

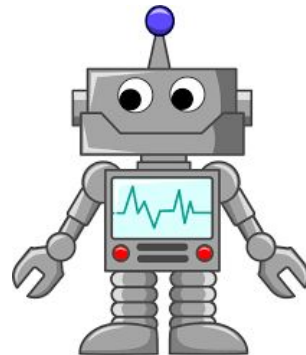
Ochoč si svého chatbota

Pavel Trojánek
PPC Camp 2018/01

Motivace pro testovací laboratoř

- **320 000** potenciálních zákazníků
 - **78 000** účastníků online vysílání ročně
 - Až **20 000** registrací na online vysílání v 1 den
 - **X %** zákazníků z webináře
-
- **Cíl: vyšší počet návštěvníků webináře (+5 %)**
 - **Smysl: vyšší počet objednávek**

Chatbot - proč ho otestovat



- **47 %** spotřebitelů je otevřených nákupům přes chatboty ([HubSpot](#))
- otvíranost **75-90 %**, proklikovost okolo **50 %**. ([Clipsan](#)) vs. Email 22 % Open rate a 2,6 Click rate email ([Mailchimp](#))
- Ušetřeno až **37 %** případů pro zákaznickou podporu ([Ubisend](#))
- **200** zemí světa / **100 000** chatbotů / **1 000 000** developerů ([DMR](#))
- K roku 2020 bude **85 %** business konverzací přes chatboty (Gartner, BI, 2016)
- ▶ Automatizace ▶ Úspora práce/nákladů ▶ Osobnější komunikace (brand)

Z Dejvic až do Vegas. Studenti ČVUT s chatbotem bojují o milion dolarů

28. listopadu 2017 15:00

Digitální asistentky v současnosti umí odpovídat na otázky nebo plnit pokyny. Ale co kdyby také zvládly s člověkem vést smysluplnou konverzaci? Studentům z pražského ČVUT se takový program podařilo v rámci soutěže společnosti Amazon zdokonalit a dokonce s ním postoupit do finále.

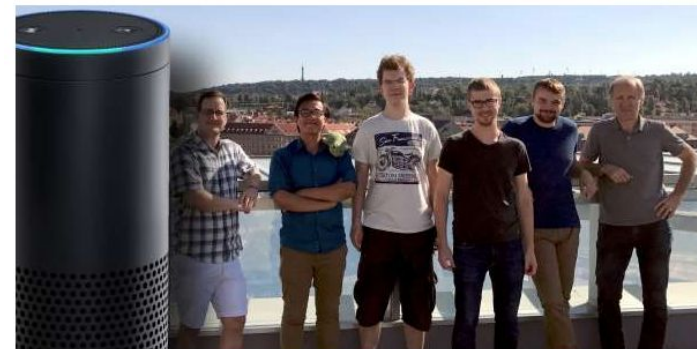


Přístroj Amazon Echo s digitální asistentkou Alexou | foto: Amazon



Český úspěch – chatbot Alquist zvítězil v semifinále Amazon Alexa Prize v USA

122 0



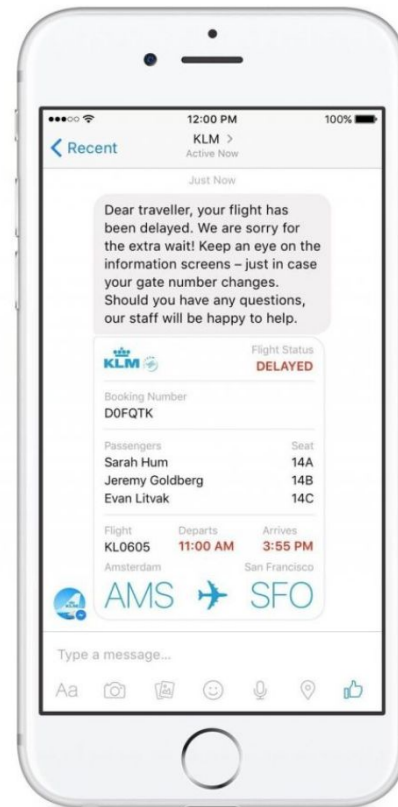
V USA proběhlo roční klání o nejlepšího chatbota a český tým z ČVUT jasně vede.

