

מדריך לבניית צ'אט-בוט במערכת InforUMobile

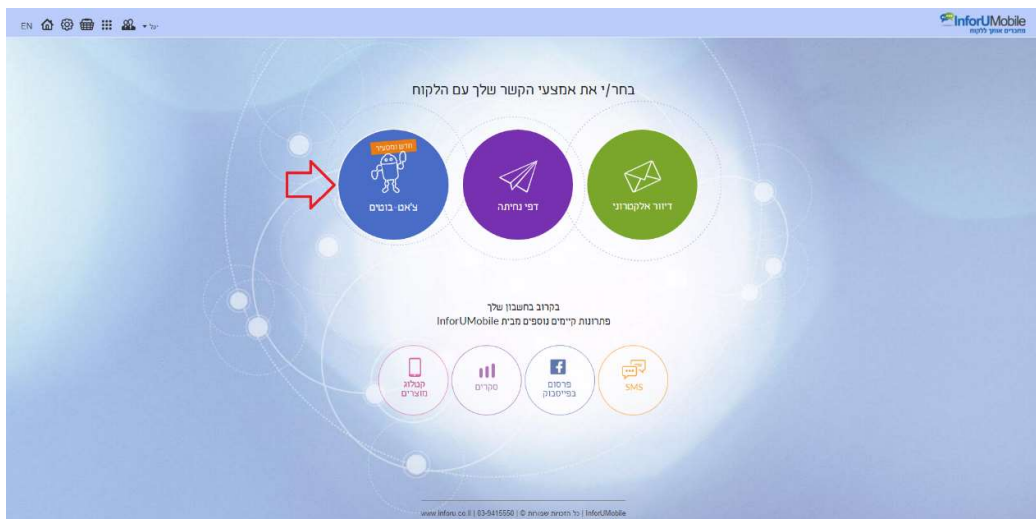
צ'אט-בוט (Chat-Bot) הוא רובוט שמנהל שיחות ממוחשבות ואוטומטיות בשם העסק עם צרכני השירותים שלו. בעזרתו ניתן לתת מענה ללקוחות, לספק מידע, לתת שירות, לאסוף לידים ולהניע אותם לרכישה. הבוט חיי בסביבה של רשתות חברתיות ואתרים, בעיקר ניתן למצוא אותו כיום במסגרת של פייסבוק. בשל התועלת הרבה שטמונה בבוטים, הן לבתי העסק והן לגולשים שמשוחחים איתם, הבוטים סומנו כטרנד החם של עולם השיווק לשנת 2017. עסקים רבים בחו"ל כבר אימצו את הכלי וקעת הוא מונגש לכל דורש גם בישראל במסגרת מערכת InforUMobile. המערכת מציעה כלי לבניה עצמית של הבוט ופרסומו בערוצי המדיה השונים. מדריך זה מפרט את שלבי בניית הבוט ונוגע בדגשים שחשוב להיות מודעים אליהם בבואנו להרכיב אותו.

הקמה של צ'אט-בוט במערכת InforUMobile נסמכת על אשף בעל שלושה שלבים:

1. הגדרת הבוט
2. בחירת תבנית התסריט ועריכתו
3. פרסום הבוט

שלב ראשון - הגדרת הבוט

על מנת להתחיל לבנות את הבוט יש להיכנס למערכת InforUMobile וללחוץ על **עיגול צ'אט-בוטים במסך הבית**.

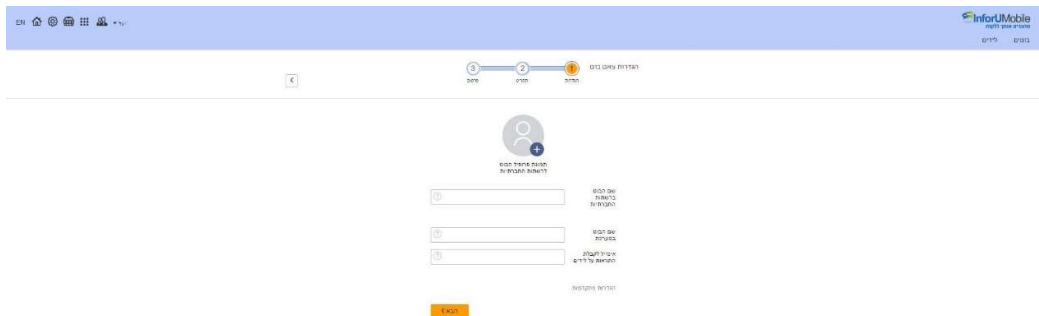


הלחיצה תוביל למסך הבוטים של המערכת. במסך זה ניתן לראות את כל הבוטים שבנינו עד היום במערכת, את הסטאטוס שלהם, את כמות השיחות שהתנהלו איתם ואת כמות הלידים שיצרנו בעזרתם. ליצירת בוט חדש יש ללחוץ על **כפתור בוט חדש** בפינה השמאלית העליונה של המסך.



עם הלחיצה יפתח בפנינו מסך הגדרות הבוט בו נידרש להגדיר מספר פרטים מזהים של הבוט:

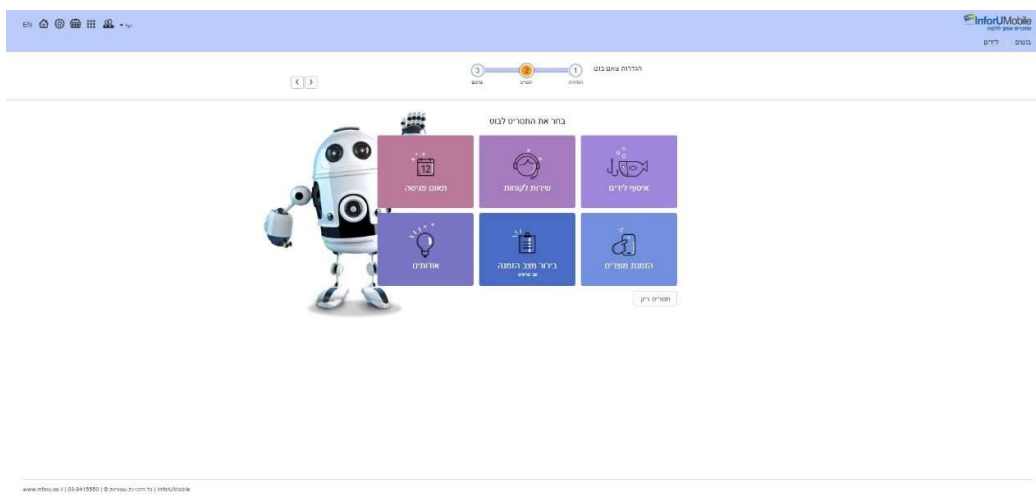
1. **תמונת פרופיל לבוט** כפי שתופיע בראש חלונית השיחה שלנו אתו. רלוונטי במידה ואנו משתמשים בבוט בכל מקום מלבד הפייסבוק מסג'ר. במידה והגדרנו תמונת פרופיל בדף העסקי בפייסבוק אותה תמונה תמשך אוטומטית ותשמש כתמונת הפרופיל של הבוט בכל פלטפורמה בה נשמיש את הבוט (באתר שלנו, בדף נחיתה, בגלישה ישירה וכו'). לטעינת תמונה יש ללחוץ על העיגול בראש המסך.
2. **שם הבוט כפי שיופיע לצד תמונת הפרופיל**, לרוב יהיה זה שם המותג שהבוט מדבר בשמו. גם במקרה זה אם הגדרנו שם בדף הפייסבוק שלנו לשם הזה תהיה נראות בכל הפלטפורמות גם מחוץ לפייסבוק.
3. **שם הבוט כפי שיופיע לנוחיותנו במערכת**, לרבות במסך הבוטים שהוזכר מעלה, על מנת שנוכל בקלות לזהות את הבוט עליו אנו עובדים ואליו נרצה להתייחס בהמשך העבודה עם המערכת.
4. **כתובת האימייל אליה נרצה לקבל את הלידים שמתקבלים מהשיחה עם הבוט**. ההתראות על ליד עם כל הפרטים שמילא בשיחה ישלחו בזמן אמת לכתובת שנגדיר כאן, דבר שהינו חיוני בפרט בבוטים המשמשים למטרות מכירה או תפעול מבצעי.



