



wapro **b2c**

wapro **b2b**

wapro **hybrid**

e-Commerce

Chatbot by Asseco

to automatyzacja procesu obsługi klienta w zakresie najczęściej zadawanych oraz regularnie powtarzających się pytań klientów w procesie zakupów online.

W naszej usłudze nie musisz samodzielnie konfigurować procesów, tworzyć bazy wiedzy chatbota, budować intencji i opracowywać schematów wyszukiwania. W ramach usługi otrzymujesz skonfigurowanego, gotowego do działania chatbota, którego będziemy dalej szkolić, uczyć oraz poszerzać jego bazę wiedzy.

Dajemy Ci możliwość skonfigurowania parametrów związanych stricte z Twoją firmą, a także edytowania przygotowanych przez nas odpowiedzi oraz wpisania swoich własnych. Dzięki temu Twoi klienci otrzymają bardziej skonkretyzowany przekaz i jakość ich konwersacji z chatbotem wzrośnie.

Zależy Ci na jakości? Zobacz, co możesz zrobić, aby ją zwiększyć.

Spis treści

Uruchomienie chatbota:	3
1. Uruchomienie usługi	3
2. Język bota	3
3. Widoczność chatbota w sklepie	3
4. Zmiana w konfiguracji oraz bazie wiedzy	3
Konfiguracja parametrów bota:	4
1. Nazwa bota.....	4
2. Imię bota	4
3. Godziny pracy biura.....	5
4. Adres e-mail do zapytań z chatbota.....	5
5. Link do chatu z konsultantem	5
Konfiguracja wyglądu bota:.....	6
1. Kolor podstawowy.....	6
2. Kolor tekstu	6
3. Zachęta do kontaktu	6
Baza wiedzy chatbota:.....	7
1. Filtrowanie.....	7
2. Wyszukiwarka.....	7
3. Odpowiedzi dla B2B i B2C	7
6. Puste pola.....	8
4. Wstawianie odpowiedzi do pustego pola	10
5. Pola z uzupełnionymi domyślnymi odpowiedziami	10
6. Linkowania w domyślnych odpowiedziach	10
7. Twoje własne linkowania w odpowiedziach	11
8. Separator --split--	11
9. Banery reklamowe	13
10. Cechy produktów w wyszukiwarce sklepu.....	13

Przewodnik po konfiguracji chatbota

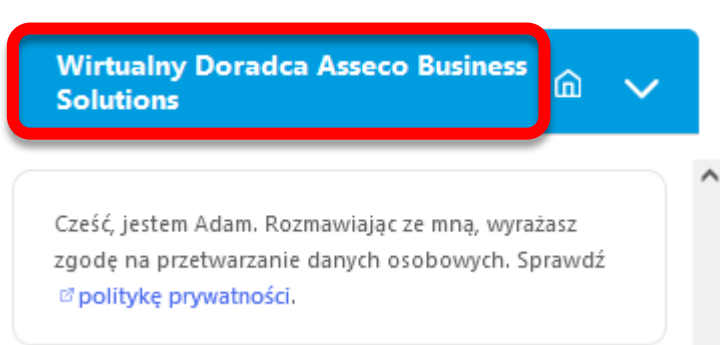
Uruchomienie chatbota:

- 1. Uruchomienie usługi** – aby rozpocząć proces konfiguracji, należy wykupić usługę. W tym celu przejdź do modułu *Moje rozrachunki* i opłać usługę. Następnie wróć do modułu *Chatbot* i rozpocznij konfigurację swojego bota.
- 2. Język bota** – aby utworzyć chatbota, wybierz język (polski lub angielski), jakim będzie się komunikował Twój chatbot (przyciski *Aktywuj wersję polską/Aktywuj wersję angielską*). Możesz stworzyć chatbota w dwóch językach, ale czynności te należy wykonać pojedynczo. Pamiętaj, że w *Bazie wiedzy* w wersji angielskiej treść w pustych miejscach musisz uzupełnić w języku angielskim.
- 3. Widoczność chatbota w sklepie** – aby dać Ci czas na konfigurację, po opłaceniu usługi **chatbot nie jest automatycznie dodawany do Twojego sklepu**. Po skończeniu procesu konfiguracji, kliknij *Ustaw jako widoczny*, aby widget chatbota pojawił się w sklepie. Widget pojawi się w sklepie po maksymalnie 5 minutach. Jeśli chcesz przyspieszyć ten proces, przejdź do Administracja -> Narzędzia -> Indeksacja i cache i w sekcji *Cache* kliknij przycisk *Odśwież* przy opcji *Odśwież wszystko*.
- 4. Zmiana w konfiguracji oraz bazie wiedzy** nie jest konieczna do działania chatbota. Może on bazować na domyślnych parametrach. Warto jednak skonfigurować usługę, dopasowując ją do swojego sklepu.