https://technet.idnes.cz/chatbot-studenti-cvut-amazon-digitalni-asistentka-alex-pef-/t ec_reportaze.aspx?c=A171126_202753_tec_reportaze_pmk

<https://www.individualita.com/2017/10/17/cesky-uspech-chatbot-alquist-zvitezil-v-sem ifinale-amazon-alex-prize-v-usa/>

Příklad: Travel Kiwi.com, KLM

► Ušetřených až **7 man-days**
denně na customer service ([Kiwi](#))



Zdroje: <https://blog.exponea.com/full-guide-chatbot-use-cases-brands/>

Příklad: Health Care

HealthTap

Get Personalized Answers Faster Than Ever

... a další: Trainer, Lifecoach, Advisor...

The screenshot shows a Facebook Messenger chat window for 'HealthTap Messenger'. The chat header includes the HealthTap logo, the name 'HealthTap Messenger', and an information icon. Below the header, the chat history shows a timestamp '3:02PM' and a system message: 'Hi there, ask a brief health question and our doctors will respond with helpful, educational answers. Your questions and identity are kept anonymous, confidential, and will not be shared.' A user has asked the question 'How do I get more sleep?'. The chatbot responds with 'Our doctors have answered similar questions. See if these help you.' and displays a photo of a man and a woman in bed. Below the photo, there are two sections: '1 doctor weighed in: How do I get more sleep?' with a 'See answer' button, and '3 doctors weighed in: Will my health get better if i get mo...' with a right arrow and a 'See' link. The bottom of the chat window shows a text input field with the placeholder 'Type a message...' and various interaction icons like emojis, GIFs, and voice recording.

Příklad: E-commerce

Spring, Rohlik.cz

Smart, Personalized Recommendations and Shopping Through Messenger



Rohlik Chatbot Test

12 people like this

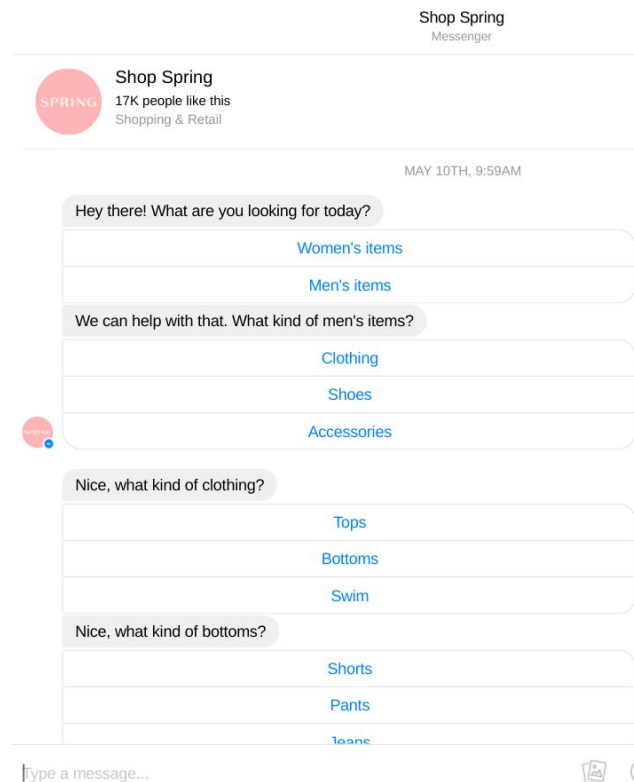
Food & Beverage Company

13:28

Get Started

Ahoj, jsem Rohlíkobot,
ale klidně mi říkejte Kájo.

Abych vám mohl říct, kde
je teď vaše objednávka,
potřebuju její číslo.
Najdete ho v e-mailu.