בסיום ההגדרות נלחץ על **כפתור הבא**.

שלב שני - בחירת תבנית התסריט ועריכתו

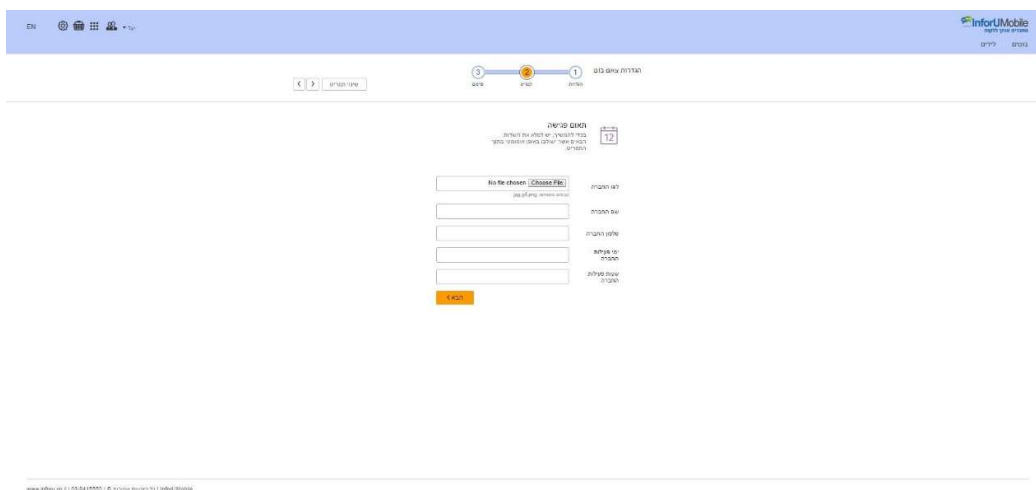
הלחיצה תוביל אותנו ללובי תבניות תסריטי הבוטים של המערכת:



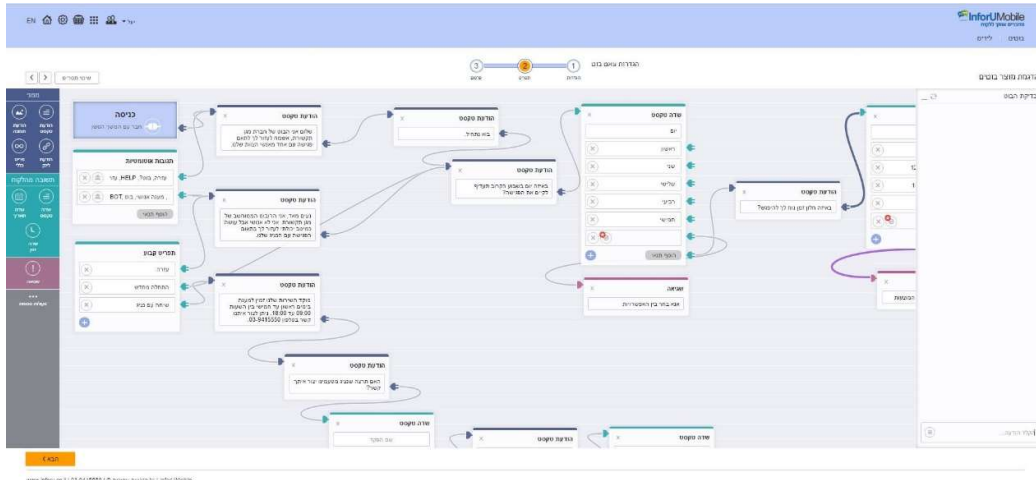
כפי שניתן לראות המערכת מציעה תבניות המשקפות שימושים רווחים בעולם הבוטים (לצדם קיימת גם תבנית ריקה למי שמעוניין בה).

נבחר את התבנית הרצויה בלחיצה עליה. חשוב שהתבנית תשקף את המטרה העסקית שלשמה אנו מבקשים להקים את הבוט, למשל תבנית תאום פגישה. התבנית מטבעה משמשת כנקודת ההתחלה של עריכת הבוט. היא כמובן פתוחה לשינויים ואפיונים התואמים לצרכים הספציפיים שלשם הבוט מוקם.

עם הבחירה יפתח לנו מסך הגדרות התבנית:



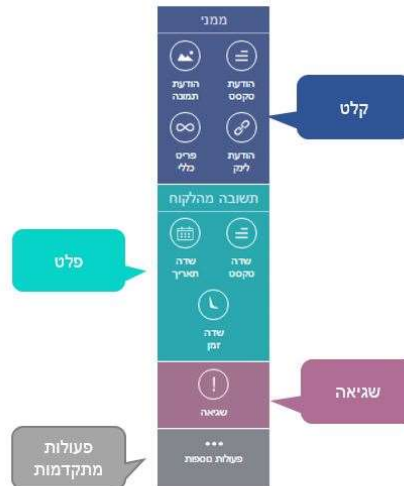
במסך זה נתבקש למלא מספר פרטים שישולבו בצורה אוטומטית בתסריט הבוט ובעזרת כך נקבל שלד מובנה של בוט לצרכים העסקיים שלנו ותחסוך לנו עבודת עריכה. נמלא אם כן את הפרטים ונלחץ על המשך, דבר שיוביל אותנו אל מסך עריכת תסריט הבוט, בו ניתן לראות את המידע שציינו במסך הגדרות התבנית כבר שתול בתסריט:



מסך עריכת הבוט נחלק לשלושה חלקים:

1. בצד שמאל - תפריט הפקדים:

- בחלקו העליון מצויים פקדי **פלט** -הללו מייצגים את מה שהבוט **אומר** לבן השיח שלו. זה יכול להיות מלל טקסט, תמונה, תמונה וטקסט, הפניה לקישור ושילוב של השלושה.
- מתחתם פקדי **קלט** -המייצגים את מה שהבוט **קולט** מבן השיח שלו / מה שהוא מאפשר לו לענות, אם בצורה של טקסט חופשי, אם בבחירה בין אפשרויות בכפתורים, ואם בציון זמן,, תאריך או שעה.
- פקד **הודעת שגיאה** -מה שהבוט אומר לבן השיח שלו במקרה שכן השיח ענה תשובה שהבוט אינו יכול לקבל בהתאם להתניות שקבענו לו.
- פקדים **מתקדמים** הקשורים בלוגיקת התשאל והמענה של הבוט (A/B Test, Web Service ועוד).



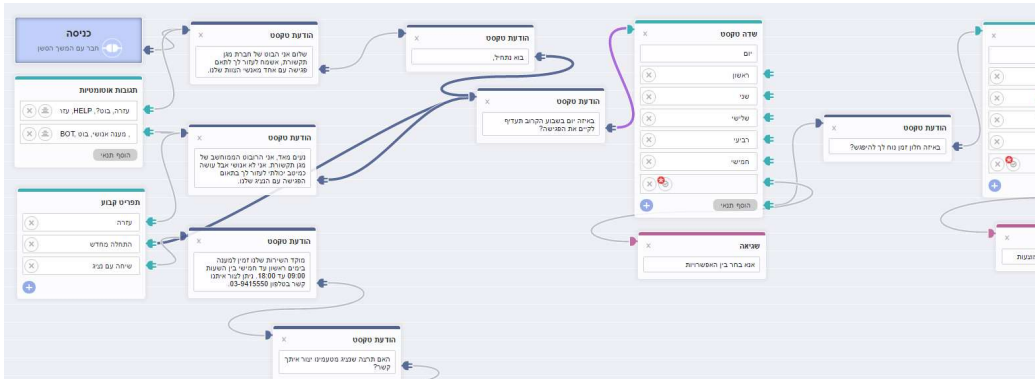
ניתן לזהות את סוגי הפקדים על גבי בימת העריכה לפי משפחת הצבעים אליה משתייכים. פקדי קלט מכילים מזהה בצבע כחול:



ופקדי קלט מכילים מזהה בצבע טורקיז:



2. **במרכז - בימת העריכה** -עליה ממוקמים האלמנטים השונים המרכיבים את תסריט השיחה. כל אלמנט הוא למעשה חוליה בשרשרת השיחה. לכל אלמנט יש שקע בצדו השמאלי אליו הוא מחובר ותקע בצדו הימני אליו הוא מתחבר לאלמנטים השונים אליו בשיחה. מה שמקשר בין האלמנטים השונים הם כבלים שרצים לאורך הבימה והתוואי שלהם מראה את תסריט השיחה. כאשר עומדים עם העכבר על אלמנט בבימה ניתן לראות איזה כבלים מובילים אליו ואיזה כבל יוצא ממנו:



ניתן להוסיף אלמנטים בגרירה מהתפריט על בסיס עורך ה Drag & Drop של- המערכת. ניתן גם לשחק עם האלמנטים במרחב הבמה - להזיז אותם ככל שרוצים בגרירה פשוטה.

חשוב -בשרטוט תוואי השיחה לאחר שאנו שואלים את הגולש שאלה בעזרת אלמנט פלט חשוב לחבר את האלמנט הזה לאלמנט קלט אחריו. הקלט הוא למעשה ה- placeholder לתשובה של בן השיח. זה האמצעי של הבוט לזהות את זה שפנו אליו בתשובה ולנתב את תוואי השיחה בהתאם לכך.

מכיוון שהבוט מנהל שיחה עם גורם אנושי חשוב לתת את הדעת לגבי הכיוונים אליהם השיחה יכולה לפנות ולתחום אותם. אם למשל אנו מעמידים לרשות הגולש מספר אפשרויות לבחירה והוא מצדו מקליד אפשרות שאינה קיימת יש לתת את הדעת כיצד על השיחה להמשיך מנקודה זו. האם נחזיר לו הודעת שגיאה שיבחר בין מה שהוצע לו בלבד? האם נמשיך בטקסט חופשי לשוחח אתו ורק ניקח ממנו פרטים, וכן הלאה. הכל תלוי במטרה העסקית של הבוט. חשוב רק לדעת שהמערכת מאפשרת לתחום את פקדי הקלט בשורה של תנאים מתקדמים, על כך נרחיב בהמשך

3. **בצד ימין - חלון בדיקת בוט** -חלון השיחה בו ניתן לראות את תסריט השיחה בצורה חיה. ניתן להקליד בו ולקבל את המענה של הבוט וכך לבצע סימולציות של התסריט שהרכבנו ולוודא שהשתלשלות השיחה בין הבוט לגולש (אותו אנו מדמים בסימולציה) תקין. בראש החלון שני כפתורים - האחד מאפס את השיחה ומאתחל אותה מחדש, השני מצמצם את החלון בכדי להגדיל את אזור משטח העבודה לנוחותנו.

עריכת הבוט מתבצעת על ידי עדכון תסריט השיחה, בהפיכתו מתצורת תבנית בנקודת המוצא לתצורת התסריט המתאם אישית לצרכים שלנו בנקודת היעד, ובהתאם למטרות העסקיות שלנו. ניתן לעשות זאת על ידי עריכת הטקסטים בפקדים על גבי הבימה, שינוי סדר הפקדים בתוואי השיחה, שינוי החיבורים בין הפקדים, הוספת פקדים מהתפריט לתוואי השיחה, הוספת לוגיקה תהליכית לתבנית בעזרת הפעולות הנוספות ועוד.

פקדים

פקד פלט - הודעת טקסט

מאפשר להציג לגולש הודעת טקסט עד 140 תווים. ניתן לחבר בין מספר פקדי פלט אם רוצים לומר כמה אמירות או אמירה אחת ארוכה מפוצלת לגולש:



פקד פלט - הודעת תמונה

מאפשר להציג לגולש תמונה, למשל לוגו, מוצר, חוויית לקוח ועוד: מומלץ להשתמש בתמונות בגודל 350 פיקסל רוחב גובה על 260 פיקסל גובה:



פקד פלט - לינק

מאפשר להציג לגולש קישור לחיץ מתוך הבוט. בפקד זה יש לשלב אך ורק את הקישור הרצוי. מלל מקדים יש לשלב בפקד טקסט



פקד פלט - פריט כללי

פריט כללי משלב את כל האלמנטים בתפריט פקדי הפלט, תחת קורת גג אחד. בעזרתו ניתן להראות כמקשה אחת תמונה של מוצר, כותרת שם, תיאור טקסטואלי, כפתורי אפשרויות והפניה לקישור אינטרנט חיצוני לבוט.



