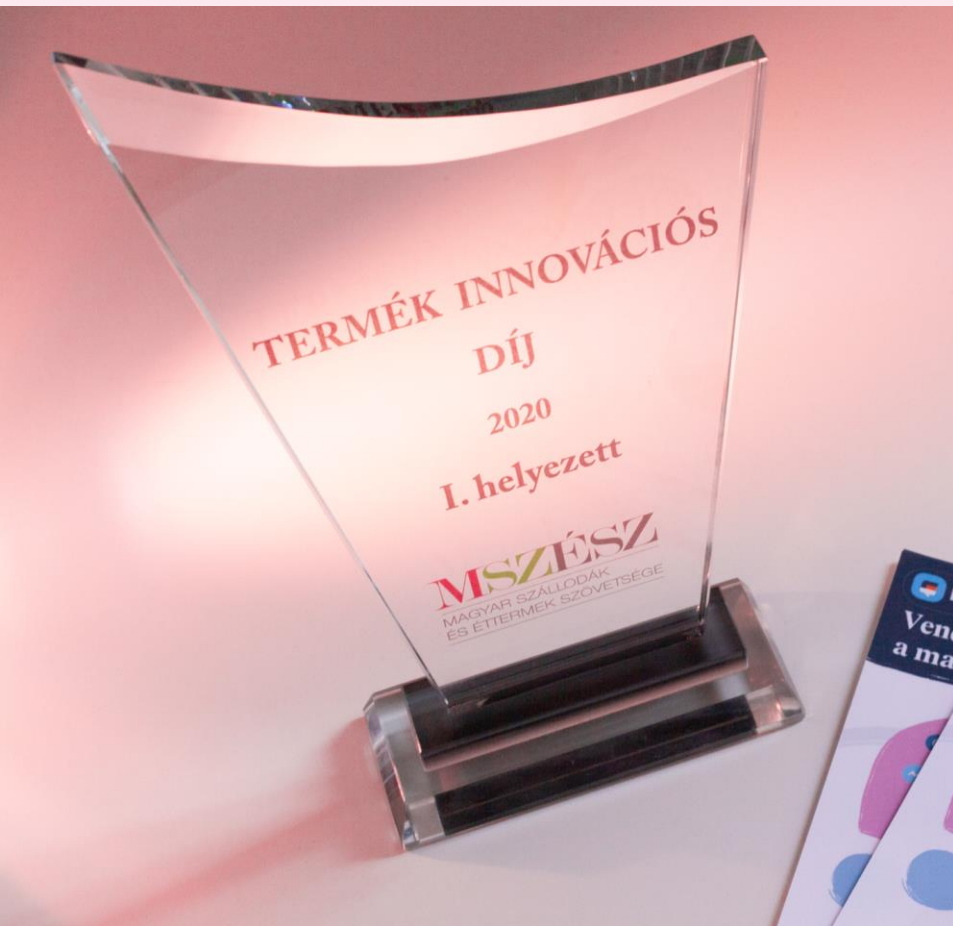




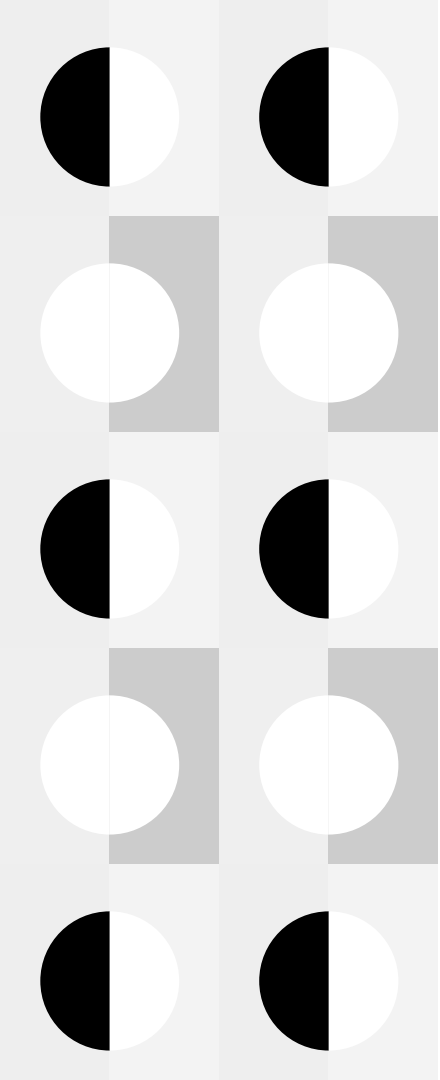
A chatbot szerepe a kommunikációban



Az Év Innovációja 2020

A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének tagsága a Bonominak ítélte [a 2020-as Termék Innovációs Díjat.](#)

