

resolution

wandlee

# CHATBOT

## GDZIE? KIEDY? DO KOGO?

PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA



Pewnego razu postanowiono skrócić czas podróży pociągiem pod kanałem La Manche. Po wielu analizach uznano, że uda się skrócić go o pół godziny, ale będzie to kosztować miliardy funtów. Jak zwrócił uwagę uczestnik jednego ze spotkań w tej sprawie, koszt modernizacji jest tak duży, że można za te pieniądze zatrudnić światowej sławy modeli by przez najbliższych 200 lat częstowali podróżnych szampanem. Celem budowniczych było zaoszczędzenie czasu podróżnych. Pomysł częstowania szampanem miał ten czasu umilić.

Co zatem stanowi większą **wartość dla użytkownika?**



**MARTA PICHLAK-MIARKA**

w ramach grupy  
OMD/Digital Resolution  
kieruje działem  
technologiczno-analitycznym

*„Czas dobrze spędzony  
czy zaoszczędzony?  
Pomożemy Ci wybrać  
gdzie tkwi wartość  
dla Twoich klientów”*

resolution

wandlee

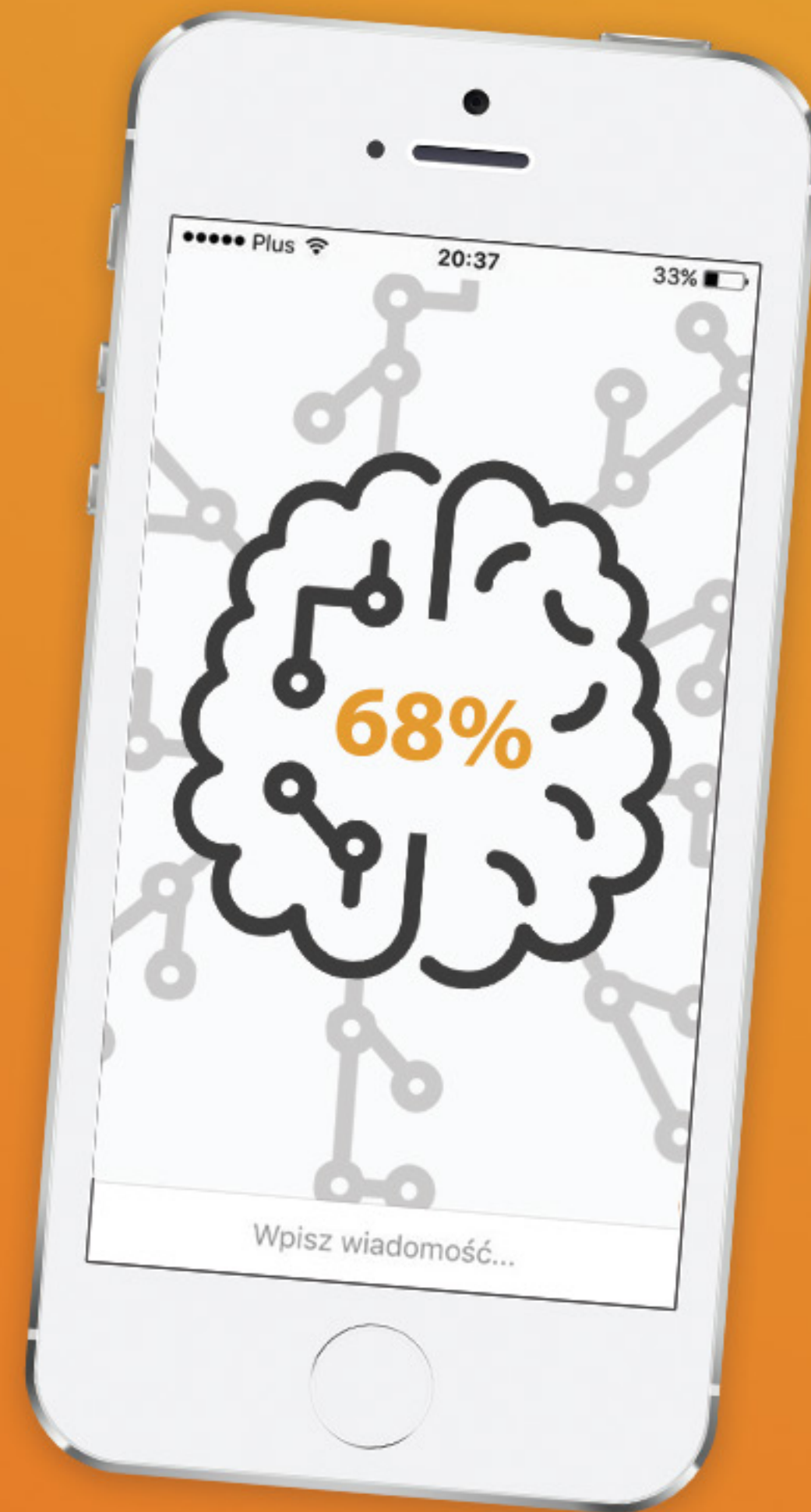
68% respondentów deklaruje, że nie używa sztucznej inteligencji (a przynajmniej nie jest tego świadoma), ale z chęcią przetestuje rozwiązanie opierające się na niej.