ניתן לחבר באמצעות הכבל פריט כללי אחד למשנהו דבר שיצור מצב של גלריית פריטים ביניהם בן השיח שלנו יכול לדפדף בעזרת החצים לצדי הפריט:

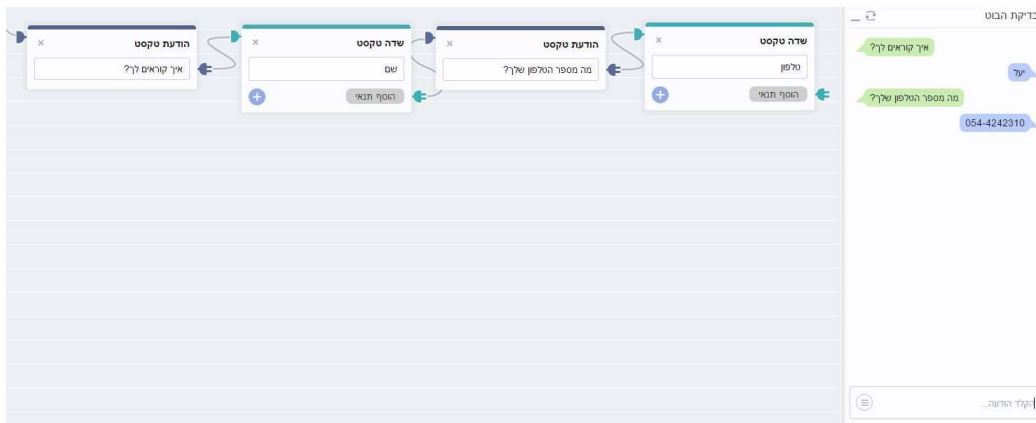


פקד קלט - שדה טקסט



פקד שדה טקסט הינו פקד מסוג קלט וככזה הוא כאמור משמש כמקום שאנו מיעדים לקבלת תשובה מבן השיח במסגרת תסריט השיחה. הוא אינו מייצג את התשובה עצמה רק את התשובת לקליטת תשובה זו. ניתן לייעד את שדה טקסט לאחת משתי אפשרויות:

1. לקבלת תשובה פתוחה מהגולש. למשל בדוגמא כאן:



2. לקבלת תשובה סגורה מהגולש, על בסיס אפשרויות שאנו מעמידים לרשותו, כמו למשל בתוואי השיחה כאן:



וכמשתקף פה:



הוספה של אפשרויות מתבצעת מלחיצה על הפלוס הכחול בתחתית האלמנט על בימת העריכה. בלחיצה על ה X - באפשרות ניתן למחוק אותה.

פקדי קלט - שעה ותאריך

הללו הם שני סוגים נוספים של פקדי קלט בהם נשתמש כאשר אנו מצפים לתשובה שנוגעת לתאריך או שעה מצד בן השיח. חשוב להשתמש בהם ולא בפקד שדה טקסט רגיל במצב זה כדי להבטיח קליטה נכונה של נותני התאריך והשעה שהנשאל מסר לנו וכדי שתתבצע ולידציה תקינה על התשובות שמתקבלות.

דגשים

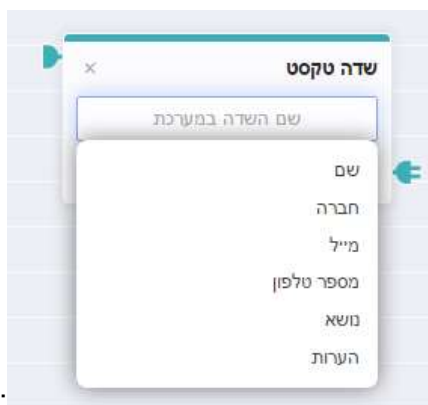
שיום לפקד הקלט

כאשר אנו משלבים אלמנט של פקד קלט בתסריט חשוב לתת לו שם:



זאת משני טעמים:

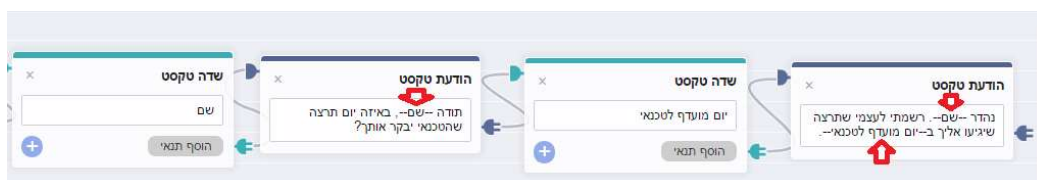
1. השם שאנו מקלידים יהיה שם השדה כפי שישמר במערכת תחת רשומת הליד שמתקבל. זה מסייע לסווג את האינפורמציה שקיבלנו מהליד. ניתן לבחור בשמות השדות ברירת המחדל של המערכת אשר מופיעים כשלוחצים על שם השדה:



וניתן גם להקליד בהקלדה חופשית אם שם השדה שנרצה, למשל - מידת נעליים, דבר שיהפוך את הערך הזה לשדה מותאם אישית עבורנו באזור ניהול הלידים של הבוט.

חשוב לזכור - שם השדה אינו השאלה ששאלנו את הנשאל -כדוגמת "ציין את מידת הנעליים שלך בבקשה". שם השדה הוא הייצוג של המידע שיתקבל מהנשאל במענה על השאלה כפי שישתקף במערכת באזור ניהול הלידים. מבלי לנקוב בערך כלשהו בשם השדה, המידע לא ישמר תחת מקבץ האינפורמציה של הליד.

