдели, 5-звездният Casa di Fiore SPA & Medical, също има чатбот, направен на платформата Umni.bg, който предлага много функционалности и **разговорен хотелски AI модул**, за да посрещне всички запитвания на клиентите и да им даде възможност да резервират стая, да задават въпроси и да научат нова информация за хотела.

14. Къде мога да намеря сравнение между AI чатбота и други инструменти за комуникация, използвани от нашия бизнес?

- Чатботът с изкуствен интелект на уебсайта на даден бизнес има голям шанс да се превърне в комуникационен център на компанията, автоматизирайки до 80% от рутинните въпроси и задачи и намалявайки разходите за обслужване на клиенти с 30%.
- Нашата препоръка обаче е да използвате разумно AI чатбот заедно с други комуникационни алтернативи, за да работите по-интелигентно. Можете да намерите [сравнение и съвети по тази тема в публикацията в нашия блог.](#)



15. Как чатботът се активира от клиентите?

- Чатботът се активира автоматично, когато клиент влезе в сайта.
- Разговорният AI се активира, когато клиент зададе въпрос. Имайте предвид, че клиентите няма да дойдат сами в чатбота, ако не знаят за съществуването му, така че го споделете със света. Споделяме с вас някои добри практики за това как да **промотирате вашия бизнес чатбот**, така че вашите клиенти и партньори да знаят за него, да се научат как да го използват и да имат лесен достъп до него.

16. Какво се случва, ако AI чатботът не даде отговор на зададен въпрос?

➤ Тъй като обучението на разговорния AI модул е непрекъснат процес на натрупване на данни, понякога може да няма отговор на въпрос. AI асистентът ще отговори, че в момента няма информация по темата. Информация за липсваща тема ще се появи като чакащо известие в модула в платформата. След това новият въпрос може да бъде обучен и отговорът може да бъде предоставен.

➤ Чатботът с изкуствен интелект „се учи“ от комуникацията с всеки потребител. Колкото повече комуникира, толкова по-умен и полезен става чатботът. Друг добър съвет тук е да използвате отговорите „не, ние нямаме това“ като възможност да предоставите на клиентите повече информация за съществуващите продукти или услуги като алтернатива и да покажете техните предимства, какво вашият бизнес може да предостави на клиента: „но ние имаме това, което е по-добро с...“.



17. Събира ли лични данни на потребителите?

AI чатботът може да има различни форми и да предоставя статистика за поведението на клиентите

- Статистическите данни за поведението на клиентите, които се предоставят в таблото за управление, са само обща информация, като например какво питат или търсят потребителите, по кое време на деня го правят и други. Формите изпращат събраната информация до имейл, посочен от самия бизнес, или до външен защитен бизнес акаунт.
- **Информацията, събрана във формите, се изтрива от полето за комуникация в AI чатбота в момента на изпращане на имейла.** Лицето или екипът, отговорен за анализа на данните, трябва да знае какво да прави със събраната информация според изискванията за лични данни.

18. Кой контролира съдържанието в моя бизнес AI чатбот?

- Съдържанието в AI чатбот **се контролира изцяло от самия бизнес.**
- Бизнесът добавя информация в платформата, предоставя и поддържа отговорите на бизнес темите в разговорния AI модул, също така може да прави промени в цялото съдържание по всяко време когато е необходимо, и да предоставя актуална информация, така че клиентите да могат да намерят това, което търсят и да бъдат удовлетворени в момента на търсенето си.
- Това е основната разлика между AI чатботовете за бизнеси и тези големи самостоятелни AI чатбот модули като **ChatGPT**, **LaMDA**, **BlenderBot** или други, които използват информация от тяхната база данни (подхранвана с трилиони записи на данни) и търсят на момента онлайн, за да генерират своите отговори в свободен стил на живо.



19. Колко време отнема добавянето на информация за компанията в AI чатбота и колко често трябва да се добавя съдържание?

- **Базовата информация в чатбота** (информационни карти, формуляри и други елементи) може да бъде създадена **в рамките на ден-два** или малко повече в зависимост от обема на информацията. Когато необходимата бизнес информация и материали със съдържание са готови за използване, **първоначалните теми с отговори** за компанията могат да бъдат добавени към чатбота **в рамките също на няколко дни**. Разговорният AI модул обаче трябва постоянно и непрекъснато да се обучава да работи в полза на бизнеса, неговите клиенти и служители.
- **Една тема в AI модула отнема от 3 до 5 минути за създаване и обучение за всеки език**. Другото съдържание може да бъде променяно и добавяно ново в рамките на няколко минути, когато е необходимо, по всяко време, когато е необходимо, от служителите, отговорни за поддръжката на AI чатбота.

20. Трябва ли да имам някакви технически знания и умения, за да поддържам нашия бизнес AI чатбот?

Не е нужно да придобивате специални технически познания и умения, за да работите в платформата на Umni.bg и за да управлявате и поддържате AI чатбот. Umni.bg предоставя различни [инструкции и материали](#) за използването на платформата и работата с AI чатбот.



21. Може ли AI чатбот да бъде интегриран с нашата CRM система или друг бизнес софтуер/платформа?

- **Да, може.**

Интеграциите в чатбота помагат за автоматизиране на различни бизнес/комуникационни процеси и улесняват обслужването и поддръжката на клиентите, 24/7. Примери за интегриране на чатбот с различни резервационни системи, CRM и други платформи са записване на час за услуга, правене на директни резервации за стая, проверка на статуса на поръчка и синхронизиране на информация между чатбота и други системи, които предлагат API.