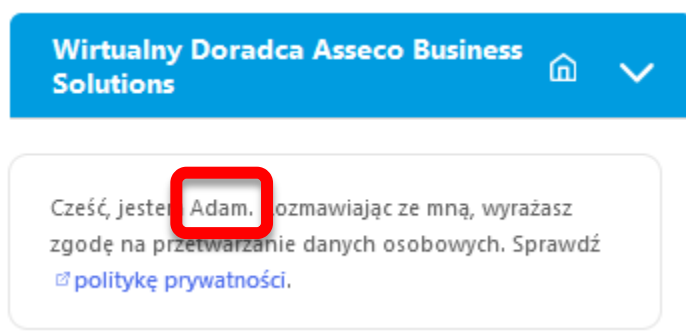
Konfiguracja parametrów bota:

- 1. Nazwa bota** – to treść nagłówka widgetu umieszczonego na stronie sklepu, np. Wirtualny doradca Firmy XYZ.

Nazwa bota będzie widoczna po kliknięciu przez użytkownika w ikonę chatbota na stronie sklepu. Nazwa bota powinna być związana z Twoją firmą lub marką.



- 2. Imię bota** – będziesz mógł nadać imię swojemu botowi. Dzięki imieniu uzyskasz personalizację bota a Twoi klienci chętniej podejmą z nim rozmowę i nawiążą relację.



Kilka wskazówek w zakresie tworzenia nazw:

- ludzie lubią prosty przekaz, nie twórz skomplikowanych i trudnych do odczytania nazw,
- unikaj nazw, które już istnieją w świadomości użytkowników podobnych systemów, np. Siri, Alexa,
- im krótsza nazwa, tym lepiej.

3. Godziny pracy biura – wprowadź godziny, w jakich otwarta jest Twoja firma.

Dzięki temu będziesz mógł sprawdzać wykorzystanie chatbota poza godzinami dostępności infolinii/BOK. Dodatkowo, jeśli posiadasz chat z konsultantem (na żywo), klient będzie wiedział, w jakich godzinach może kontynuować rozmowę, którą rozpoczął w chatbocie, z konsultantem na chacie.

4. Adres e-mail do zapytań z chatbota – jeśli klient zada pytanie spoza Bazy wiedzy i chatbot nie będzie mógł udzielić na nie odpowiedzi, skieruje klienta do

formularza kontaktowego na stronie sklepu lub zaproponuje wysłanie zapytania wpisanego w rozmowie do administratora sklepu. Na adres e-mail podany w konfiguracji usługi będą wysyłane zapytania od użytkowników Twojego chatbota.

Nie znalazłeś odpowiedzi na pytanie? Napisz do BOK przez [formularz kontaktowy](#).

Możesz też przekazać swoje pytanie do sklepu za moim pośrednictwem. [Przekaż pytanie](#)