2. היתרון השני בהגדרת שם השדה הוא בכך שהוא מאפשר לשזור את האינפורמציה שקיבלנו מהנשאל כחלק מהמשך תוואי השיחה, דבר שהופך את השיחה לפרסונלית ואינטראקטיבית. ניתן לעשות את זה על ידי שילוב המחרוזת-- **שם השדה במערכת** --של פקד הקלט הרלוונטי בתוך המלל שמופיע בפקד פלט מתקדם יותר בשיחה. כך למשל בתסריט הבא:



שימו לב למקומות בהם מופיע: --שם-- ו, --יום מועדף לטכנאי--. כשאנו משלבים את המידע בצורה הזו תוצאת התסריט תהיה:

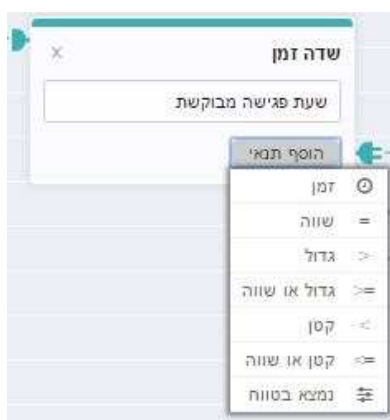


מלבד שמות השדות באשר הם כפי שפרסנו אותם בתסריט שלנו כמוסבר מעלה, המערכת מאפשרת לשלב מידע נוסף בפקדי השיחה הודעת למועד קיום השיחה:

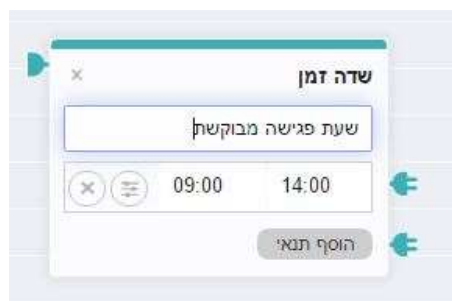
- --תאריך--
- --שעה--
- --שנה--
- --חודש--
- --יום--
- --זמן--

שליטה על תוואי השיחה ופקד הודעת שגיאה

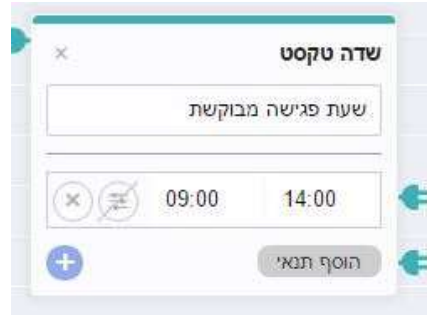
כיוון שפקדי הקלט משמשים לקבלת תשובה **רלוונטית עבורנו** מבן השיח, ושאנו לא שולטים על התשובה שהוא מצדו נותן לנו, חשוב **להגביל** את התשובות המתקבלות בעזרת **תנאים מנחים**. את התנאים אנו מוסיפים לפקדי הקלט בלחיצה על הכפתור הוסף תנאי ובחירה בתנאי הרצוי.



הלחיצה מוסיפה את התנאי לשורת התנאים של פקד הקלט ועלינו להגדיר את החוקיות שלו. למשל, אם אני רוצה להגביל את השעה המבוקשת לפגישה איתי כיוון שאני יודעת שאני מקבלת פגישות רק בין השעות 09:00 ל- 14:00 אגדיר את זה כתנאי טווח אותו אבחר מתפריט התנאים.



כמו כן אגדיר מה יקרה אם הנשאל עונה לי תשובה שחורגת מגבולות הטווח של התנאי. או במילים אחרות אם קיבלתי אינפוט המסווג על ידי הבוט כהיפוך של התנאי, כ- Not by the rule. את זאת אעשה על ידי לחיצה על האייקון של התנאי כמופיע בתוך פקד הקלט, דבר שיקפיץ חיווי של cross על גבי התנאי.

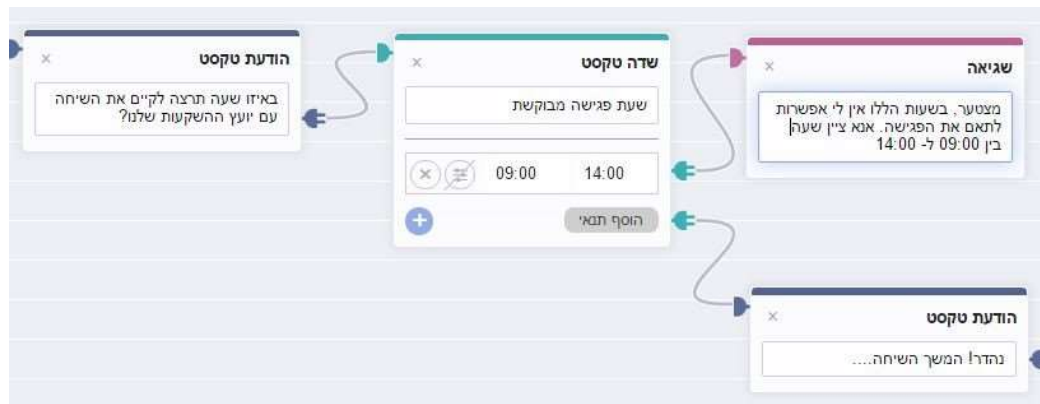


המשמעות - אם בן השיח שלי יבקש להיפגש איתי בזמן שאינו בטווח שהגדרתי, למשל בשעה 15:00, הבוט מיד יראה שזה סותר את התנאי שהגדרתי ולא יאפשר לשיחה להתקדם כסדרה.

בהקשר הזה, ניתן להוסיף לפקדי הקלט אינספור תנאים ואפשרויות התנהגות בתגובה לסטייה מהם. הבוט עובד בצורה כזו שהוא סורק את מימוש התנאים מלמעלה למטה בפקד, החל מהתנאי הראשון תחת שם השדה במערכת ועד לאחרון. כאשר הבוט מבצע סריקה ומוצא את התנאי הראשון שלא מתקיים בקלט שהוא קיבל מהגולש, השיחה מגיעה למבוי סתום שממנו אנו רוצים להיחלץ. כיצד נעשה זאת? נתכנן בתוואי השיחה הצגה של הודעת שגיאה לגולש אשר מסבירה לו שהוא בחר באפשרות שאינה קיימת או ענה תשובה שלא ניתן להתקדם בהתבסס עליה, זאת על מנת לנתב את הגולש בחזרה לאפיק השיחה הרצוי לנו.

במקביל להצגת תמרור השגיאה, תפקידה של הודעת השגיאה הוא להחזיר את השיחה לשאלה האחרונה שנשאלה וכך השיחה לא נתקעת. אם נחזור לדוגמא מעלה, חשוב שאגדיר הודעת שגיאה שבה אני מסבירה לבן השיח מדוע אין לנו אפשרות לתאם פגישה בשעה 15:00, ובעזרתה אני שומרת על תקשורת ברורה עם הגולש ומפנה אותו לתת תשובה מחדש שתהיה מועילה להתקדמות השיחה.

כך למשל יראה תסריט השיחה לתאום הפגישה:



כאשר התוצאה שלו בפועל תהיה:



חשוב: הודעת שגיאה יכולה להתחבר אך ורק לתנאי בפקד קלט. ניתן כאמור להגדיר אותה כמקפצת במידה ונענה תנאי (למשל - תנאי של אל תאפשר קביעת פגישה ביום שבת) או לחליפין אם נענית תשובה שנופלת בגדר ה NOT -של התנאי שהגדרתי) למשל מותר רק בין 09:00 ל- 14:00, מה שאיננו כזה הוא NOT.

