

# Obchodník, náborář nebo asistent:

3 role chatbota/voicebota  
ve vaší firmě



**Proč jsem  
dnes tady?**

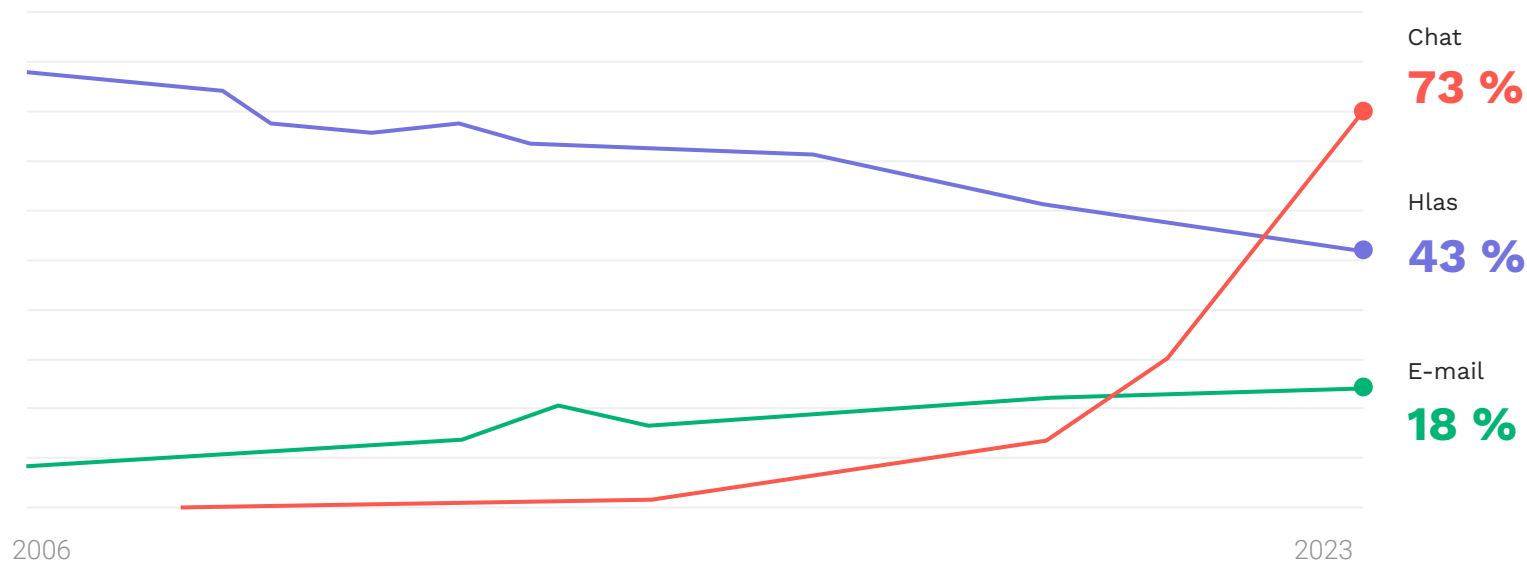
**Co už o virtuálních  
asistentech vím?**

**Co si z workshopu  
chci odnést?**

01

# Trendy u nás a ve světě

# Příchozí interakce dle typu kanálu



Zdroj: CallCentreHelper 2021

# Vícekanálová komunikace není jednoduchá disciplína



Web



Mobilní  
aplikace



Volání



E-mail



SMS



Digitální  
wallet karty



Facebook  
Messenger



WhatsApp



Viber



Google  
Messages



Apple  
Business Chat

“Společnosti s vícekanálovými strategiemi si **udrží 89 % svých zákazníků** i pro příští nákup.”