Köszönjük a szavazatokat és ügyfeleink megtisztelő bizalmát és támogatását!

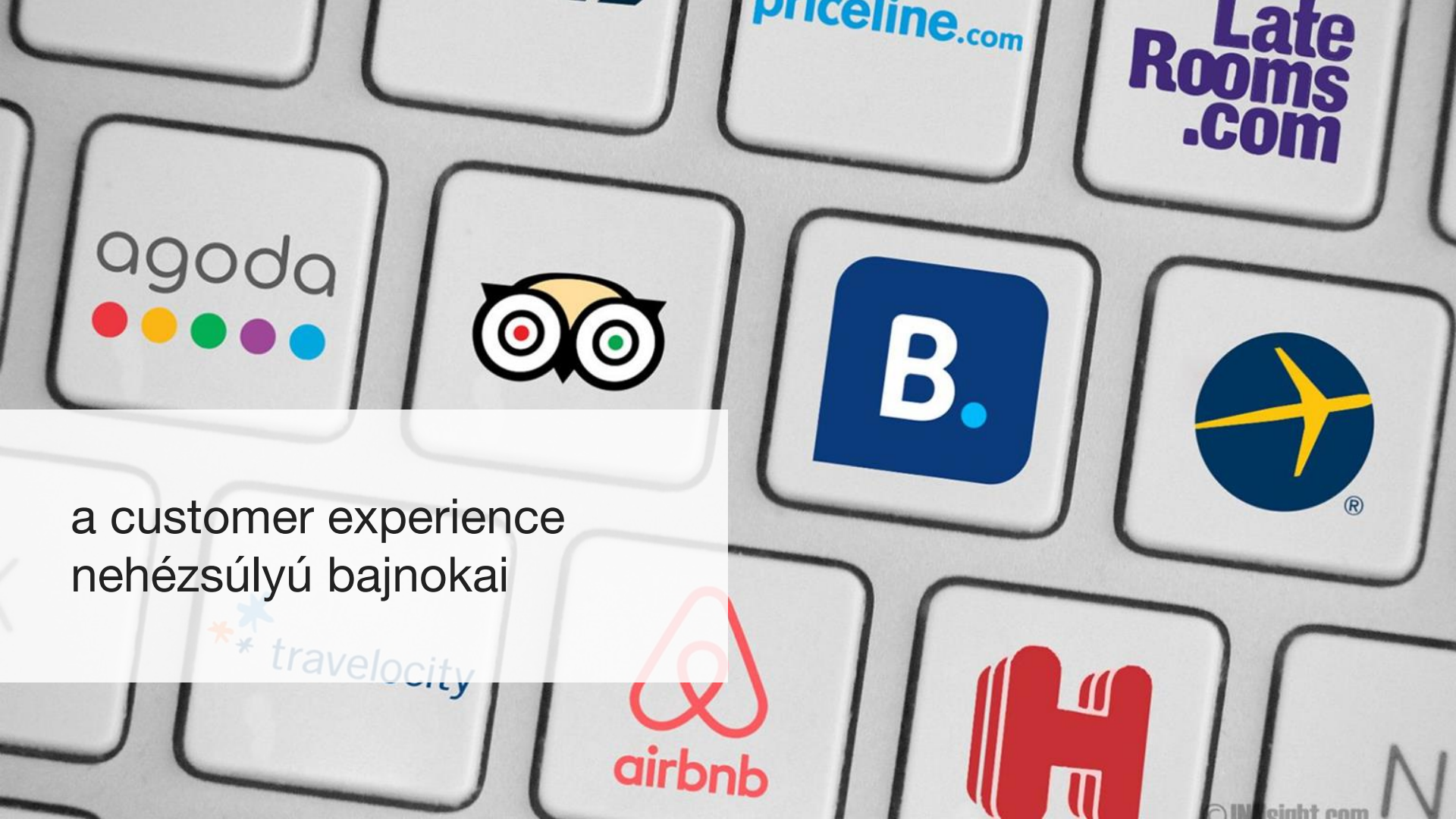


Agenda

1. Trendek a megváltozott világból, avagy miért nélkülözhetetlen az automatizáció?
1. Hogyan lehet maximalizálni az AI-alapú automatizáció hatását a vendégkommunikációban?

a kiváló
customer service
már régóta
nem itt kezdődik





a customer experience
