

**Připravujeme virtuálního
digitálního asistenta
budoucnosti**



Czechbots

Martin Kaňa
19. 2. 2019



„Mobilita jako trend“ - jasná změna uživatelského chování

45 % Čechů pravidelně nakupuje na internetu

50 minut denně jsme na Facebooku

10 % malobchodních tržeb je realizováno online

46x denně v průměru kontrolujeme svůj telefon
10x denně myslíme na sex



Co z toho vyplývá?

Zdroj: ČSÚ, APEK, Češi v síti, osu.edu



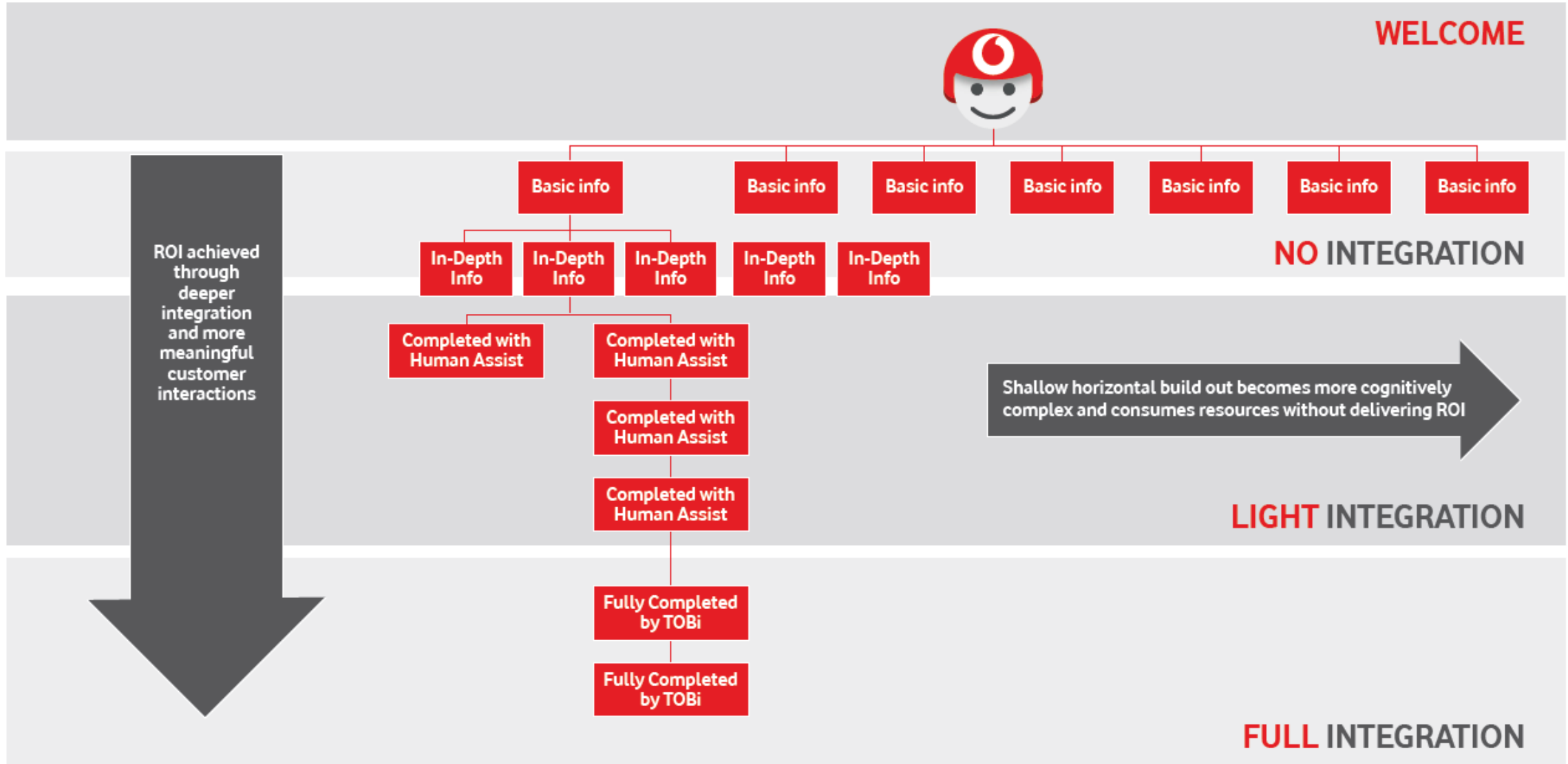
- Globální VF brand
- Ve VF CZ od 06/2018
- Technologie IBM Watson Assistant
- Dodáván agilně – jako MVP
- Pomůže s resetem hesla pro přístup do samoobsluh, zjištění PIN/PUK, atd.



- Digitální omni-channel asistent dostupný na webu, mobilní a webové samoobsluze
- Primární role je péče o zákazníka, pravidelné a rutinní transakce
- Cílem je zlepšení uživatelského zážitku
- Hluboká znalost specializovaných témat
- Inspirujeme se u zákazníků
- Autonomní konverzační platforma – nepřepojujeme na živé agenty



Horizontální vs. vertikální konverzační schéma



Proč (ne)používat chatbota?



- Chatbot má vyšší uživatelskou spokojenost (NPS)
- Lépe dosahuje očekávaných konverzí
- Omnikanálový přístup




- Negativní zákaznická zkušenost
- Je to dražší, než aplikace
- Složitá integrace








Debile



Sprostá slova? Teď se tedy červenám... Každopádně se takto bavit nemůžu. Narodil jsem se v červnu 2018, mějte trochu pochopení! Pojdme tedy na začátek a zkusme to znovu a rozumněji.




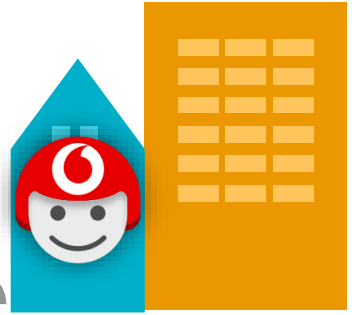
Miluji Vás




Chápu, že to není snadná situace. Rád bych Vám ale pomohl s obnovou hesla. Dáte mi ještě šanci?



Ano, kolik Vám je?





Máš mě rád,
Tobi?



TOBi jsem já. Pak
dlouho nic. A pak
zase já :-). Učím se
postupně, ale k
dokonalosti. Teď
jsem zatím machr
na obnovení hesla.




Jsi teplej?



Jen se nedělej
že nerozumíš

Mrzí mě to, ale
úplně jsem
nerozuměl.



Já tě viděla ojíždět
ten konektor od
klimatizace



Seš super



Jste fajn chatbot

Souhlasím 😊



Jůůůů, tady se
mluví o mně?
TOBi jsem já,
prosím. A
jsem tu s Vámi
;-) 24 hodin
denně
obnovuji
hesla pro naše
zákazníky.



Kolik ti je?



Jsem ještě
dítě :-) Narodil
jsem se v
červnu 2018,
ale mám za
ušima ;-)





Martin Kaňa

<https://www.linkedin.com/in/kanam/>