- Ако се интересувате от персонализирана интеграция за вашия AI чатбот, винаги можете да се свържете с нас, за да ви консултираме.

22. Могат ли да се качват файлове и поставят линкове в AI чатбота?

Да, възможно е, но за да споделяте документи в чатбота, препоръчваме да ги качите някъде онлайн, за да имате **достъпен линк** към тях, който може допълнително да се проследява. Линковете в AI чатбота се споделят чрез бутон в информационна карта. По този начин можете да споделяте всякакви външни източници на информация в AI чатбота:

- линкове към страници на вашия уебсайт,
- линкове към публикации в блогове или други фирмени онлайн ресурси,
- линкове към CRM или други системи, разплащателни линкове,
- различни файлове и важни документи,
- презентации, изображения, видеоклипове с уроци и др.



23. Може ли да има повече от един отговор на въпрос в разговорния AI модул?

- **Можете да добавите повече от един отговор** към често задаван въпрос, което ще направи AI чатбота много по-интерактивен за клиентите. Когато има повече от един отговор, AI чатботът ще избере един от отговорите произволно и ще го предостави на клиента. По този начин потребителите ще се почувстват сякаш разговарят с човек, който не повтаря един и същ отговор отново и отново, а дава други алтернативи.
- Например, можете да научите своя AI чатбот да разказва забавни вицове – колкото знаете, и всеки път ще дава различен, за да ангажира клиентите много повече.

24. AI чатбот, AI дигитален асистент и AI виртуален асистент едно и също решение ли са?

- AI чатботът е софтуерно решение, предназначено да помага при бизнес задачи и обслужване на клиенти за конкретен бизнес. **Виртуалният асистент с изкуствен интелект е като личен асистент**, който помага с ежедневните задачи. AI чатботовете са по-просто решение с по-тесен набор от функционалности от AI виртуалните асистенти.
- Ние използваме **AI дигитален асистент като синоним на AI чатбот**, за да наблегнем на частта за помощ от AI на AI чатбота. Чатботовете са много повече от простичко решение, което се навигира само чрез скролване на снимки и текст, щракване върху бутони. Бизнесът може да използва чатботове, за да подобри комуникацията с клиенти и служители, да спести време и ресурси, **да създаде атрактивни маркетингови кампании** и да увеличи продажбите, като използва разговорен AI като основна част от стратегията си за чатбот.



25. Какви са някои от предизвикателствата, които мога да очаквам с чатбота?

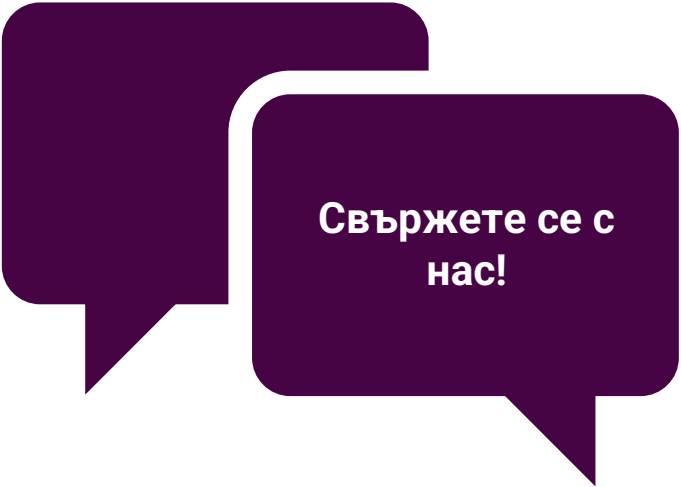
- Основните предизвикателства, които може да имате с чатбота, може да са свързани с **неправилно планиране, обучение и тестване**.
- Тези процеси зависят от самия бизнес екип, така че те трябва да преразгледат цялото съдържание за **грешки**, връзките между **различните елементи на чатбота** и отговорите, които дава, така че всичко да работи правилно в полза на бизнеса, неговите клиенти, партньори и служители.
- Чатботът е дългосрочен проект и се нуждае от постоянна проверка, обучение и поддръжка за по-добро потребителско изживяване.

26. Какви са успехите, които мога да очаквам с чатбота?

➤ Какво сте си поставили за цел?

Добавянето на AI чатбот ще ви даде толкова много предимства, колкото не можете да си представите – за вашия сайт, клиенти, служители, партньори и цялостната онлайн комуникация с вашия бранд.

- AI чатботът може да ви помогне с увеличаване на продажбите, подобряване на вашите маркетингови кампании, привличането и задържането на клиенти, повече трафик към вашия сайт, по-добра двупосочна комуникация, обслужване и поддръжка на клиенти и много други предимства, които ще помогнат на вашия бизнес да расте.



Свържете се с
нас!

- Това са **26-те най-често задавани въпроса** от нашите потенциални и настоящи клиенти. Ако имате въпрос, който не сме разгледали тук, задайте ни го, като попълните една от формите на сайта, и ще получите отговор възможно най-скоро. Не се колебайте да се свържете с нас, за да започнете пътуването си в света на чатботовете сега, за да имате напълно функционален дигитален служител само след няколко месеца!



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 Безплатно тестване** за да започнете AI чатбот проект за вашия бизнес.



Уебсайт

umni.bg

Имейл

sales@umni.bg

Поискай среща

Телефон

+359 895 190 022