nehézsúlyú bajnokai



**Trendek egy alaposan
megváltozott világból**



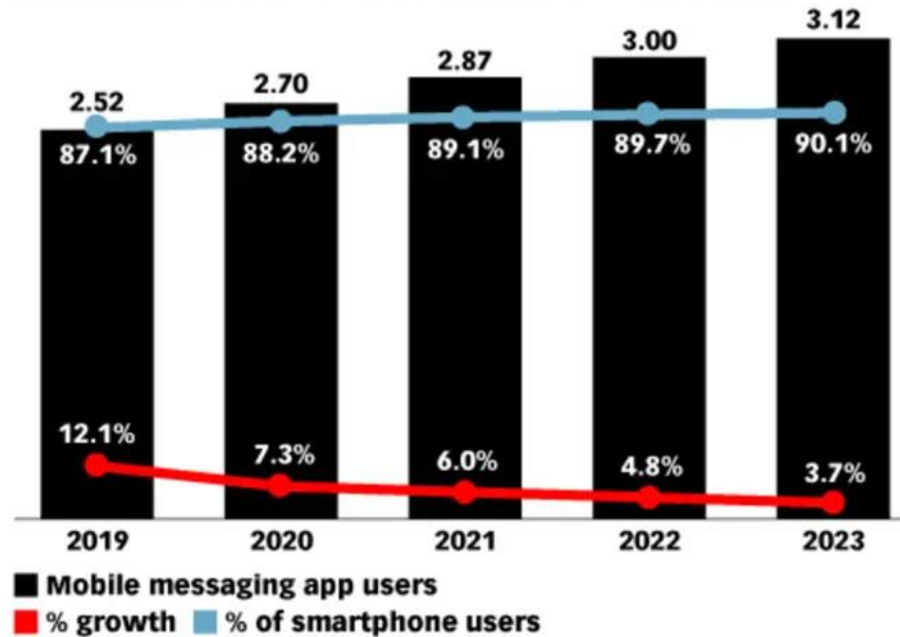
Trend #1 Üzenetküldés az elsődleges csatorna

már nem csak a család és a barátok elérésére használjuk, az üzenetküldés egyre többek preferált customer service csatornájává vált



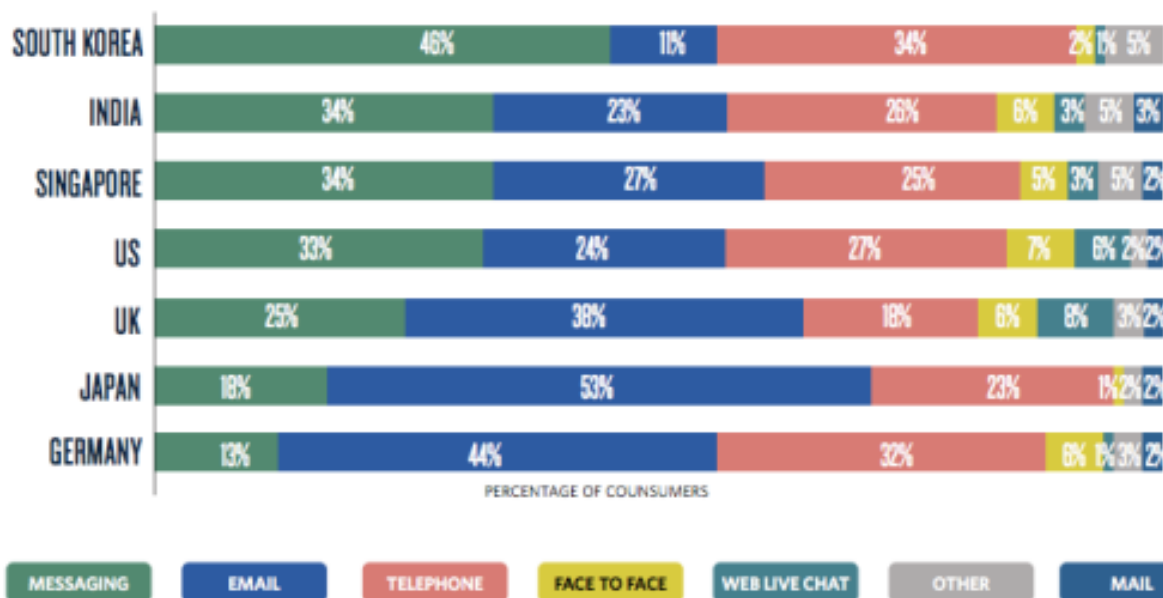
How Many Mobile Messaging App Users Are There Worldwide?