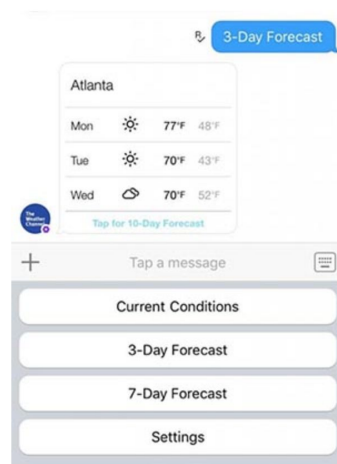


Zdroj:

<https://adespresso.com/blog/5-inspiring-chatbots-facebook-messenger/>

A další příklady:

- MEDIA & ENTERTAINMENT:
Disney, Universal studios
- PUBLISHERS: NY Times, CNN, ...
- FOOD: Burger King, Pizza Hut ...
- BEAUTY & FASHION
- FINANCIAL: Insurance, ...
- GAMES: Gamee, ...





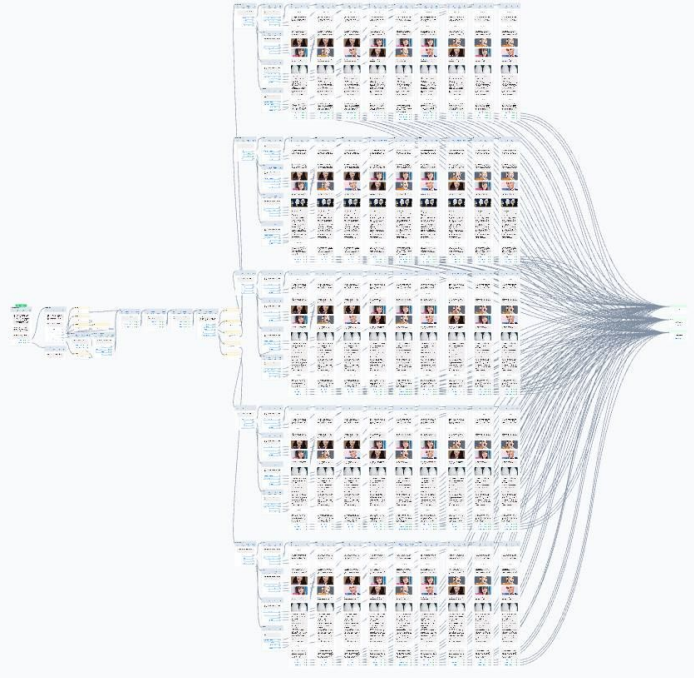
Zadání pro výzkum, Cíl testování:

59 % ▶ 64 %

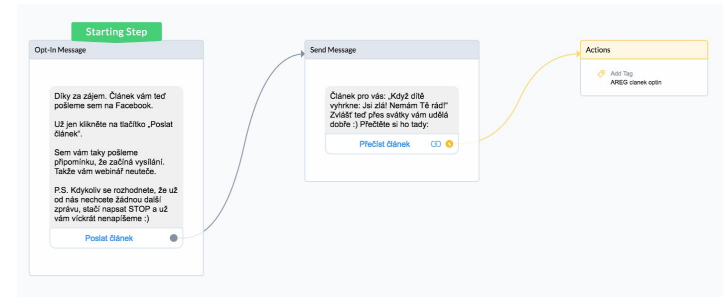
Webinar show-up rate



Začneme z jednoducha :))



vs.



Předpoklady pro využití chatbota:



1) **Nasbírat databázi** “facebookových” kontaktů, resp. zapojit zákazníka do chatu (z webu, emailu, reklamy, org. facebooku...)

2) Double-opt-in do konverzace (podobně jako u emailu)

3) Komerční nabídka nejdéle 24h od zahájení konverzace

4) Dávat průběžně možnost se odhlásit

5) Databáze je Facebooku a proto nebudeme spoléhat pouze na tento nástroj. (je dobré zároveň s tím sbírat i emailové kontakty)

6) Nutnost zaškolení a nákladů na customer-care (být připraven přijít do osobní komunikace 1-1)

7) Messenger jako takový je nástroj zatím v plenkách (pro širší testování lepší je napojit na supportní nástroje) - hromadné označování zpráv...