**“91% of consumers globally want real-time assistance.”**

**“82% conversion rate improvement by using live chat with agents.”**



# Inspirace úspěšnými nasazeními

# Naší doménou jsou chatboti & voiceboti



**Jsme na trhu od roku 2017. Implementovali jsme přes 250 řešení ve 30+ zemích.**

**62 %**

Uživatelů nám komunikuje mimo pracovní dobu

**69 %**

Uživatelů chce dostat odpověď okamžitě

**30 %**

Uživatelů si chce raději zavolat

Zdroj: Feedyou 2017-2021



**feedyou**

# S čím dokáže pomoci na obchodu



Interaktivní průvodce



Doporučování produktů



Personalizované nabídky



Odpovídání na časté dotazy



Průzkumy a soutěže



Akce, novinky, soutěže

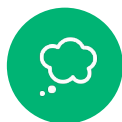
# S čím dokáže pomoci na zákaznické podpoře



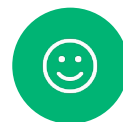
Odpovídání na časté dotazy



Řešení stížností a reklamací



Sběr zpětné vazby



Měření spokojenosti



Hodnotící hovory



Změny osobních údajů, ...



Obnovení hesla aj.



Doplňkový prodej

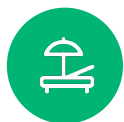
# S čím dokáže pomoci v rámci HR



Nábor  
zaměstnanců



Onboarding  
a zaškolení



Orientace  
v benefitech



Interní  
helpdesk



Interní  
service desk



Průzkumy  
spokojenosti



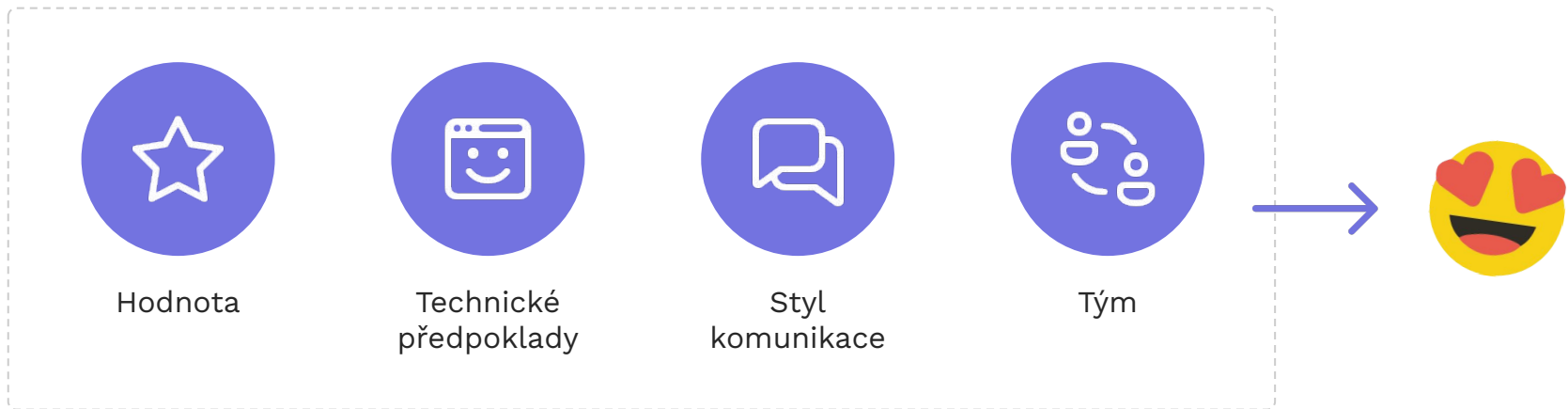
Offboarding  
zaměstnanců



eLearning  
a školení

**Navrhňte si** 🤩  
svého asistenta

# Feedyou Canvas: Cesta k úspěšnému řešení



**feedyou**



# Feedyou Canvas: Hodnota



## Problém

Nejčastěji naši klienti řeší například:

- Přetížené call-centrum
- Bez dostupnosti 24/7
- Málo leadů přes web
- Nemůžeme najít lidi
- ...

## Use Case

Například:

- Chatbot pro lead-gen
- Chatbot pro FAQs
- Voicebot pro NPSko
- Chatbot pro nábor
- ...

## Přidaná hodnota

Co díky virtuálnímu asistentovi chcete získat Vy x Vaše, firma x koncový uživatel?