billions, % change and % of smartphone users, 2018-2023



#1 PREFERRED CHANNEL FOR CUSTOMER SERVICE

Messaging ranks #1 customer service channel preferred by consumers in South Korea, India, Singapore and US, and among top 3 preferred channels around the world.



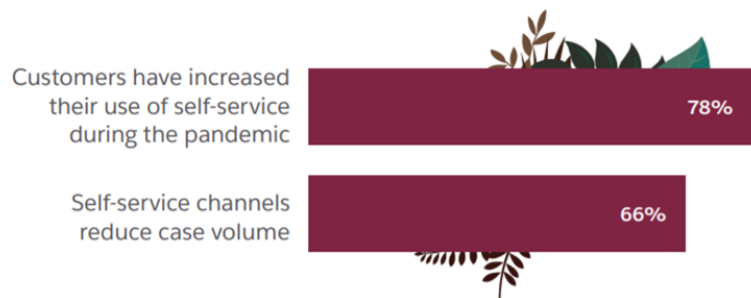
Trend #2 Önkiszolgálás, ahol csak lehetséges

a fogyasztói elvárásoknak
megfelelően a self service
még több területen válik
meghatározóvá



A Surge in Chatbot Adoption Scales the Impact Self-Service

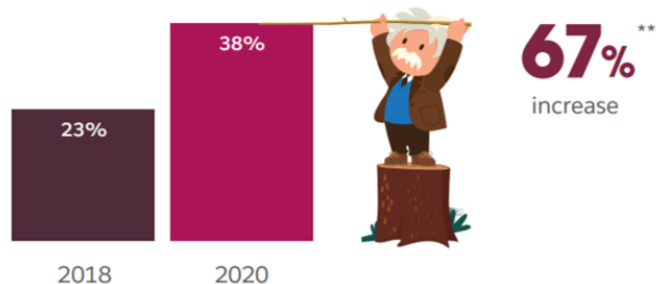
Service Professionals Who Agree With the Following



65% of customers prefer self-service for simple matters.*

* "State of the Connected Customer," October 2020.
See page 41 for additional data segmentations.