Overlay Widgets



Bar



Slide-In



Modal



Page Takeover

Embeddable Widgets







Button



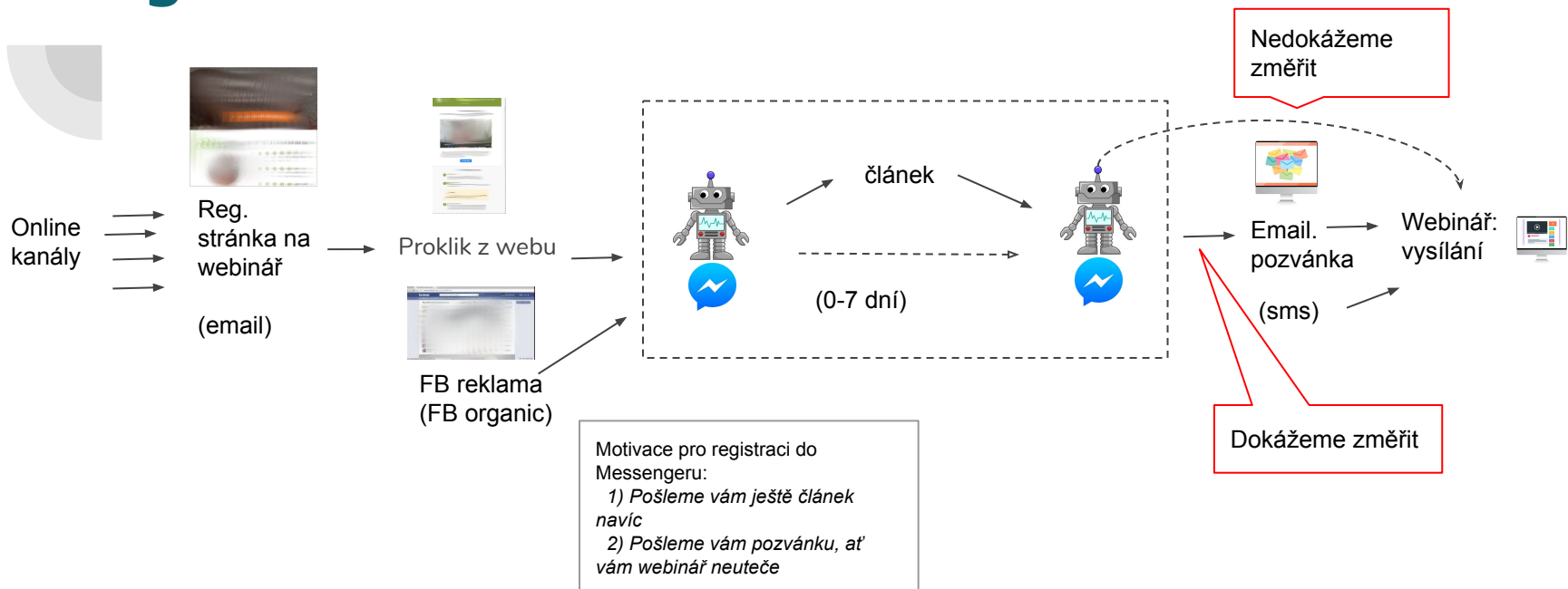
Box

Keywords

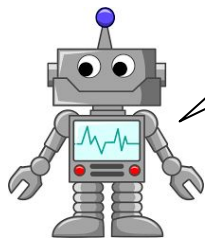
[+ New Rule](#)

Active	Rule	Reply	Additional Actions
<input checked="" type="checkbox"/>	Message is <u>start or subscribe</u>	Send <u>Přihlášení ke zprávám</u>	<u>1 action</u> 
<input checked="" type="checkbox"/>	Message is <u>stop or unsubscribe</u>	Send <u>Odhlášení od zpráv</u>	<u>+ Action</u> 
<input type="checkbox"/>	Message is <u>Připomínka, připomínka, Pripomínka or připomínka</u>	Send <u>Message is Připomínka, přip...</u>	<u>+ Action</u> 
<input type="checkbox"/>	Message is <u>Otevřít, otevřít, Otevřít, otevřít, otevřít článek or Otevřít článek</u>	Send <u>Message is Otevřít článek, ...</u>	<u>+ Action</u> 

