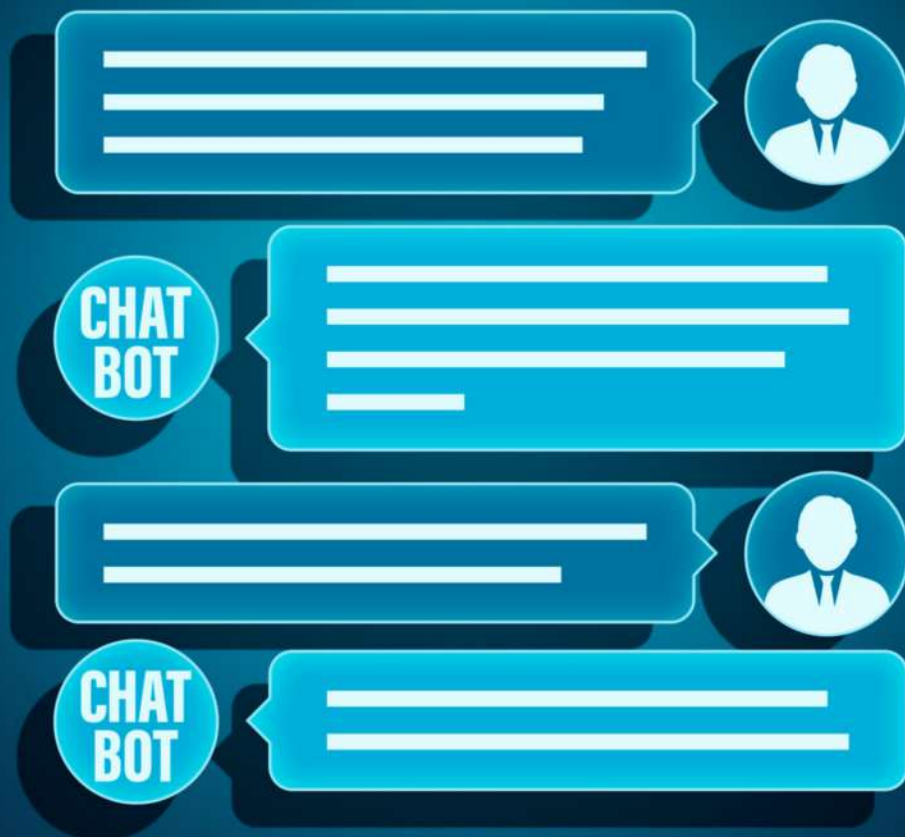




 botshadow.com

 0 101 569 0039

 info@botshadow.com

الفهرس

1. إيه هو الشات بوت
2. أنواع الشات بوت
3. إيه الناس بتخاف من الشات بوت
4. استخدامات الشات بوت
5. حل المعادلة فى بوت شادو
6. إيه اللى بيقدمهولك بوت شادو
عشان يكون مميز
7. تفتكر الشات بوت بديل المودريتور؟



ايه هو الشات بوت (السوشيال ميديا)؟

الشات بوت (السوشيال ميديا) عبارة عن روبوت آلي يتم تجهيزه للاعتماد عليه في الرد على رسائل العملاء واستفساراتهم عبر منصات السوشيال ميديا مثل فيسبوك وإنستغرام وغيره، وده بيخلق تجربة سلسلة للعميل ويحقق نسب مبيعات أعلى...

الهدف الأساسي للشات بوت إنه يخلق محادثة بينه وبين العميل شبه المحادثة الطبيعية بين البشر لتلبية احتياجات المستخدمين من خلال الرد على الاستفسارات وتوفير الدعم الفني وتوجيه المستخدمين لحل مشكلاتهم وتقديم الاقتراحات، الشات بوت حقق بالفعل نتائج مرضية جداً ويعتبر من أسرع قنوات التواصل بين العملاء والعلامة التجارية نمواً، فمثلاً منصة FACEBOOK لوحدها فيها أكثر من 300,000 شات بوت نشط حول العالم.





أنواع الشات بوت

شات بوت شجرة القرار

النوع ده من الشات بوت قايم على قاعدة IF يعنى باختصار بيعتمد على توقع أسئلة العملاء وتخزينها فى الشات بوت على شكل سؤال وجواب، وبناء عليه لما العميل يكلم الشات بوت يبدأ الشات بوت يحل سؤال العميل ويختار السؤال الأكثر تطابقاً من قاعدة البيانات ثم الرد على العميل بالإجابة.