Decisions Makers Who Say Their Organizations Use Chatbots



** Year-over-year growth rate is calculated with the formula
(new value-old value)/old value.

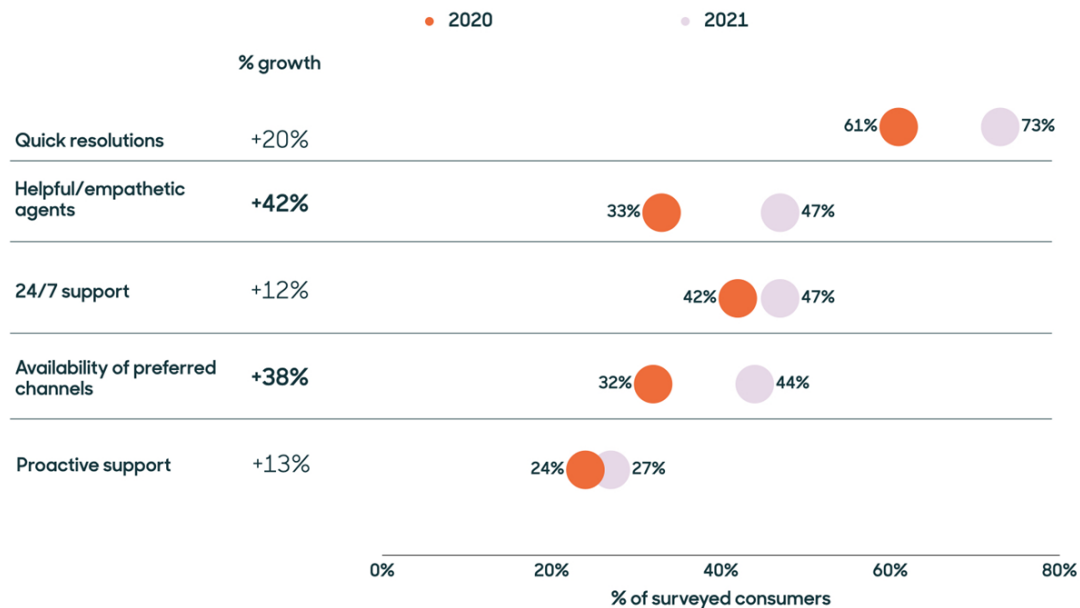
Trend #3

Keresés helyett kérdés

adott információra rákeresni
gyakran bonyolultabb, mint
feltenni a kérdést a
legkönnyebben elérhető
csatornán és várni a válaszra



Customers still value speed, but increasingly want empathy and access to preferred channels



RESPONSE TIMES MATTER

WHY IS THERE ONLY A FORBES STANDARD FOR PICKING UP THE PHONE?
HERE ARE THE RESPONSE TIMES YOUR GUESTS EXPECT

1
TEXT MESSAGE



12.3 MIN

2
MOBILE APP



18.6 MIN

3
EMAIL



25.9 MIN

4
SOCIAL MEDIA



27.1 MIN

Trend #4

Az AI hatás: szuperképességek

egy 25 éves Uber sofőr
waze-zel azonnal felveszi a
versenyt már 20 éve taxizó
kollégáival



Figure 6. The impact of AI on profits by industry

Share-of-profit increase per industry between baseline in 2035 and AI steady state in 2035 (%)



Education



Accommodation &
Food Services



Construction



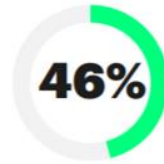
Wholesale
& Retail



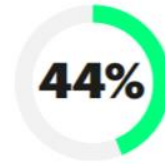
Healthcare



Agriculture, Forestry
& Fishing



Social
Services



Transportation
& Storage



**Hozzuk ki a
maximumot!**





Vágyakozás



Tervezés és foglalás



Pre-stay és Stay



Tartózkodás után





Vágyakozás



Tervezés és foglalás

Válaszol az érdeklődők
gyakori kérdéseire a
weboldalon / FB-on

Bemutatja a hotel által kínált
szolgáltatásokat, aktuális
ajánlatokat

Segít, hogy az érdeklődők
direkt foglaljanak, összegyűjti
az adatokat az
ajánlatadáshoz



Pre-stay és Stay



Tartózkodás után

Dominika V Unassigned **OPEN CONVERSATION**

Conversation opened by Welcome Event

Szia Dominika, én a Royal Club Hotel virtuális Asszisztense vagyok! Szívesen válaszolok a kérdéseidre és foglalni is segítek. Miben segíthetek?

csomagajánlatok foglalás

be- és kijelentkezés ajándékutalványok

change language COVID intézkedések

Üdvözlöm, érdeklődnék, hogy kutyabarát hotel vagytok-e? :)

Állatbarát szállodaként kisállattal érkező Vendégeinket különálló villaépületünkben található szobáinkban tudjuk fogadni 4000 Ft/kisállat/éj áron. 🐾🐱

foglalás menü

Respond Comment Web Chat

Message Dominika V

Martin Tóth Unassigned **CLOSE CONVERSATION**

Conversation opened by Welcome Event

Szia Martin, én a Royal Club Hotel virtuális Asszisztense vagyok! Szívesen válaszolok a kérdéseidre és foglalni is segítek. Miben segíthetek?

csomagajánlatok foglalás

be- és kijelentkezés ajándékutalványok

change language COVID intézkedések

Reference **Page Change** – <https://wellnesshotelviseg...u/elerhetosegek> in Channel Web Chat

Üdv. Egy olyan kérdésem lenne, hogy szükséges e védettségi igazolvány önökhöz?

