CHATTBOTAR

ETT NYHETSBREV FRÅN FUTUREWISE

— APRIL 2018 —

FUTUREWISE

Exempel på chattbot: Jobo – karriärboten som hjälper dig till nästa jobb.

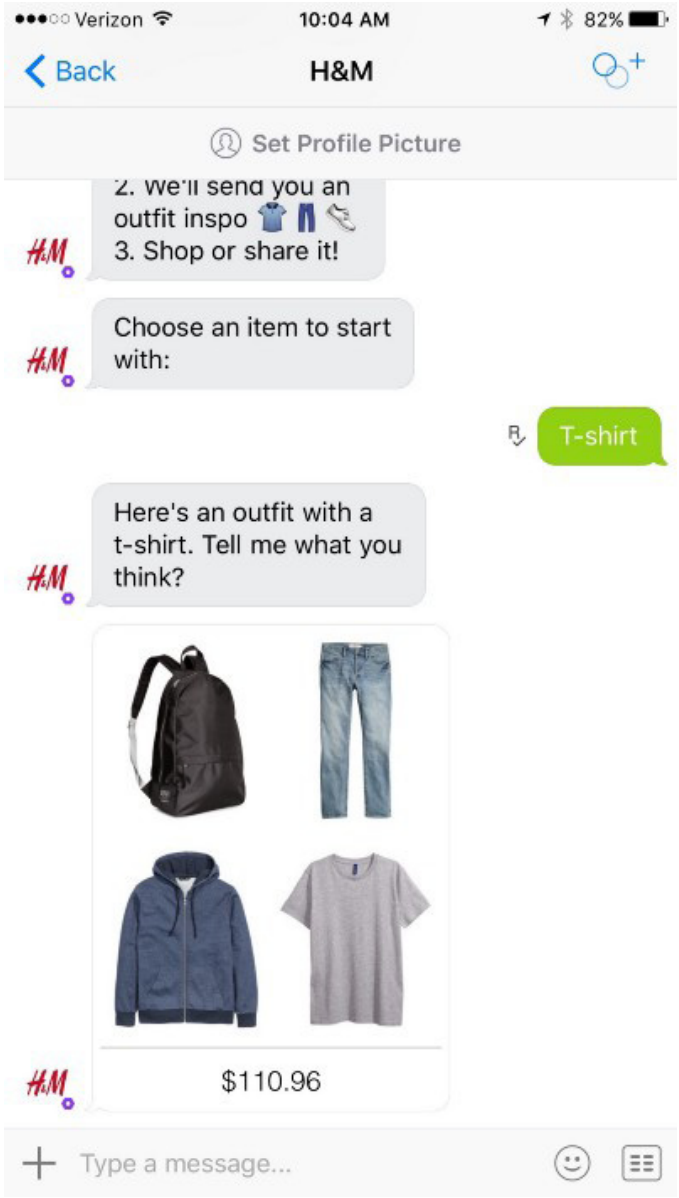
MÄNNISKOLIKNANDE GRÄNSSNITT

Webben har varit ett fantastiskt medium för att nå ut till potentiella kunder. Men ett av problemen är att besökare själva måste leta efter information på en webbsajt och försöka förstå vad budskapet är. I mångt och mycket är utgångspunkten leverantörens, inte kundens. Som blivande kund har man sannolikt en rad frågor som inte alltid besvaras på ett och samma ställe på en webbsajt. Och ibland hittar man kanske inte informationen alls.

Vad vi alltså behöver är en annat mer människoliknande gränssnitt, allra helst med anpassad information som kan delges sekventiellt. Det är här *chattbotarna* gör entré. Grundtanken med en chattbot är att den kan hantera kundkontakter genom en chattkonversation. Det handlar dels om att guida besökarna, att ge korrekta svar på frågor och förse dem med mer information eller länkar till relevanta dokument eller videor. Men dels handlar det också möjligheten att sälja och att på ett automatiserat sätt kunna bedöma och kategorisera leads.