מרכיבים נוספים על גבי בימת העריכה שטוב להכיר

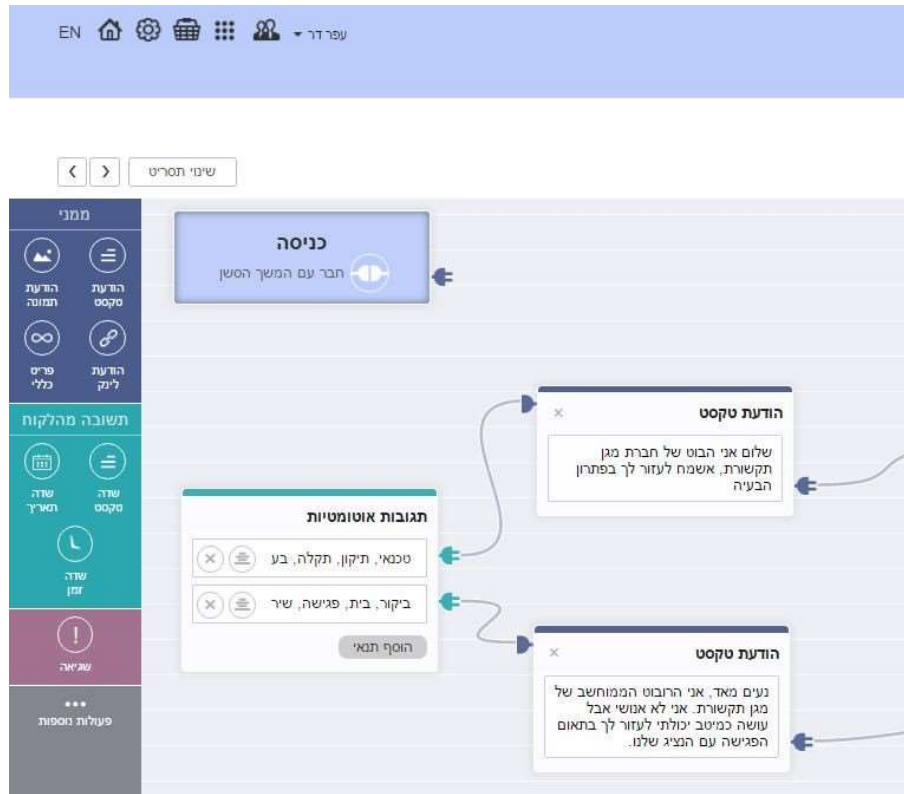
חיבור ראשית השיחה

ראשית השיחה מתחילה מחיבור פקד הפלט הראשון שאנו רוצים לתקשר לגולש לאחד משני מרכיבים על בימת העריכה - כניסה או תגובה אוטומטית.

כאשר אנו מחברים את האלמנט הראשון בשיחה אל אלמנט הכניסה בבימת העריכה, ברגע שהגולש נכנס לאזור הצ'אט בוט (למשל - המסג'ר של עמוד הפייסבוק העסקי) ומתחיל להקליד הבוט יחל לשוחח אתו. דבר זה שימושי לעסקים שמעוניינים לקיים שיח מהיר וממוקד מטרה ספציפית עם המבקרים שלהם באמצעות הבוט, למשל אתר הזמנות אונליין.



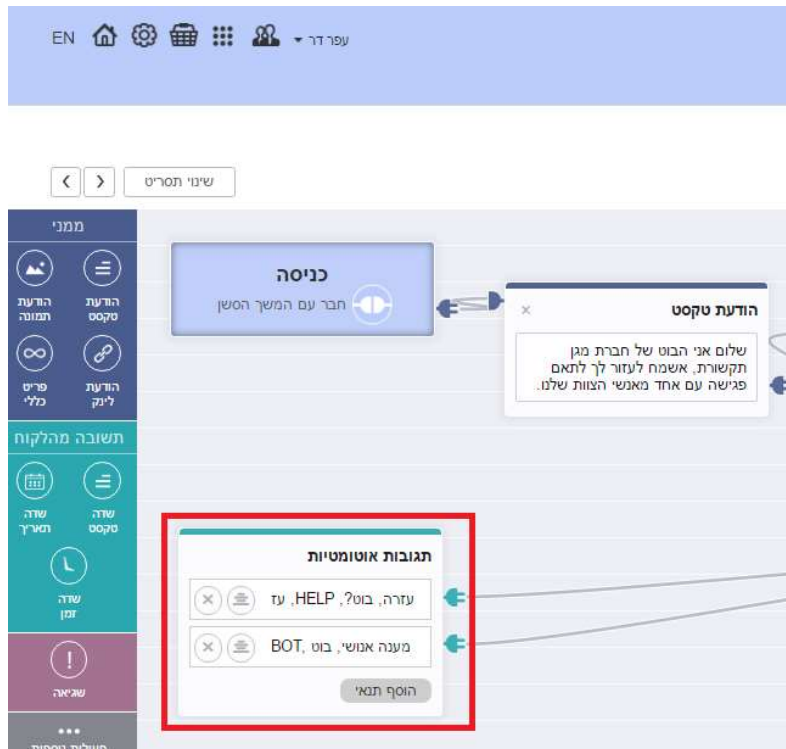
אבל לא לכל עסק מודל כזה מתאים. יש מי שרוצה לקיים שיחה אנושית עם המבקרים ולהכליל את הבוט בשיחה על פי דרישה, בפרט מרגע שעולות בשיחה נקודות מסוימות שבהקשר שלהן הבוט יכול לתת מענה מצוין ואין הצדקה לבזבז משאבים אנושיים שיעשו זאת במקומו. איך נעשה זאת? כמודגם כאן:



נחבר את תחילת השיחה לא לפקד הכניסה אלא לפקד התגובה האוטומטית. התגובה האוטומטית היא פקד קלט בבימת העריכה באמצעותו מגדירים מילות מפתח אשר בתגובה אליהן הבוט יוביל את הגולשים לתוואי ייעודי של שיחה. נגדיר את המינוחים הספציפיים שבהזכרתם בשיחה יקפיצו את הבוט ונחבר כל מינוח או קבוצת מינוחים לתוואי השיחה המתאים.

חשוב: אם בתגובה האוטומטית אנו מגדירים מספר מינוחים על אותה שורת תנאי יש להפרידם בפסיק.