A jelenleg hatályos kormányrendelet értelmében védettségi igazolvány nélkül is tudjuk fogadni kedves vendégeinket! :-)

Respond Comment Web Chat

Message Martin Tóth

Bogi Szeke... Unassigned **CLOSE CONVERSATION**

BS menü

Szia, miben segíthetek?

csomagajánlatok foglalás

fizetési információk COVID intézkedések

✓ wellness háziállatok **D**

BS Foglálás kmondása

A lemondási feltételeket minden esetben tartalmazza a foglalásod. Rugalmas lemondási feltételű foglalásnál: 7 nappal az érkezés időpontja előtt ingyenesen módosíthatod, lemondhatod foglalásod. Nem visszatérítendő foglalás esetén: A foglalás nem módosítható és nem mondható le.

✓ menü **D**

Respond Comment Facebook Messenger

Message Bogi Szekeres

Zsolt Kiss Unassigned **OPEN CONVERSATION**

— Conversation opened by Welcome Event —

Szia Zsolt, én a Royal Club Hotel virtuális Asszisztense vagyok! Szívesen válaszolok a kérdéseidre és foglalni is segítek. Miben segíthetek?

csomagajánlatok foglalás

be- és kijelentkezés ajándéktulványok

✓ change language COVID intézkedések **D**

ZK Jelentkezni szeretnék, a konyhai kisegítő állásra.

✓ Honlapunkon a Karrier oldalon tudsz hozzánk jelentkezni :-)

Reference **Page Change** — <https://wellnesshotelviseg...Ckca0Fh-cZcsSD4> in Channel Web Chat

Reference **Page Change** — <https://wellnesshotelviseg...Kyhj4AYTcgY8AvU> in

Respond Comment Web Chat

Message Zsolt Kiss



Vágyakozás

FB vagy Instagram
hirdetésekből
elindítva beszélgetve
terel a foglalás
irányába

Black Friday típusú
flash promókhhoz gyűjt
feliratkozókat

Social Media
posztokra
kommentelőknak
válaszúzenetet küld



Tervezés és foglalás



Pre-stay és Stay



Tartózkodás után

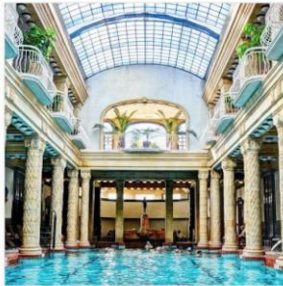
Bonomi Hotel
Hirdetés · 🌐

A Bonomi Hotelben segítünk megtalálni a tökéletes szállást és programokat Budapesti utadra! Indítsd el Asszisztensünket és foglalj most 15%-kal kevesebbet!