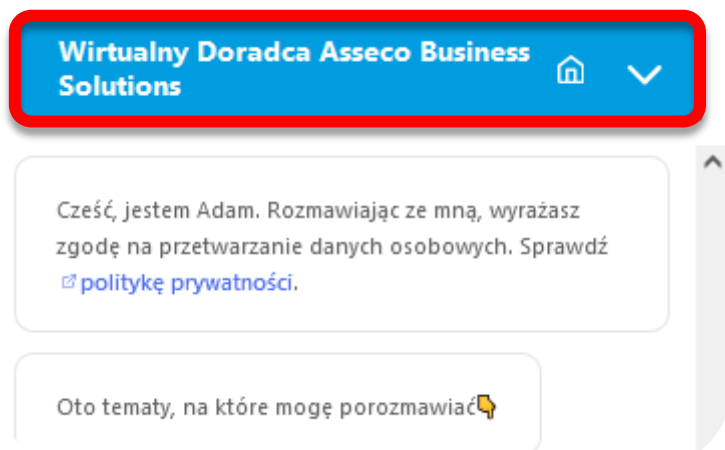
5. Link do chatu z konsultantem – jeśli posiadasz oprogramowanie chatu z konsultantem (na żywo) i chcesz w przypadku opisanym w pkt. 4 umożliwić klientowi opcję przejścia na rozmowę z konsultantem, wprowadź link przekierowujący do oprogramowania chatu. W widżecie chatu pojawi się trzecia opcja kontynuowania rozmowy z klientem.

Nie znalazłeś odpowiedzi na pytanie? Napisz do BOK przez [formularz kontaktowy](#) lub [porozmawiaj z konsultantem](#).

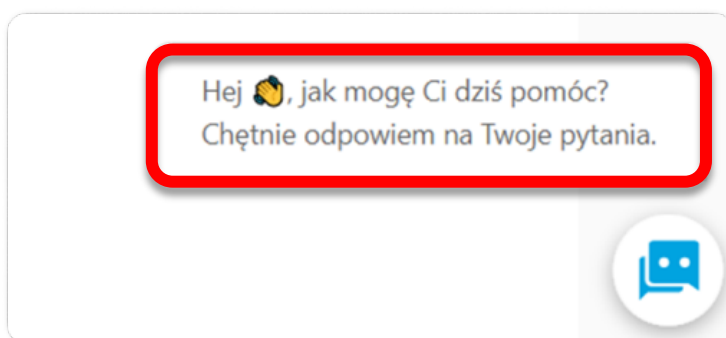
Możesz też przekazać swoje pytanie do sklepu za moim pośrednictwem. [Przekaż pytanie](#)

Konfiguracja wyglądu bota:

- 1. Kolor podstawowy** – wybierz kolor widgetu, ikony chatbota oraz przycisków. Poniżej na ekranie widzisz kolor niebieski wybrany dla chatbota Asseco.

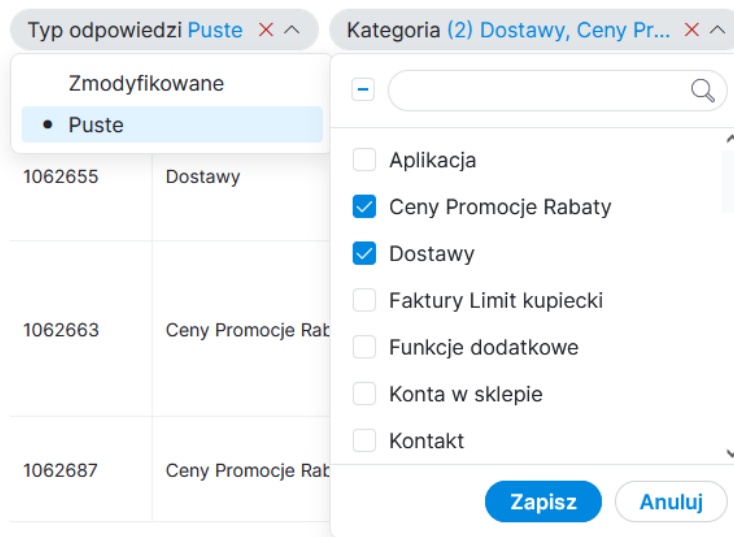


- 2. Kolor tekstu** – wybierz kolor czcionki, w jakim będzie wyświetlana nazwa chatbota.
- 3. Zachęta do kontaktu** – wpisz krótkie przywitanie, które będzie widoczne po najechaniu na ikonę chatbota. Zdanie powinno zachęcać do rozpoczęcia rozmowy i zadawania pytań. Maksymalna ilość znaków, które możesz wpisać wynosi 164. Aby podzielić treść zachęty na kilka linii, kliknij Enter po wybranym słowie (najlepiej wygląda linia do max 41 znaków i maksymalnie 4 linijki tekstu). Możesz używać emoji.

