

Melhores Práticas para Chatbots: Maximize o seu Sucesso com esta Checklist

O que são Chatbots?

Os chatbots são uma ferramenta indispensável para empresas que recebem grandes volumes de contactos dos seus clientes. Estes robôs conversacionais, com recurso a Inteligência Artificial, permitem automatizar interações repetitivas eficazmente, otimizar o Apoio ao Cliente e prestar um serviço de excelência 24*7, ao mesmo tempo que ajudam a poupar em recursos operacionais.

Porque precisa de um Chatbot?

24*7

De acordo com os consumidores, o benefício nº 1 do chatbot é o suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana. ([ThriveMyWay](#))

68%

Dos consumidores gostam de chatbots porque fornecem respostas rápidas. ([ThriveMyWay](#))

75-90%

Das questões serão tratadas por chatbots. ([Juniper Research](#))

8 mil milhões US\$

Serão economizados por ano pelas empresas graças aos chatbots. ([Juniper Research](#))

800 milhões

De pessoas em mais de 190 países utilizarão chatbots para várias atividades. ([OnPassive](#))

As 12 Melhores Práticas para Chatbots

- Perceber quem são os seus clientes**
Cada pessoa é uma pessoa. Personalize as suas interações ao longo de toda a jornada do cliente de acordo com o perfil e o que sabe de cada um.
- Definir objetivos para o seu chatbot**
Com base nos pedidos que normalmente recebe no seu Contact Center, defina quais são os casos de uso que podem ser automatizados para implementar no seu chatbot.
- Escolher a plataforma mais indicada**
Selecione quais os [canais de comunicação digital](#) mais apropriados para incluir o seu chatbot, tendo em conta o seu público-alvo, e [selecione a plataforma](#) que permite desenvolvê-lo de forma rápida, autónoma e eficiente.
- Ofereça a melhor experiência de utilização**
Descomplique as interações do chatbot. Este será uma ferramenta de apoio ao cliente, portanto, quanto mais intuitivo, melhor.
- Esteja sempre disponível**
Uma das vantagens dos chatbots é que estão sempre disponíveis, em qualquer altura. E quando (ainda) não sabem a resposta encaminham o seu cliente para um assistente humano. Caso já não sejam horas de expediente, gravam o pedido para que seja contactado posteriormente.
- Tenha em consideração as perguntas frequentes**
Utilize o chatbot para otimizar o trabalho da sua equipa de Apoio ao Cliente e deixe-o tratar das perguntas mais repetitivas e de fácil resolução.
- Adicione outros meios visuais**
Complemente os seus fluxos conversacionais com imagens e vídeos tutoriais. Será muito mais fácil para o seu cliente perceber determinados assuntos e tornará o seu chatbot ainda mais dinâmico e apelativo.
- Integre a plataforma de IA Conversacional com os seus sistemas**
Existem inúmeros casos que pode automatizar (pedidos de documentação, pagamentos, etc.) integrando o seu chatbot com as plataformas da sua empresa. Desta forma, não precisa de envolver os seus assistentes de contact center e o seu cliente obtém o que precisa de imediato.
- Recolha informações sobre os seus clientes**
Uma das funções mais importantes do seu chatbot é a recolha de dados dos seus clientes e potenciais clientes. Com informações como idade, geografia, produto em que está interessado, pode otimizar o seu marketing e criar ofertas feitas à medida para cada tipo de perfil.
- Faça recomendações personalizadas**
Aproveite que sabe quais os produtos que os seus clientes adquiriram e recomende outras oportunidades adequadas que lhes podem interessar.
- Ponha o seu cliente no centro**
Peça a opinião aos seus utilizadores. Saiba quão satisfeitos estão com a solução e com a sua marca, seja por CSAT (Customer Satisfaction Score) ou NPS (Net Promoter Score). Descubra quais os pontos fortes e fracos das interações com o chatbot e utilize esses pareceres para melhorar os fluxos conversacionais.
- Continue a melhorar**
Utilize as inúmeras trocas de mensagens para aumentar a base de conhecimento do seu chatbot. Analise as métricas que a sua plataforma de IA Conversacional disponibiliza para incrementar a forma como oferece a informação aos seus clientes.