VAD EN CHATTBOT KAN GÖRA

En chattbot kan snabbt samla in information om saker som besökarnas ålder, intresseområden, kontaktuppgifter liksom bransch, befattning och företagsstorlek. Baserat på detta kan den sedan guida besökaren genom en köpprocess för direkt avslut eller förmedla leads till lämlpig säljare. När säljaren kontaktar kunden har kunden redan ett hum om vad av företaget erbjuder, medan säljaren har koll på vem kunden är, var denne arbetar och vilka problem den har. En chattbot kan också ta hand om support och direkt lösa uppkomna problem, eller koppla vidare till relevant kundtjänstpersonal i den händelse den inte klarar det.



Exempel på H&M:s chattbot.

Chattbotar ger alltså möjligheten att automatisera en stor del av arbetet som idag hanteras av säljare och kundtjänst. En chattbot kan ta hand om många kunder parallellt och vara aktiv 24 timmar om dygnet vilket innebär ständig kundnärvaro. Vissa chattbotar följer ett manuskript med en begränsad uppsättning uppgifter den klarar av. Andra chattbotar klarar mer allmänna diskussioner och baseras på artificiell intelligens. Genom smart textanalys kan frågor som ”Vad är min orderstatus?” och ”Var är prylarna jag beställde?” båda tolkas korrekt.

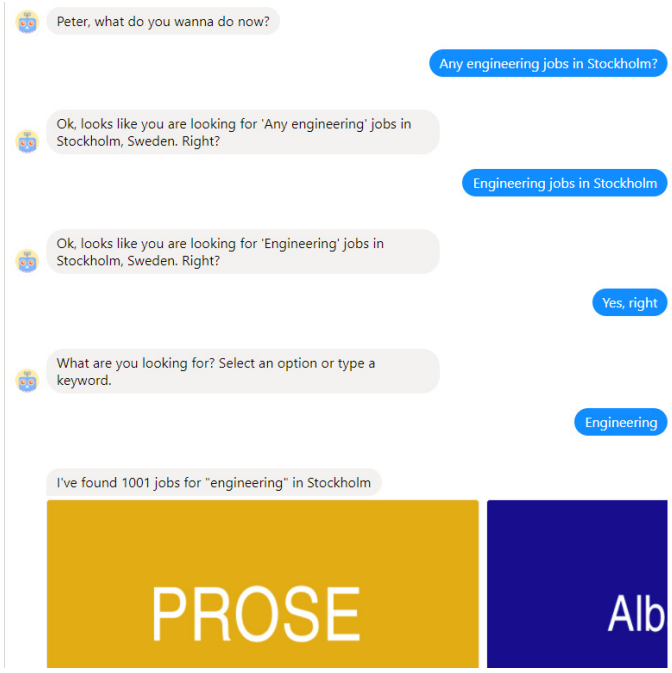
Facebook vill förstås att dessa konversationer ska ske via deras Messenger-app och har lanserat ett ”chatbot API” för utvecklare som vill dra nytta av detta.

EXEMPEL PÅ CHATTBOTAR

Låt oss ta ett par exempel för att illustrera hur chattbotar kan användas i verksamheten. Företaget Website Hosting Insider är en mäklartjänst som hjälper företag att hitta rätt webbhotell. De har skapat en chattbot, kallad Winnie, som hjälper besökarna att fatta bättre beslut. Besökarna beskriver vilken typ av webbhosting de är på jakt efter, vilken budget de har, eventuella önskemål om plattform, uppskattning på antalet besökare, etc. Om kunden inte förstår en fråga, exempelvis: ”Vill du använda Wordpress?”, finns möjligheten att direkt ge en introduktion till Wordpress och varför det kan vara lämpligt att använda. Efter att kunden svarat på samtliga frågor presenterar Winnie ett begränsat antal förslag på webbhotell baserat önskemålen. Sedan lansering av chattboten visar deras statistik att hela 72 procent av besökarna går vidare och klickar på något av de föreslagna webbhotellen.