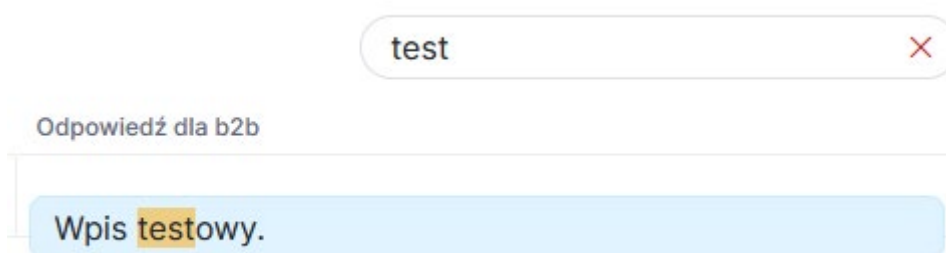


Baza wiedzy chatbota:

- 1. Filtrowanie** – możesz filtrować odpowiedzi po typie odpowiedzi wybierając: Zmodyfikowane lub Puste. Możesz również filtrować po kategoriach zapytań, np. Dostawy, Płatności, Zamówienie.



- 2. Wyszukiwarka** – pełnotekstowa wyszukiwarka, która pozwoli w szybki sposób odnaleźć szukane frazy.



- 3. Odpowiedzi dla B2B i B2C** – konta hybrydowe posiadają dwie kolumny z odpowiedziami. Oznacza to, że możesz sformułować inne odpowiedzi na te same pytania dla konsumentów i klientów firmowych. Jeśli odpowiedzi w Bazie wiedzy będą różne dla b2c i b2b, chatbot dopasuje odpowiedź do typu użytkownika (osoba zalogowana) lub zapyta użytkownika, czy jest konsumentem czy partnerem biznesowym (osoba niezalogowana).

Typ odpowiedzi Puste ✕ ▾		Kategoria (1) Faktury Limit kupi... ✕ ▾	
Id	Kategoria	Pytanie	Odpowiedź dla b2c
1062665	Faktury Limit kupiecki	Jak mogę zamienić paragon na fakturę? Potrzebuje fakturę zamiast paragonu	Zamiana paragonu na fakturę jest możliwa jedynie, gdy w momencie zakupu podany został numer NIP i zgłoszona chęć otrzymania faktury. Skontaktuj się z nami. Pamiętaj, aby podać numer dokumentu, którego dotyczy zgłoszenie.

6. Puste pola – zadbaj o to, aby nie zostały puste pola w odpowiedziach, ponieważ będzie skutkowało to udzieleniem klientowi tzw. odpowiedzi wymijającej. Odpowiedź wymijająca zawiera:

1. Stwierdzenie braku zrozumienia pytania,
2. Przekierowanie do wyszukiwarki (zawsze, gdy to możliwe kierujemy klienta na ścieżkę zakupową),
3. Odesłanie do formularza kontaktowego na stronie sklepu,
4. Pytanie, czy przekazać zapytanie do administratora,
5. Przekierowanie do chatu z konsultantem (na żywo) — jeśli posiadasz i uzupełniłeś w Konfiguracji parametrów chatbota

Wirtualny Doradca Asseco Business Solutions
🏠
▾

Przepraszam, nie rozumiem. Proszę spróbuj sformułować pytanie w inny sposób.

Jeżeli szukasz jakiegoś konkretnego produktu proszę przejść do naszej [wyszukiwarki](#) gdzie zobaczysz parametry, po których możesz filtrować towary.

Nie znalazłeś odpowiedzi na pytanie? Napisz do BOK przez [formularz kontaktowy](#)

Możesz też przekazać swoje pytanie do sklepu za moim pośrednictwem. Czy chcesz to zrobić?

Tak

Wypełnienie wszystkich pól odpowiedzi podniesie jakość obsługi klienta.