**Felejthetetlen bulik
Budapestben!**

Foglalás most



**Fedezd fel pihentető
termál- és gyógyvizeinket!**

Foglalás most



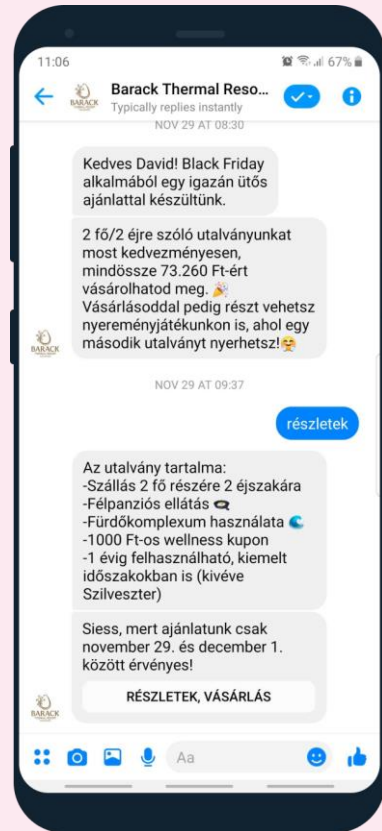
**Látogasd meg Budapest
szépségeit!**

Foglalás most

Tetszik

Hozzászólás

Megosztás





Vágyakozás



Tervezés és foglalás



Pre-stay és Stay

Intelligens, időzített személyre szabott értesítéseket küld

Promótálja és megrendelhetővé teszi a hotel szolgáltatásait,

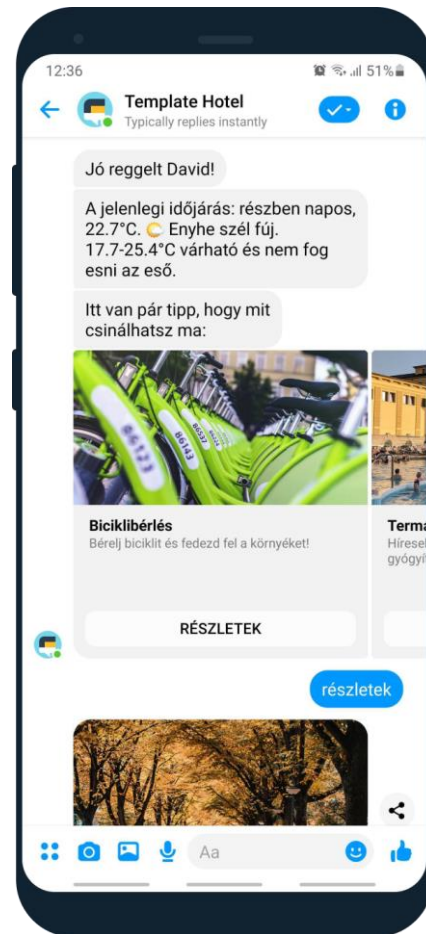
Segíti a self check-int, lehetővé teszi, hogy takarítási kérést vagy problémát jelezenek



Tartózkodás után

Foglalás utáni / stay alatti lehetőségek

- Welcome-üzenet akár egy italkuponnal
- Automatizált Napi értesítések
 - Időjárás-előrejelzés
 - Programjavaslatok
 - Napi menü
 - Utolsó nap kijelentkezési emlékeztető,
késői kijelentkezés kérése
- Room service és egyéb szolgáltatások
- Takarítási kérések, Probléma bejelentés
- QR-kód beolvasásával elérhető helyspecifikus tájékoztatók
- Személyre szabott ajánlatok