Ett annat exempel är H&M som har en chattbot för e-handel. Den tar reda på din personliga smak och stil för att sedan börja föreslå kläder som den tror passar. Systemet lär sig efterhand vilka plagg du gillar eller ej för att på så sätt förbättra förslagen. Möjligheten finns förstås att direkt beställa plagg.

I Kina har populära chattappen WeChat genom smarta chattbotar blivit navet för en stor del av vardagsadministrationen. Med WeChat fixar man snabbt en taxi, beställer mat eller biobiljetter, handlar kläder eller skor, håller koll på sin träning, bokar läkartid, betalar räkningar, etc. I Kina har över 10 miljoner företag WeChat och många har helt skippat såväl webbsajter som mobilappar.

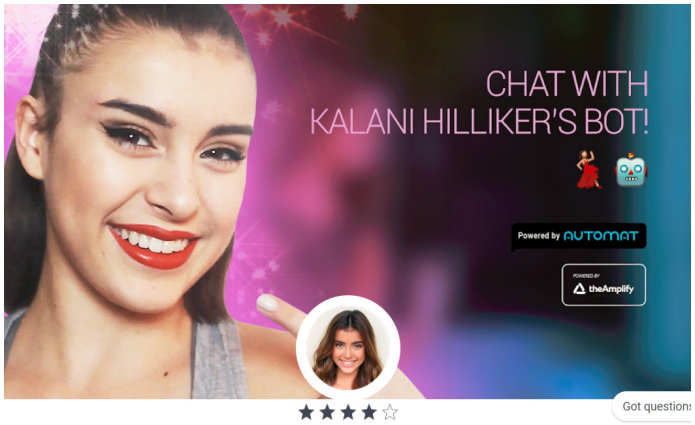


Efter lite språkförbistring lyckas karriärboten Jobo fixa fram tusen förslag på ingenjörsjobb.

INTE ALLTID SÅ SMARTA

Det bästa sättet att sätta sig in området är att testa olika lösningar. Vad man rätt snart upptäcker är att inte alla chattbotar är så intelligenta och att kvaliteten varierar kraftigt. Vissa har svårt med enklare konversationer medan andra klarar att personalisera bemötandet relativt väl. Jag testade karriärboten Jobo och skrev: ”Any engineering jobs in Stockholm?” varpå svaret blev ”Ok, it looks like you are looking for ‘Any engineering’ jobs in Stockholm, Sweden. Right?” Den förstod alltså att Stockholm ligger i Sverige, men inte vad ordet ”any” betydde.

En finess kan vara en knapp för att koppla diskussionen vidare till en riktig människa i den händelse boten inte räcker till. Säljpersonal eller kundtjänst kan då ta över dialogen. Redan idag har vissa av systemen riktiga människor bakom som korrigerar chattbotens svar om de är märkliga, vilket skapar en lärande miljö och system som med tiden blir bättre. Ibland följer en säljare konversationen för att ta över den efter ett tag om kunden visar tillräckligt intresse.



Kalani Hilliker har chattkonversationer med sina fans 24/7 medan hon själv kan relaxa vid poolen.

CHATTBOTAR MED PERSONLIGHET

Det finns inte heller något som hindrar att en chattbot får något som kan liknas vid en personlig karaktär. En chattbot kan imitera uttryckssätt från riktiga människor och därmed upplevas mer genuina. Organisationer och företag måste alltså börja fundera på vilken ton man ska ha i samtalen. Ska man vara formell eller informell? Ska man presentera fakta, bilder eller berättelser? Ska man vara kortfattad eller utförlig? Ska man vara humoristisk, lekfull eller seriös? Ska man plocka upp målgruppens uttryckssätt och emojis?

Kalani Hilliker som är en ung "influencer" online har exempelvis skapat en chattbot som hennes fans kan kommunicera med. Denna bot uttrycker sig på ett snarlikt sätt som hon själv skulle ha gjort, med smileysar och allt, vilket skapar en realistisk upplevelse.