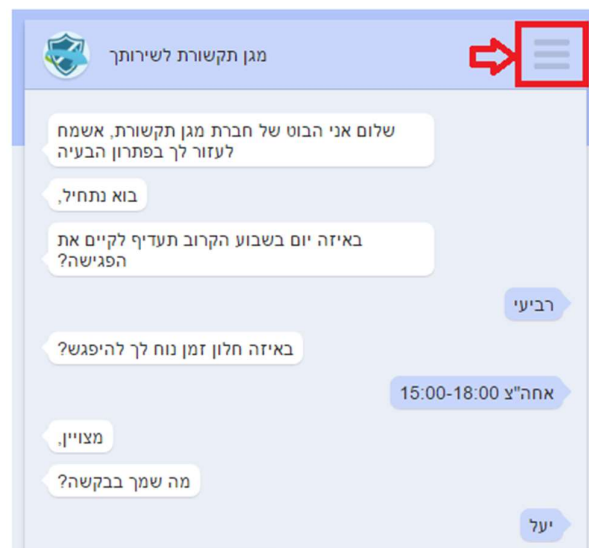
ניתן כמו כן להגדיר תגובות אוטומטיות בלי קשר לשאלה מהיכן השיחה מתחילה. זה ערוץ שיכול להתנהל במקביל לתחילת שיחה מנקודת הכניסה. למה זה משמש במצב הזה? מענה אוטומטי למילים או היגדים מסוימים שעולים במהלך השיחה עם הגולש. למשל אם באמצע השיחה הגולש מקליד מיוזמתו את המילה "עזרה" נוכל בתגובה לכך להסיט אותו מהתוואי המרכזי של השיחה ולהוביל אותו לתוואי משני הנותן מענה לצורך שהוא העלה. כך נייצר לו מעין מסלול עוקף המסביר לו מהו הבוט, מדוע הוא משוחח עם בוט וגם מציע לו עזרה בין אם באמצעות הבוט ובין אם בהפניה לאמצעי תקשורת אחר.



כמובן שאין חובה להשתמש בפונקציה זו, היא רק אופציונלית.

תפריט קבוע

התפריט הקבוע מופיע בכל זמן שהגולש משוחח עם הבוט בפינת חלונת השיחה, במידה והגדרנו שיהיה תפריט שכזה כחלק מהשיחה:



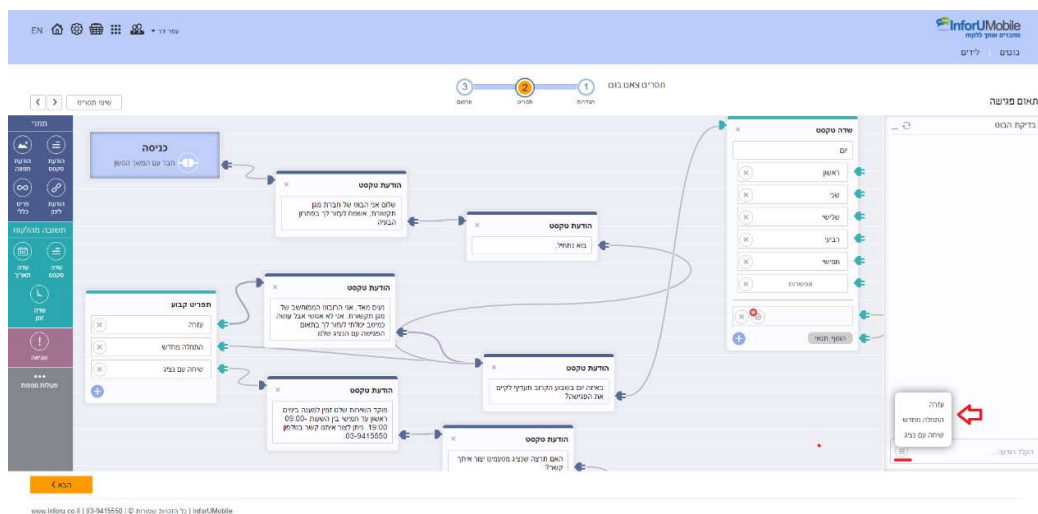
בלחיצה על אייקון ההמבורגר התפריט נפתח וחושף את הלשוניות השונות שמרכיבות אותו בהתאם למה שהגדרנו.



את התפריט, הלשוניות שלו ותוואי השיחה היוצא מכל לשונית אנו מגדירים בבימת העריכה של הבוט:



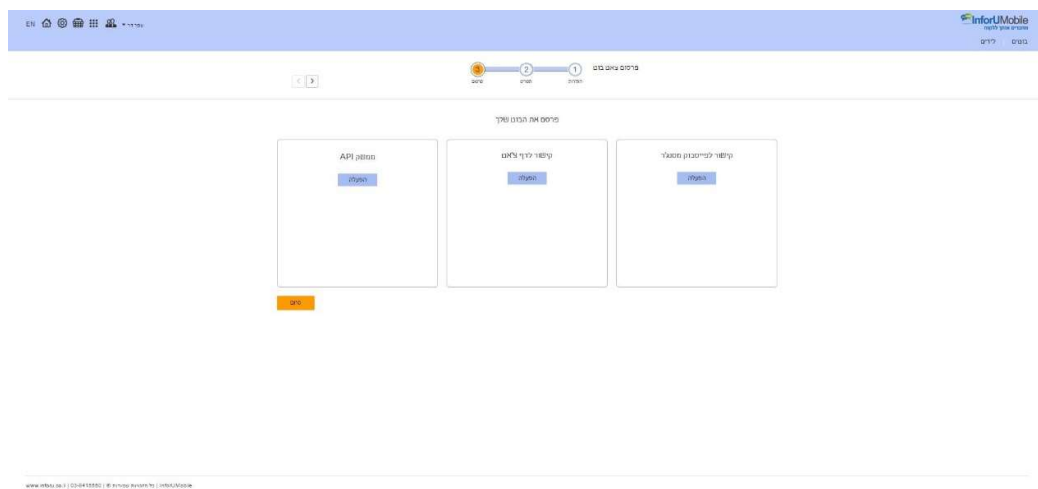
נוכל לבחון את התוצאה בחלונית הבדיקות מימין לבימה:



שימוש המרכזי של התפריט הוא כעוגן לשיחה. ללא קשר לתוואי השיחה וצורת ההתקדמות שלה, בכל רגע נתון הגולש יכול ללחוץ על התפריט ולקבל עוד מידע ושיחות. זהו רובד נוסף של אינפורמציה המוגש כאפיק ניווט נוסף במסגרת השיחה ואשר תומך במטרה העסקית הראשית שלשמה הוקם הבוט.