Potrzebą, którą w oczach zapytanych konsumentów może zaspokoić AI jest automatyczne **informowanie o produktach podobnych do tych, których szukamy w bardziej atrakcyjnej cenie.** Zatem docenią spersonalizowaną informację i oszczędność czasu, która za tym idzie.

Wykorzystanie AI jest jednak silnie uzależnione od kategorii. Gdy mówimy o **elektronice użytkowej** informowanie o podobnych produktach **jest niezwykle istotną funkcjonalnością.**

Jeśli jednak mówimy o **restauracjach** funkcjonalność taka nie miałaby żadnego znaczenia. Tutaj kluczowe jest **przyspieszenie procesu obsługi klienta.** Na co również może odpowiedzieć AI ale w inny sposób.

**A jaka jest wartość sztucznej inteligencji w Twojej kategorii?**



Najbardziej naturalnym środowiskiem komunikacji ze sztuczną inteligencją jest Facebook Messenger.

57% osób deklaruje otwartość na taki kanał komunikacji ze sztuczną inteligencją. Jak do tej pory jakiegokolwiek doświadczenia w tym zakresie ma za sobą 9% badanych. Oznacza to, że marki mają możliwość stworzenia **pierwszego i niepowtarzalnego** wrażenia w tym medium. Jednocześnie sprzyja im otwartość potencjalnych użytkowników oraz chęć eksperymentu.



**KAMILA KRAJEWSKA**

Senior Social Media Planner  
Digital Resolution/OMD Group



*„Codziennie z Facebook korzysta 13 milionów Polaków. Nieodłącznym elementem platformy jest Messenger, który jako element ekosystemu Facebooka daje nam szerokie możliwości mediowe integracji z kampaniami reklamowymi.”*

resolution

wandlee



## ANNA KEMPISTY

Account Manager  
Wandlee

„Nasz chatbot dla TVN – **Milionerzy** – został ogłoszony najpoplarniejszym chatbotem w Polsce i jednym z najlepiej rozpoznawalnych na świecie. Zdobyliśmy ponad 500 tys. unikalnych użytkowników, którzy grali średnio aż 1,5 godziny! Zapewnienie użytkownikom możliwości zawalczenia o wirtualny milion, okazało się strzałem w dziesiątkę i doskonałym elementem kampanii :)”

**Crédit Agricole** to pierwszy bank w Polsce wykorzystujący chatbota w Messengerze. Pozwala oszczędzić czas zarówno konsultanta, jak i użytkownika.

KrEdytka identyfikuje potrzeby kredytowe internauty i przekazuje kontakt odpowiedniemu pracownikowi banku.

Użytkownik nie traci czasu i pieniędzy na połączenie z infolinią, a konsultant na zadawanie pytań – wraca do potencjalnego klienta z konkretną ofertą.



resolution

wandlee

# Sprawdź co możemy zrobić dla Ciebie i Twoich klientów.

DIAGNOZA TWOJEGO  
BIZNESU  
I POTRZEB KLIENTÓW

DEFINIOWANIE  
ZASTOSOWANIA AI

WDROŻENIE

KONTAKT: [chatboty@digitalresolution.pl](mailto:chatboty@digitalresolution.pl)

resolution

vandlee