Podczas wpisywania odpowiedzi, pamiętaj o kilku rzeczach:

- Klienci mogą zapytać o tę samą lub pokrewną rzecz na wiele różnych sposobów. Nie pisz odpowiedzi na jedno konkretne pytanie. Napisz odpowiedź w taki sposób, aby była możliwie konkretna, ale uniwersalna.
- Nie zaczynaj odpowiedzi od TAK/NIE, ponieważ jedna odpowiedź wiąże się najczęściej z kilkoma podobnymi pytaniami.

Przykład:

Pytania przykładowe: Czy mogę ustalić godzinę odbioru paczki? Czy kurier zadzwoni i przywiezie paczkę o konkretnej godzinie? Czy kurier skontaktuje się ze mną przed dostawą? Czy jest możliwość ustalenia godziny dostawy towaru?

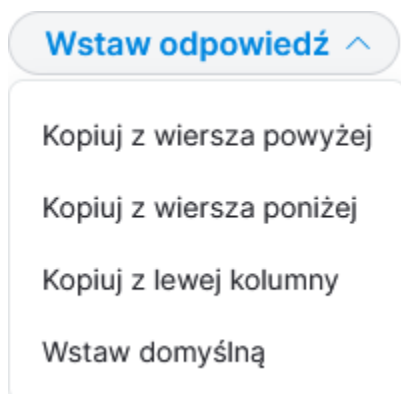
Odpowiedź niepoprawna: Nie, kurier nie dzwoni

Odpowiedź niepoprawna: Nie, kurier dowozi o wybranej przez siebie godzinie.

Odpowiedź poprawna: Kurier posiada numer telefonu, ale nie ma obowiązku zadzwonić do adresata. Godzinę dostarczenia przesyłki wybiera kurier. Wszystkie odstępstwa w tym zakresie mogą być dokonywane poprzez bezpośredni kontakt z przewoźnikiem.

- Odpowiedzi nie powinny być **zbyt długie**, aby rozmowa wydawała się naturalna. Pamiętaj, że okno czatu jest małe i bardzo długie odpowiedzi mogą zniechęcić do czytania. Pamiętaj również, że odpowiedź nie może być **za krótka** – powinna przekazać najważniejsze informacje na dany temat.
- Pamiętaj o stawianiu **znaków interpunkcyjnych**, szczególną uwagę zwróć na stawianie kropki na końcu zdania.
- Postaraj się **unikać skrótów** – klient może nie zrozumieć odpowiedzi.
- W odpowiedziach zalecamy dbałość o **poprawność językową**. Zdanie należy zaczynać wielką literą i kończyć kropką. Należy unikać błędów językowych (literówek, błędów stylistycznych).

- 4. Wstawianie odpowiedzi do pustego pola** – oprócz napisania w polu odpowiedzi, możesz ją skopiować z wiersza powyżej lub poniżej (jeśli na pytania z tej samej kategorii chcesz udzielić takiej samej odpowiedzi), z kolumny po lewej lub prawej (dotyczy kont hybrydowych i przypadku, gdy odpowiedzi dla klientów b2c i b2b są identyczne) lub wstawić odpowiedź domyślną (w przypadku, gdy usunąłeś wcześniej odpowiedź domyślną i chcesz ją przywrócić).



- 5. Pola z uzupełnionymi domyślnymi odpowiedziami** – przejrzyj zaproponowane przez Asseco odpowiedzi, ponieważ są one wpisane tak, aby pasowały do różnych sklepów i ich klientów (różne branże, produkty). Jeżeli któraś odpowiedź nie pasuje do specyfiki Twojego biznesu, wpisz własną, konkretną odpowiedź. Pamiętaj o poprawności linków w domyślnych odpowiedziach i zadbaj, aby ich nie uszkodzić, żeby nadal poprawnie kierowały do modułów w Twoim sklepie.