- Získat nacenění nemovitosti během 1 min.?
- Pomoc makléřům s organizací času
- Podpora 24/7 (pravidlo 20:80)
- ...

# Feedyou Canvas:

## Styl komunikace



### Cílová skupina

Koho chcete virtuálním asistentem oslovit?  
Mluvíte ve firmě spíše formálně či neformálně?  
Chcete vykat či tykat?

### Personalizace

Vymyslete pro svého virtuálního asistenta jméno i charakter! Může být kýmkoliv ho uděláte.

### Data a bezpečnost

Budete chtít sbírat citlivá data? Budete chtít integrovat asistenta na vaše interní systémy?

# Feedyou Canvas: Technické předpoklady



## Komunikační kanály

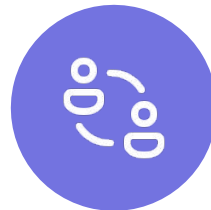
Vytvoříte jednu, nasadit můžete kamkoliv. Kde chcete být k dispozici 24/7? Kde se pohybují vaši zákazníci nebo zaměstnanci?



## Typ konverzačního řešení

Poznamenejte si, zda chcete jít cestou běžné konverzační struktury, nebo implementovat i technologii NLP?

# Feedyou Canvas: Tým



## Zapojené osoby

Práce na virtuálním asistentovi může být ve vaší firmě záležitost pro jednoho pracanta, nebo klidně celý tým. Koho do ní chcete zapojit?

## Externě / interně

Chcete řešení dodat na klíč nebo si chcete řešení vytvořit, spravovat a dále rozvíjet interně?

03

# Výsledky

## z praxe

# Stroj na leady pro NEXT REALITY

Vytvořili jsme virtuálního makléře, který opečovává zákazníky 24 hodin denně. Klidně i stovky najednou. Zároveň jsme předali firmě pomyslný klíč (rozuměj licenci) od Feedyou Platform, odkud mohou sami vypouštět do světa další nové pomocníky.

**4**

Chatboti  
ve vlastní  
správě

**3 000+**

Získaných leadů  
za první rok

**3 min**

Průměrná délka  
konverzace

**NEXT** | REALITY

Jaká by mohla být hodnota nemovitosti?

3 500 000 Kč

Děkuji. Ještě mi prosím řekněte,  
jak rychle byste ji prodali? A jaká  
by byla Vaše provize?

feedyou

# Specialista na cokoliv v Broker Consulting

Broker Consulting má více než 2 000 finančních a realitních poradců. Každý z nich musí znát spoustu interních informací, postupů, zákonů a vyhlášek. Spustili jsme interního FAQ asistenta s integrací do různých interních systémů a znalostních databází.

**8**

Oddělení, na kterých chatbot pomáhá

**5 min**

Zpravidla trvá vyřešení problému

**79 %**

Úspěšnost při odpovídání na dotazy / požadavky

Broker<sup>®</sup>  
Consulting

Máte ohledně případu č. **202210151** ještě další otázky?

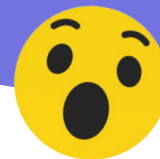
Byla již uhrazena celá kupní cena nemovitosti?

Celková kupní cena tohoto případu činí 2.500.000 Kč a v rámci plateb byla již uhrazena částka **1.250.000 Kč.**



feedyou

# Naši virtuální kolegové také pomáhají



**RE/MAX**

**TANA** Realitní kanceláře

 **FérMakléři.cz**

**TALANDA**  
INVEST 

**Bold.**  
realitní kancelář

 **COLOSEUM**  
NEMOVITOSTI

feedyou



**Než to zabalíme...**  
Nějaké otázky?

# Děkujeme za účast!



**Kdyby cokoliv dalšího, najdete nás na stánku č.31.  
Pro účastníky tohoto workshopu analýza zdarma.**



Vojtěch Dlouhý  
Co-Founder & CEO  
vojtech.dlouhy@feedyou.ai  
+420 732 680 138



Lada Hrbková  
Business Development Manager  
lada.hrbkova@feedyou.ai  
+420 605 894 845

**feedyou**