Design testování



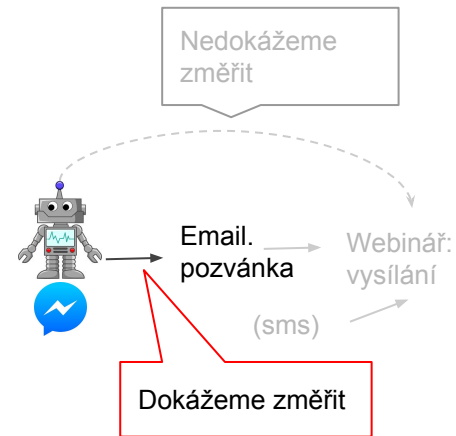
Měřitelný podcíl testování: ... a výzva pro chatbota



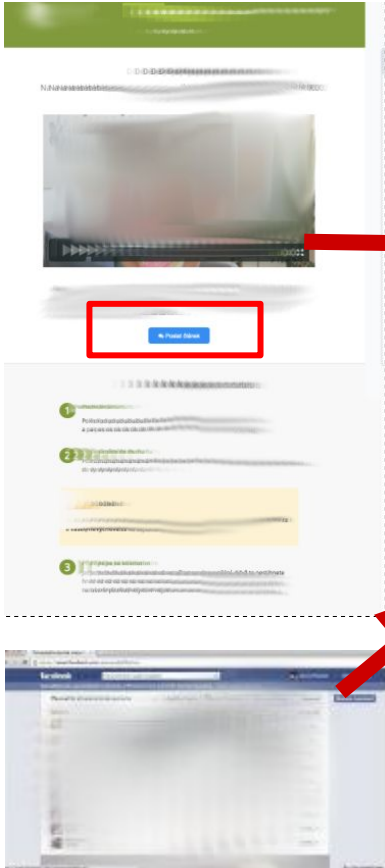
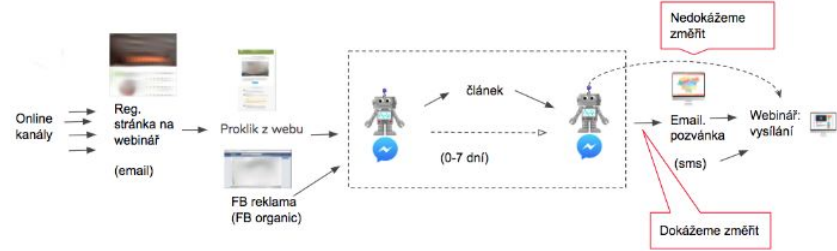
Běž do emailu, máš
tam pozvánku!

58 % ▶ 63 %

Open rate



Od Growth tool po Flow



Starting Step

Opt-In Message

Díky za zájem. Článek vám teď pošleme sem na Facebook.

Už jen klikněte na tlačítko „Poslat článek“.

Sem vám taky pošleme připomínku, že začíná vysílání. Takže vám webinarů neutěče.

P.S. Kdykoliv se rozhodnete, že už od nás nechcete žádnou další zprávu, stačí napsat STOP a už vám vickrát nenapišeme :)

Poslat článek

Send Message

Článek pro vás: „Když dítě vyhrkne: Jai zlá! Nemám Tě rád!“ Zviášť teď ples svdýky vám udělá dobře :) Přetáhněte si ho tady:

Přečíst článek

Actions

Add Tag
AREG článek optin

(0-7 dni)

Starting Step

Rozesílka webinarů 12.12. 10h

1020 Sent	98.9% Delivered	92.1% Opened	0.0% Clicked
-----------	-----------------	--------------	--------------

A je to tu :) Právě začalo vysílání posledního letošního webinarů. Běží dnes od 8:00 do půlnoci.