مش شرط الإجابة تكون على شكل نص ممكن تكون الإجابات عبارة عن نص أو صور أو فيديو أو أزرار أو ردود سريعة ... إلخ، وممكن تستخدم أكثر من شكل فى نفس الوقت مثل صورة مع نص .. وغيره، والهدف هوتقديم أفضل تجربة للمستخدم بناءً على احتياجه، وده النوع المنتشر فى الوطن العربى



- تجهيزه سهل جداً مش محتاج خبرة فى البرمجة.
- سريع جداً فى الرد على العملاء ودقيق وبالتالي ينفذ المهام الثابتة بدقة أكثر من الإنسان.



- لو الإجابة اللي بيدور عليها العميل مش فى الاختيارات ممكن يتخلى عن الموقع أو الصفحة بتاعتك.
- فى حالة إن البرنامج مقدرش يحدد إجابة على سؤال العميل مش بيقرر يرد عليه ولكن بيدوله لمسؤول الرد.
- الشات بوت ممكن يكون بيفتقر للمشاعر وده بيكون مزعج لبعض الناس والحل انك فى مرحلة التجهيز تضيف لمسة بشرية للردود المخزنة داخل الشات بوت.



02.

بتعتمد بشكل أساسى عن Machine learning فى معالجة اللغة يعنى باختصار الشات بوت هنا بيقوم بتدريب نفسه على قواعد البيانات وعلى المحادثات مع العميل علشان يوصل لأفضل نتيجة، وبالتالي بيقدم خدمة بجودة أعلى من النوع الأول لأنه بيقوم بتحليل سلوك العملاء واستنتاج الإجابة بدل استخراجها من الكلمات المفتاحية.



- بيقدم خدمة بكفاءة أعلى علشان بيتعلم ذاتياً بناء على المحادثات السابقة مع العملاء وبالتالي بيرد أفضل رد على استفسارات العميل
- مع الوقت الروبوتات بتتكون خبرتها أعلى وبالتالي الردود بتكون أسرع وأدق من الاعتماد على العنصر البشري لوحده



- تجهيز الشات بوت بياخد وقت أكبر فى بناءه، وأكثر صعوبة.
- التكلفة بتكون أعلى من النوع الأول.





ليه الناس يتفاف من الشات بوت؟

الشات بوت روبوت من غير مشاعر مش بيتفاعل مع العملاء زي البشر

مممكن نتجنب ده فى النوع الاول عن طريق إننا نجهز ردود فيها لمسة بشرية وبالتالي نتجنب المشكلة دي ، وفى النوع التانى المشكلة دي مش بتكون موجودة لانه بيعالج اللغة بشكل مظهرش أصلاً إن ريبوت هو الى بيتكلم بل بالعكس بتكون أفضل من البشر.



إحتمالية حظر الصفحة من الفيسبوك

- إن المنصة الى إخترتها ممكن تكون غير معتمدة من الفيسبوك بصلاحيات الشات بوت وبالتالي يحصل حظر.
- الإستخدام الغير شرعى للشات بوت وده طبعاً بيتعم عن طريق التحايل على المنصة بطرق غير شرعية وبالتالي ممكن يتم الحظر لو المستخدم ملتزمش بسياسات الفيسبوك.



عدم فهم حاجة العميل بشكل واضح.

زى ما وضحنا فوق فى النوع الأول من الشات بوت (المستندة الى قواعد البيانات) طريقة عملها بتزود الإحتمال ده بس ممكن نتجنب المشكلة دي عن طريق بناء الشات بوت بشكل صحيح.