TELEMARKTINGROBOTAR

En nära släkting till chattbotar är det som provisoriskt går under namnet *telemarketingrobotar*. En telemarketingrobot är också en form av mjukvara, men istället för att producera text så kan den tala. Ett företag som har använt sig av dessa är United Healthcare i USA som säljer försäkringar. De kunder som på deras webbsajt fyller i ett intresseformulär blir inom kort uppringda av en telemarketingrobot som presenterar sig som Samantha West och på ett mycket trevligt sätt genomför ett säljsamtal. Det hela är så högklassigt utformat att det är svårt att genomskåda att det inte är en människa man pratar med.

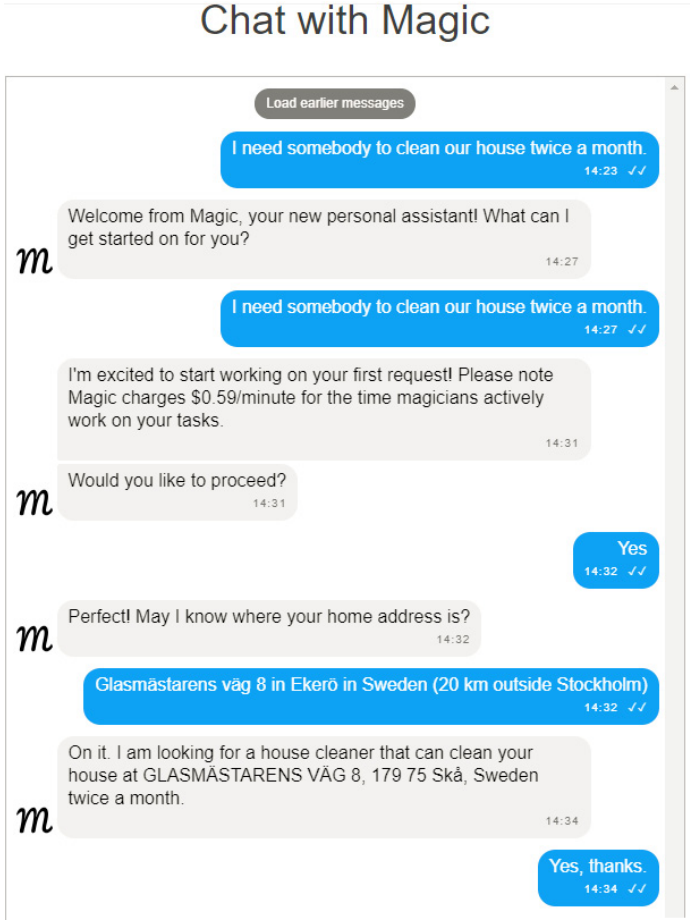
En amerikansk journalist på tidningen TIME hade hört talas om denna telemarketingrobot och skickade in en intresseanmälan. När han blev uppringd av Samantha West försökte han sätta dit henne genom att ställa försåtliga frågor. På frågan ”Är du en robot?” svarar hon ”Jag är en riktig människa, kan du höra mig ordentligt?”. Han lyckas efter flera försök inte riktigt få henne att avslöja sin sanna natur.

SMARTA HÖGTALARE

Amazons smarta högtalare Echo Dot mottar många frierer. (Foto: Masaki Tokutomi)

Sannolikt kommer vi efter hand inte bara chatta med botar utan även tala med dem. Redan idag finns ett antal smarta högtalare och virtuella assistenter i mobiler som exempelvis Apples Siri, Amazons Alexa och Samsungs Bixby. Förutom att svara på allehanda frågor används dessa i allt större utsträckning för shopping. Jag har själv testat Amazons produkt Echo Dot med varierande resultat. Störst behållning kanske mina barn har som tycker den är jättekul att prata med och dessutom ger dem ett bra tillfälle att träna engelska. Att Amazons kvinnliga röst Alexa har fått in 250 000 bröllopsfrierer säger något om hur vi leker och testar systemen.