Mrkněte do vaší mailové schránky. Najdete tam odkaz do vysílání.

Kdybyste ho tam neviděli, podívejte se do spamu nebo do hromadné pošty. Anebo nám sem napište.

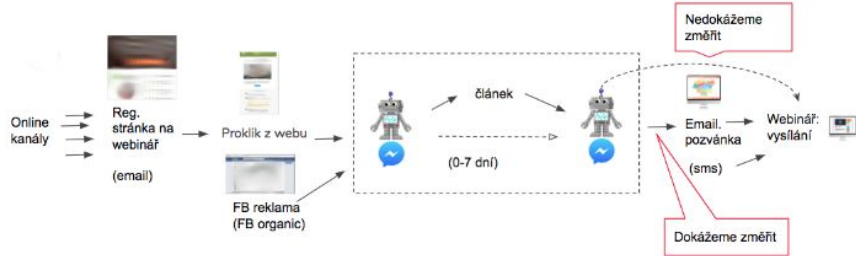
Automaticly continue

Actions

Add Tag
cz-we-nv1 rozesilka

Průběžné výsledky

► Potvrzení vysoké míry angažovanosti publika



Opt-In Message

Díky za zájem. Článek vám teď pošleme sem na Facebook.

UŽ jen klikněte na tlačítko „Poslat článek“.

Sem vám taky pošleme připomínku, že začíná vysílání. Takže vám webinar neuteče.

P.S. Kdykoliv se rozhodnete, že už od nás nechcete žádnou další zprávu, stačí napsat STOP a už vám vícrát nenapišeme :)

Poslat článek CTR 98%

Sent to
▶ 903 people

Delivered to
✔ 902 99.9%

Opened by
👁️ 902 100.0%

Clicked by
👉 881 97.7%

Send Message

Článek pro vás: „Když dítě vyhrkne: Jsi zlá! Nemám Tě rád!“ Zvlášť teď přes svátky vám udělá dobře :) Přečtěte si ho tady:

Přečíst článek CTR 91%

Sent to
▶ 881 people

Delivered to
✔ 881 100.0%

Opened by
👁️ 881 100.0%

Clicked by
👉 804 91.3%

0-7D

Rozesílka webinarů 12.12. 10h

A je to tu :) Právě začalo vysílání posledního letošního webinaru. Běží dnes od 8:00 do půlnoci.

Mrkněte do vaší mailové schránky. Najdete tam odkaz do vysílání.

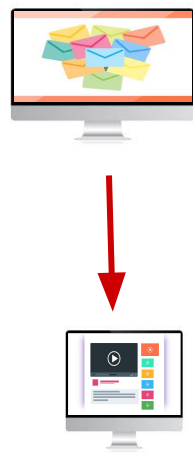
Kdybyste ho tam neviděli, podívejte se do spamu nebo do hromadné pošty. Anebo nám sem napište.

Sent to
▶ 1020 people

Delivered to
✔ 1009 98.9%

Opened by
👁️ 928 92.0%

Clicked by
👉 0 0.0%



Rozhodující čísla měřitelného podcíle testování:

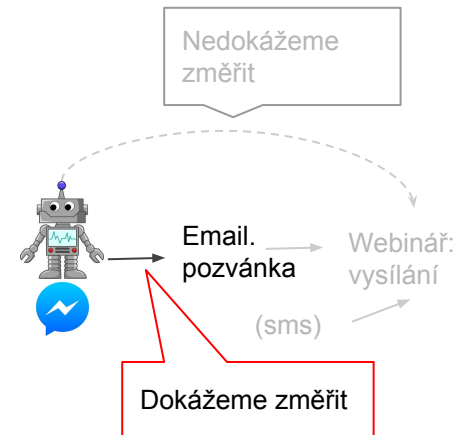
58 % ▶ 53 %

Open rate

38 % ▶ 38 %

Click-rate

Chatbot message: (Open-rate: 90,1 %, CTR 0 %)