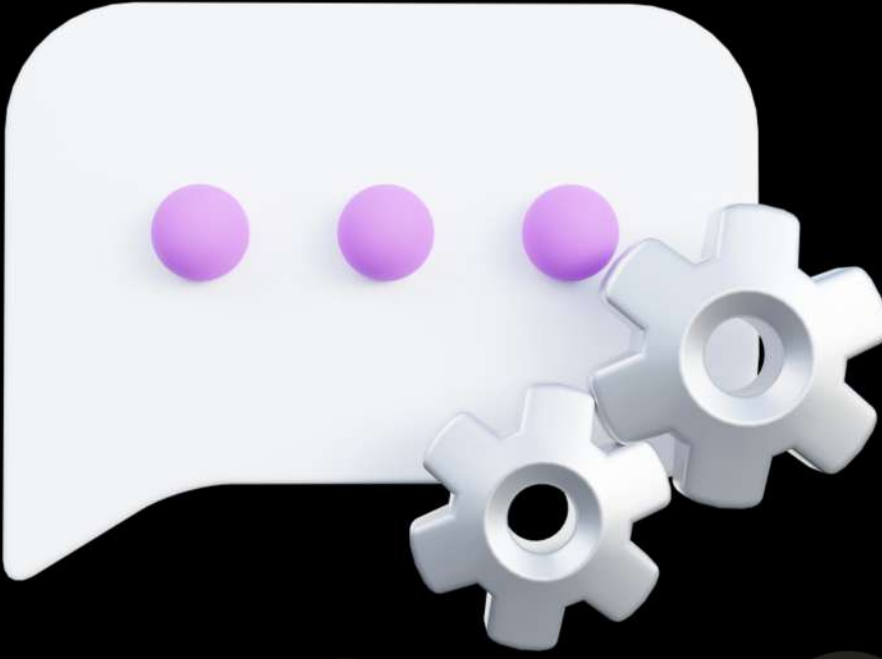


إنشاء الشات بوت معقد وبياخد وقت

بناء الشات بوت عموماً حاجه سهلة ولكن بناء شات بوت فى مكانه الصح ويكون فعال وذات أهمية لصناعتك، ده للأسف مش حاجه سهلة لكن فالمقابل هتتحصل على زيادة فى المبيعات ونتيجة مرضية وفعالة لعملائك.



ليه تستقدم شات بوت؟



رفع نسبة المبيعات

فى حالة استغلال وتوظيف مميزات الشات بوت بشكل صحيح وفعال يساعد على رفع نسبة المبيعات بنسبة قد تصل لـ 75%.



تحسين تجربة العملاء

عن طريق الرد على استفساراتهم بسرعة كبيرة وده لانه متاح 24 ساعة طول أيام الأسبوع بنفس الكفاءة ونسبة خطأ أقل من العامل البشرى.



تخفيف الضغط على فريق خدمة العملاء

الشات بوت مش بيلغى العنصر البشرى بشكل كامل بس عند الإحتياج بيحول المحادثة لخدمة العملاء وبالتالي ده بيخليهم يركزوا أكثر على الأمور المحتاجة تدخل بشرى.



الرد بلغات متعددة

ففى حالة كان جمهورك بيتكلم باكثر من لغة هتقدر تجهز الشات بوت عشان يرد على العملاء بنفس لغتهم وبالتالي هتكون تجربة العملاء سلسلة ومريحة وده هيكسبهم ثقة أكثر فى علامتك التجارية.



جمع بيانات العملاء

من اهم مميزات الشات بوت جمع بيانات العملاء بطريقة احترافية لانه بيبدأ يجمع بيانات لكل عميل لوحده ويخزنها عشان فريق التسويق يقدر يستغل البيانات ده بشكل فعال وأكثر دقة.



أفضلية بين المنافسين

بتدرك أفضلية بين المنافسين غير انها بتحسن صورة البراند فى ذهن العملاء ومواكبة المستقبل وتحقيق تجربة سلسلة.

استخدامات الشات بوت؟

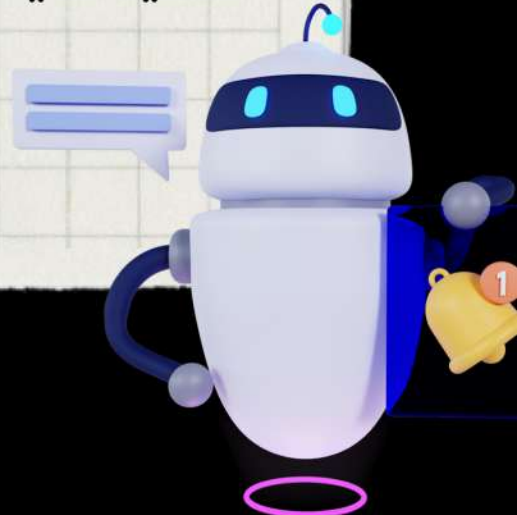


- 1 استقبال رسائل العملاء
- 2 تقسيم شرائح العملاء
- 3 الرد على الأسئلة والاستفسارات
- 4 حل مشكلات العملاء
- 5 استقبال طلبات الشراء
- 6 إقناع العملاء
- 7 متابعة عمليات البيع
- 8 إنشاء حملات تسويقية
- 9 تجميع بيانات العملاء
- 10 إعادة إستهداف العملاء