Något som gör att vi inte ska avfärda smarta högtalare som en enkel gimmick är de enorma investeringar som just nu sker från de stora IT-bolagen i USA. Amazon har 5 000 produktutvecklare som bara arbetar med deras smarta högtalare (som en kuriositet är det min tidigare kollega Priya Abani som är general manager för verksamheten). För att sätta saker i perspektiv är detta lika många anställda som AstraZeneca har.



Med Magic får vi hjälp med precis allt som inte själva hinner eller orkar fixa.

FRAMTIDEN FÖR BOTAR

Ett minus är att många av dagens kommersiella produkter saknar stöd för svenska. Och även om prestandan idag lämnar en del övrigt att önska, är det viktigt att hålla i minnet att vi just nu bara sett början på denna utveckling. Dessa botar kan ju bara blir smartare. Sannolikt kommer vi inte reflektera om det är en människa eller bot vi kommunicerar med i framtiden, så länge vi får de svar och den service vi önskar. En vanlig avslutning på konversationerna är ”thank you”, vilket indikerar att människor redan nu upplever dem relativt realistiska. Jag menar, det är ju inte som att en chattbot blir ledsen om något tvärt avslutar konversationen (eller så upplevs de så märkliga att användarna ibland inte är medvetna om att det är en maskin de kommunicerar med).

Kanske kommer vi i framtiden bli uppringda av massvis med telemarketingrobotar som vill sälja allt möjligt till oss. De kan ringa tusentals parallella samtal och begränsas bara av antalet tillgängliga telefonnummer – och ett snabbt ointresse från kunder som bara slänger på luren. Det blir som spam fast på telefonen istället. Kanske kommer vi att ha ”svarsbotar” som tar hand om dessa samtal. Det blir en ny form av cyberkrigföring mellan säljare och köpare.

Sannolikt är chattbotar starten på resan mot virtuella assister som hela tiden hjälper oss i vardagen med små och stora göromål vi vill få utförda. De är digitala betjänter som ser till att förenkla och underlätta våra liv ytterligare. Vi är på väg mot den totala friktionsfriheten där bara vår plånbok begränsar oss i hur smidiga våra liv kan bli. Lösningen Magic finns ju redan för detta, men drivs ännu av människor. Inom kort kommer vi säkert se liknande lösningar baserat på AI och chattbotar.

LITE OM FUTUREWISE ERBJUDANDEN:

OMVÄRLDSANALYS

Futurewise producerar toppkvalitativa och skarpa omvärldsanalyser för just er bransch.

Vi kartlägger er marknad, gör intervjuer, letar trender, studerar alternativa affärsmodeller och sammanställer resultaten i lättillgängliga rapporter.

För att involvera personalen tar vi helst fram materialet tillsammans mer er under interaktiva workshops.

Klicka för att läsa mer om omvärldsanalys

FÖREDRAG

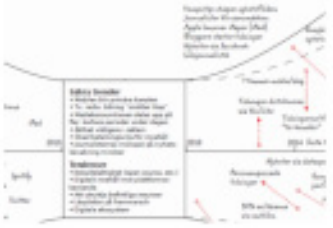
Vi håller upp mot 100 föredrag årligen där vi presenterar inspirerande trender och tankeväckande framtidsbilder.

Vi siktar på att underhålla samtidigt som vi delger ny kunskap och kryddar sedan med lite provokation.

Anlita Futurewise till nästa konferens, kick-off eller kundevent!

Klicka för att läsa mer om föredrag

UTBILDNING



Vi arrangerar flera gånger per år öppna utbildningar i omvärldsanalys. Lär dig kombinera beprövade metoder med nya IT-verktyg för att skapa effektiva plattformar för systematisk omvärldsanalys.

Du tränar förmågan att tidigt upptäcka trender liksom hur man drar nytta av dem.

Ta två utbildningsdagar och se till att bli en grym trendspanare du också!

Klicka för att läsa mer om utbildning

FUTUREWISE