שלב שלישי - פרסום הבוט

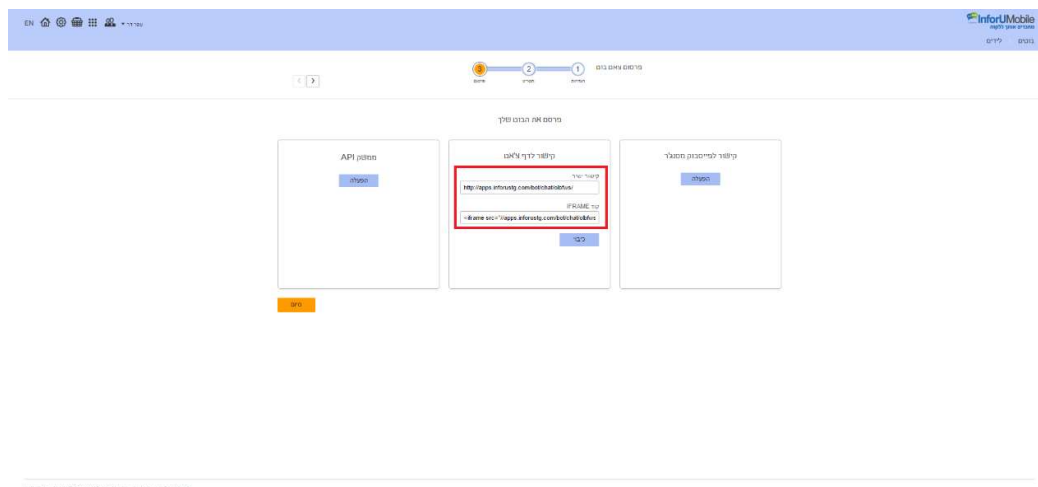
עם סיום עריכת הבוט נרצה לפרסם אותו ולמעשה להנגיש אותו לקהל הרחב, בין אם במסגרת של הדף העסקי שלנו ובין אם באתר האינטרנט שלנו. על מנת לעשות זאת נלחץ על כפתור ההמשך בתחתית מסך העריכה. הלחיצה תוביל אותנו למסך הפרסום:



במסך זה מוצגים שלושה סוגים של פרסום, אנו נבחר את הפלטפורמה בה נרצה להשמיש את הבוט ונלחץ על כפתור ההפעלה לקבלת הקישור של הבוט לאותה הפלטפורמה.

בריבוע הימני נמצא את קישור הפרסום במסג'ר. בלחיצה על הפעלה נתבקש לבחור את דף הפייסבוק בו נרצה להתקין את הבוט ובשלב הבא נקבל את הקישור הייעודי לכך.

בריבוע האמצעי נמצא את הקישור לדף הבוט אותו נכניס באתר שלנו. מומלץ להשתמש בקישור ל IFRAME -כדי שהבוט ישתלב טוב ויזואלית במסגרת האתר שלנו.



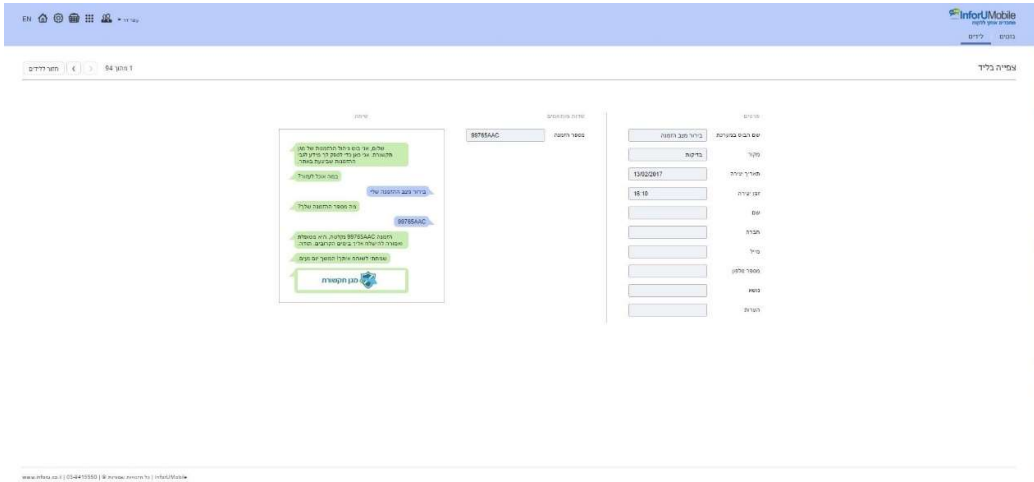
ניהול הלידים

לאחר שפרסמנו את הבוט נוכל לפנות למסך הלידים שם מרוכזים לנוחיותנו כל הלידים שהתקבלו מהשיחות עם הבוט. ליד מוגדר כבן שיח שהשאיר פריט קשר או זיהוי כלשהו או שענה על שאלה ששאלנו אותו ושהגדרנו כשאלה שמחייבת רישום של המענה ברמת הליד. למשל - מה שמך? באיזה מוצר אתה מתעניין? מה השירות שבגינו אתה פונה? באיזה תאריך תרצה לתאם את הפגישה? וכן הלאה.

מסך הלידים מציג את הפרטים שהתקבלו מהגולשים ברמת שדות ברירת המחדל של המערכת. ניתן לסנן את הלידים במסך לפי הערכים בראש כל עמודה וגם לייצא לאקסל את הלידים בחיתוכים השונים שלהם וכולל השדות המותאמים אישית שהגדרנו בתסריט השיחה.



בלחיצה על אייקון הצפייה של כל ליד במסך לידים נוכל להיכנס למסך הצפייה בליד ולראות במפורט את מלוא הפרטים שהשאיר. כמו כן נגיש לעינינו תוואי השיחה המדויק כפי שניהל עם הבוט. נוכל לדפדף בין הלידים בעזרת חצי הניווט בראש המסך ובכך לנווט בקלות ביניהם, להתרשם מהשיחות שהבוט מנהל ולדלות את המידע הרלוונטי לנו מהדברים.



לסיכום

מערכת InforUMobile מאפשרת לנו לבנות צ'אט-בוטים מותאמים אישית לצרכי העסק בצורה נוחה ופשוטה. בעזרת הצ'אט-בוט ניתן לתקשר טוב יותר עם הלקוחות. ניתן בצורה אוטומטית לספק להם מידע, לתת מענה בכל מועד ומקום, לשפר ולייעל את השירות, להגביר את נאמנות הלקוחות ולהניע אותם לרכישה. למידע נוסף על השימושים של הצ'אט-בוט - [ראה כאן](#).

הסקירה מעלה מכסה את עקרונות הבסיס של בניית הבוטים במערכת. חשוב לציין שהמערכת עשירה מאד ביכולות, לרבות אפשרויות שליטה מתקדמות על תוואי השיחה והתחברות למערכות חיצוניות. דבר זה מאפשר ליצור בעזרתה בוטים נבונים, אישיים ואנושיים.

אנו מזמינים אתכם להשתמש בכלי ועומדים לרשותכם בכל שאלה.

InforUMobile
 03-9415550, שלוחה: 1
sales@inforu.co.il