حل المعادلة فى بوت شادو

بوت شادو واحدة من ضمن منصات الشات بوت باللغة العربية إلى بتساعد أصحاب البيزنس فى تطوير وتحسين تجارتهم على الانترنت.

بوت شادو بتقدمك خدمة الشات بوت على 5 منصات تسويقية (الماسنجر، إنستجرام، واتساب، التليجرام، الويب سايت)، أهم حاجه بتميزها ببساطتها وسهولة التعامل معها بحيث تعتبر افضل اختيار لأصحاب المشاريع من غير خلفية فى البرمجة وبالتالي يقدرو يستفيدو من مميزاتها الغير محدودة.



ايه الى بيقدمه بوت شادو عشان يكون مميز؟

الماسنجر بوت :

1

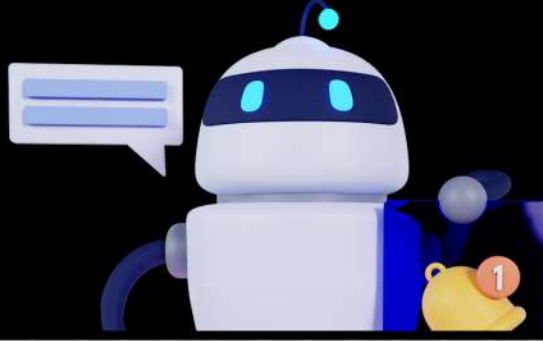
- بناء بوت بشكل احترافى و بكل سهولة للرد على العملاء بداية من دخول العميل الى الماسنجر و حتى إكمال طلب العميل
- سهولة الرد على العملاء بشكل ألى حسب كلمات مفتاحية معينة من خلال ردود جاهزة
- سهولة تجميع بيانات العملاء من خلال البوت مثل لأسم والرقم و الايميل
- إمكانية عمل رد جاهز للعملاء بإستخدام نص او صورة او فيديو او ملف صوتى
- سهولة بناء متجر إلكترونى متكامل من خلال الماسنجر وإضافة أقسام ومنتجات غير محدودة
- إمكانية إضافة طرق دفع للمتجر الإلكتروني الخاص بك لإتمام عملية الشراء و الدفع داخل الماسنجر بوت
- إمكانية تحليل و تصنيف كافة العملاء داخل البوت لسهولة إعادة استهدافهم بشكل مجانى
- إعادة إستهداف العملاء من خلال حملات مجانية و بشكل مخصص لزيادة نسبة المبيعات
- تحسين تجربة العملاء و إضافة خدمات مميزة بشكل تلقائى طوال الوقت 24 ساعة
- إمكانية ربط الماسنجر بوت و التواصل مع العملاء عن طريق الايميل - SMS - الماسنجر
- سهولة إضافة خدمة الدعم الفنى وخدمة ما بعد البيع بشكل تلقائى ومستمر لتحسين مستوى الخدمة والوصول الى رضا العملاء



تفتكر الشات بوت بديل المودريتور؟

بعض الناس بتفتكر إن الشات بوت هيكون بديل للمودريتور بس لحد النهارده مفيش نوع من أنواع الشات بوت قدر يحل محل العنصر البشري وده لأن فى بعض الاسئلة بتحتاج تدخل بشري وده بيفرق على حسب طلب العميل وطبيعة المجال نفسه، بالرغم من كده الشات بوت يلعب دور مهم جداً فى تخفيف الضغط على المودريتور ويحول ليهم المحادثة فى حالة صعوبة الرد عليها وده بيسمح للمودريتور التركيز على المهام المهمة بس.





شكرا

Thank you



botshadow.com



0 101 569 0039



info@botshadow.com