- 6. Linkowania w domyślnych odpowiedziach** – moduły sklepu, do których linkujemy w domyślnych odpowiedziach to:

- a) Strona kontaktu,
- b) Strefa klienta,
- c) Oferty promocyjne (dedykowane),
- d) Wyszukiwarka,
- e) Historia zamówień,
- f) Strona logowania,
- g) Nie pamiętam hasła,
- h) Regulamin sklepu – strona systemowa,
- i) Polityka prywatności – strona systemowa (pamiętaj o zapisie dot. powierzenia przetwarzania danych klientów firmom trzecim – dostawcy oprogramowania),
- j) Porównywarka,
- k) Przechowalnia (Ulubione),
- l) Moje zgody,
- m) Faktury (B2B, hybryda),
- n) Zarejestrowane konta (B2B, hybryda),
- o) Adresy oddziału kontrahenta (B2B) lub klienta (B2C).

Jeśli nie udostępniłeś klientom np. porównywarki, sprawdź domyślne odpowiedzi i zmień ich treść.

- 7. Twoje własne linkowania w odpowiedziach** – jeśli w odpowiedzi chcesz odwołać się do stron www w sklepie bądź spoza sklepu internetowego, dobrą praktyką jest **dodanie linku**. Odpowiedź jednak nie może stanowić wyłącznie adresu URL. Linki można zawrzeć w tekście – użyj w tym celu ikonki do wstawiania linka widocznej przy polu tekstowym.

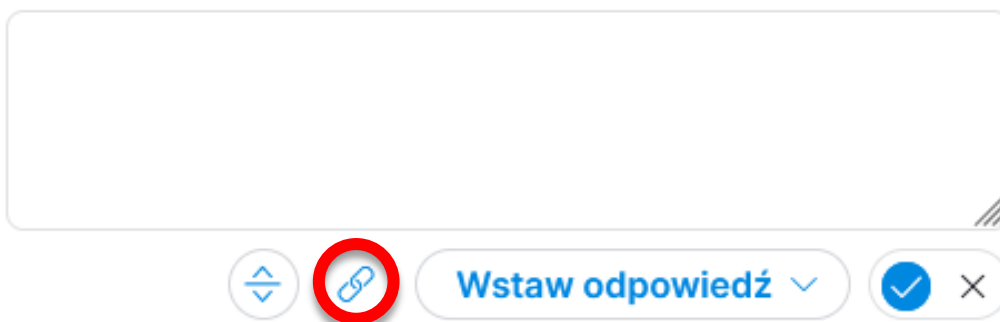
Przykład:

Pytanie przykładowe: Gdzie mogę złożyć reklamację?

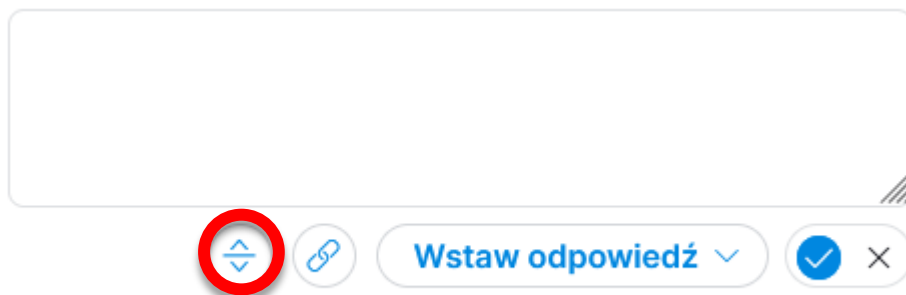
Odpowiedź niepoprawna: http:...

Odpowiedź niepoprawna: Tutaj: http:...

Odpowiedź poprawna: Kliknij w link, aby przejść do formularza reklamacji.

The image shows a chatbot interface. At the top is a large, empty text input field. Below it is a toolbar with several icons: a blue double-headed arrow, a blue link icon (a chain link) which is circled in red, a blue button with the text "Wstaw odpowiedź" and a downward arrow, a blue checkmark icon, and a grey 'X' icon.

- 8. Separator --split--** – jeżeli treść odpowiedzi wprowadzona do pola tekstowego jest dosyć długa, to zalecamy, aby ją podzielić np. na dwie części. Aby to zrobić, należy użyć separatora --split-- dostępnego pod ikonką przy polu tekstowym. Skutkiem podziału treści będzie zaprezentowanie odpowiedzi w oknie widgetu chatbota w kilku „dymkach”.