Závěr a interpretace dat



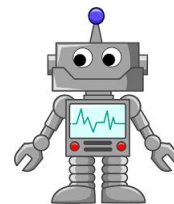
58 % (2016) ► 53 % (2017)

Chatbot nezařídil vyšší **otvíratelnost emailů**

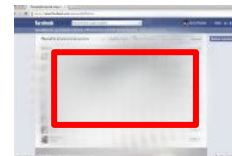
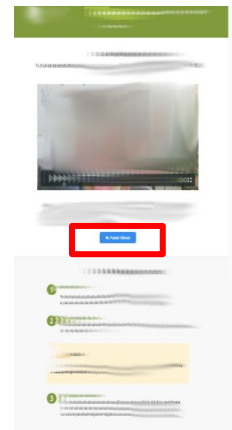
59 % (2016) ► 53 % (2017)

Chatbot tím pádem ani nezařídil **zvýšení návštěvnosti webináře**

Co z toho plyne pro hodnocení chatbota



- ▶ Výborně funguje pro angažované publikum /OR, CR/
- ▶ Vzbuzuje pozitivní ohlasy (jsme lidem blíží) /Reference/
- ▶ Mnohem lepší pro “jednodenní kampaně” než další ppc kanály
- ▶ Výzva v podobě angažování méně aktivního publika (neotvírá, nekliká...)
- ▶ Náročnost vyhodnocování (analytika) pro další využití (show-up rate, ...)
- ▶ Vysoká časová náročnost přípravy a optimalizace pro složitější konverzace



Úskalí dat a otázky pro datovou analytiku



- ▶ **Jak se chovají návštěvníci přicházející z mobilu vs. desktopu?**
 - Jak to ovlivní jejich nákupní chování? Jejich chování při registraci?
- ▶ **Co mají společného ti, co se na webinář zaregistrují a nakonec nepřijdou? (40 %)**
 - Má smysl jim posílat ještě víc zpráv před vysláním?
- ▶ **Co udělá rozesílání zpráv přes messenger s naší emailovou databází?**
 - Pomůže to open-rate? Nebo to naopak sníží počet otvíraných emailů?
- ▶ **Jak zařídit z messengerové rozesílky a chatbota vylučovat konkrétní publika?**
 - Jak tagovat zákazníky tak, abychom mohli messengerem posílat zprávy pouze na databázi, která nereaguje ani na sms ani na email?



Otázky, podněty do diskuse, sdílení zkušeností...



Pavel Trojánek

pavel.trojanek@gmail.com

@paveltrojanek

731 104 613



Zdroje

- Případové studie:
 - <https://adespresso.com/blog/5-inspiring-chatbots-facebook-messenger/>
 - <https://www.econsultancy.com/blog/68046-five-pioneering-examples-of-how-brands-are-using-chatbots>
 - <https://www.newgenapps.com/blog/top-11-examples-of-chatbots-trending-in-2017>
 - <https://www.topbots.com/50-innovative-ways-brands-use-chatbots/>
 - <https://www.ubisend.com/case-studies/mytradinghub>
 - <https://blog.exponea.com/full-guide-chatbot-use-cases-brands/>
 - <https://chatbotsmagazine.com/11-examples-of-conversational-commerce-57bb8783d332>
 - <https://webprofits.agency/blog/chatbots/>
 - http://assets.ubisend.com/insights/ubisend_2016_Mobile_Messaging_Report.pdf
 - <https://newsfeed.cz/messenger-v-cislech-17-miliard-video-chatu-2-miliardy-zprav-s-firmami/>
 - <https://newsfeed.cz/messenger-v-cislech-17-miliard-video-chatu-2-miliardy-zprav-s-firmami/>
 - <https://www.linkedin.com/groups/3940009/3940009-6268163356524453888>
 - <https://www.webexpo.cz/misto/prednaska/how-we-failed-with-chatbot-the-success-story/>
 - <https://www.webexpo.cz/misto/prednaska/a-practical-guide-to-launching-a-bot/>