Przykład:

Treść odpowiedzi:

Produkty najlepiej wyszukać w głównej [wyszukiwarce](https://demo.connector-b2b.com/search/pl.html) . Kliknij w link, wpisz szukaną frazę lub skorzystaj z filtrów. Każde kliknięcie w cechę produktów zawęży listę pasujących wyników. Podobne filtry znajdziesz na stronie każdej kategorii produktów (wybranej z drzewa *Wszystkie produkty*).
split Jeśli nie znalazłeś towaru, skorzystaj z [formularza kontaktowego](https://demo.connector-b2b.com/contact/) i zapytaj Sprzedawcę o poszukiwany produkt.

Prezentacja w widżecie chatbota:

Produkty najlepiej wyszukać w głównej [wyszukiwarce](#) . Kliknij w link, wpisz szukaną frazę lub skorzystaj z filtrów. Każde kliknięcie w cechę produktów zawęży listę pasujących wyników. Podobne filtry znajdziesz na stronie każdej kategorii produktów (wybranej z drzewa *Wszystkie produkty*).

Jeśli nie znalazłeś towaru, skorzystaj z [formularza kontaktowego](#) i zapytaj Sprzedawcę o poszukiwany produkt.

9. Banery reklamowe – w odpowiedziach możesz dodać np. podlinkowane banery reklamowe, co podniesie wartość odpowiedzi a zakres działania Twojego chatbota z pełnienia funkcji doradcy poszerzy się o działania sprzedażowe. Pola odpowiedzi są polami HTML. Aby uzyskać wspomniany efekt, wprowadź kod HTML w pole odpowiedzi. Z racji charakteru usługi i oprogramowania pola nie przyjmują np. skryptów. Pamiętaj, że chatbot działa w RWD i dodawane obrazy muszą się skalować (nie wprowadzaj stałych wymiarów obrazów do kodu).

10. Cechy produktów w wyszukiwarce sklepu – na stronie wyszukiwarki produktów domyślnie kierujemy klientów w dwóch przypadkach: 1. Pytanie o produkty lub ofertę, 2. Odpowiedź wymijająca. Zadbaj o to, aby na tej stronie widocznych było jak najwięcej atrybutów produktów, po których klienci będą szukać towarów. Konfiguracja według ścieżki: Sklep->Asortyment->Atrybuty->Widoczność atrybutów – kolumna Filtr w głównej wyszukiwarce. W tym miejscu warto też prezentować etykiety promocji. Podczas tworzenia etykiety pamiętaj, aby w polu Widoczność etykiety wybrać opcję Filtr.

The screenshot displays the ASSECO BUSINESS SOLUTIONS search results page. At the top, there is a search bar with a dropdown menu showing 'Zaawansowane', 'Produkt Polski', 'SuperPlus+', 'Wyprzedaż', and 'Zapowiedzi'. Below the search bar is a navigation menu with 'Wszystkie produkty', 'Producent', 'Promocje', 'Bestseller', and 'Kontakt'. The main content area is titled 'Wyniki wyszukiwania' and features a search bar with a 'Dostępne 'od ręki'' checkbox. Below the search bar is a price range slider from 0 to 3500. To the right of the price slider is a 'Etykiety' (Tags) section with a red border, containing buttons for 'Produkt Polski (21)', 'SuperPlus+ (1)', 'Wyprzedaż (5)', 'Zapowiedzi (2)', 'Bestseller (50)', 'Nowość (50)', 'Promocja (8)', and 'Nagrody (5)'. Below the tags are several filter panels for 'Producent', 'Grubość jednej płyty [cm]', 'Pojemność', 'Ścieralność', 'Klasa', 'Ścieralność (PEI)', 'Moc [W]', 'Przełącznik włącz/wyłącz', 'Ustawienie gniazd pod kątem', and 'Liczba gniazd z bolcem'.



wapro **b2c**

wapro **b2b**

wapro **hybrid**

**W razie pytań lub
problemów skontaktuj
się z serwisem Wapro**

Tel.: 22 702 89 02

Mail.: sprzedaz.wapro@assecobs.pl