Vágyakozás



Tervezés és foglalás



Pre-stay és Stay



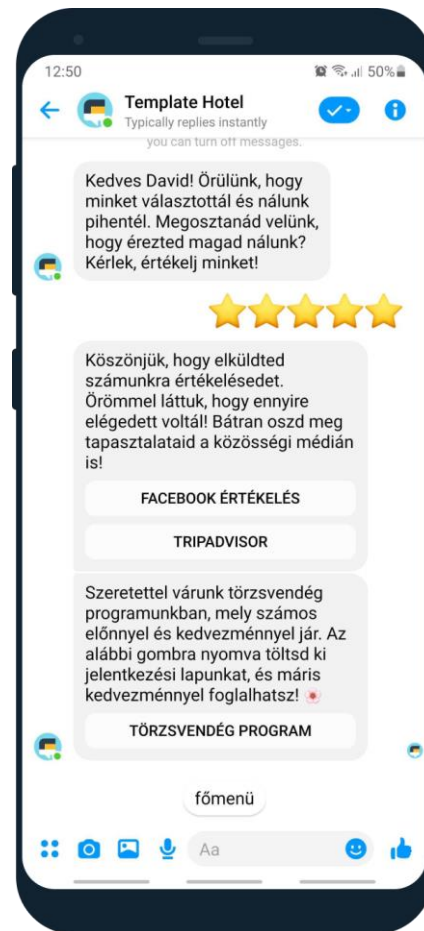
Tartózkodás után

Gyűjti a visszajelzéseket,
segít az online
értékelések javításában

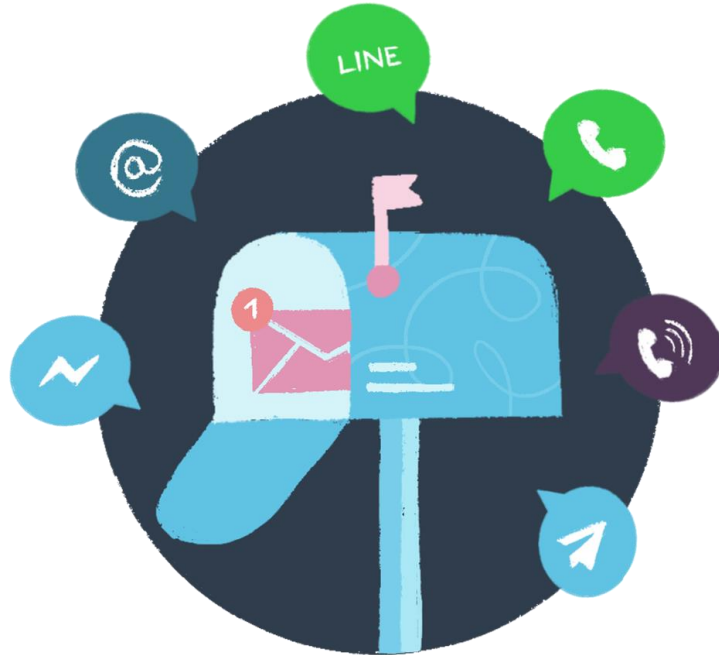
Újra megszólítja a
korábbi vendégeket
személyre szabott,
egyedi ajánlatokkal

Tartózkodás utáni üzenetek

- Visszajelzés kérése
- Jó értékelés esetén social media felületek felkínálása, rossz értékelés esetén részletes visszajelzés kérése üzenetben
- Törzsvendég programba terelés vagy akár annak proaktív értesítési csatornája is lehet



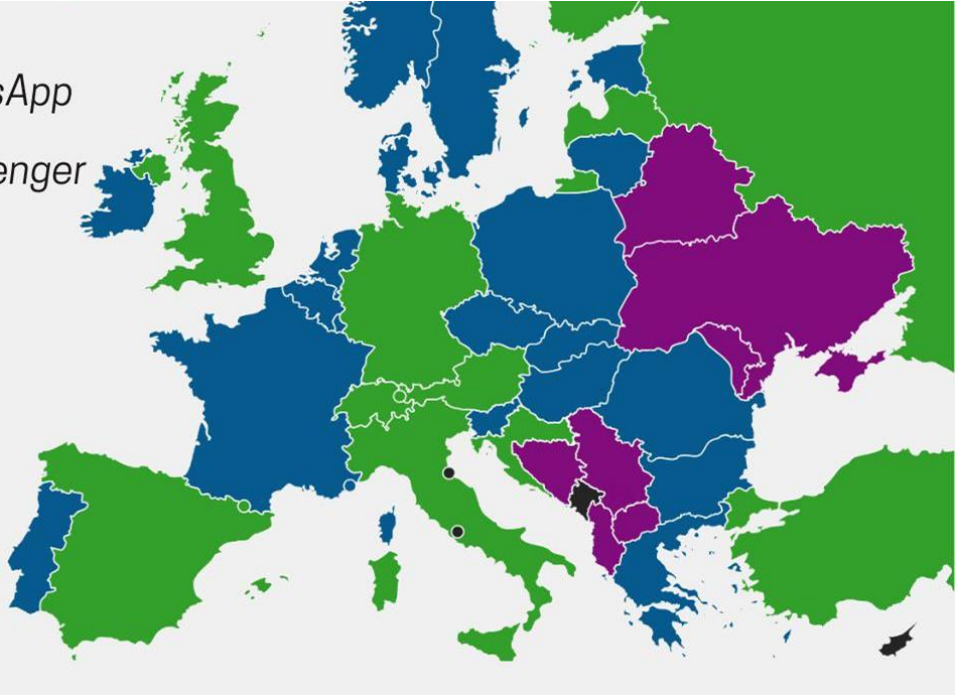
A Messengeren túl



WhatsApp

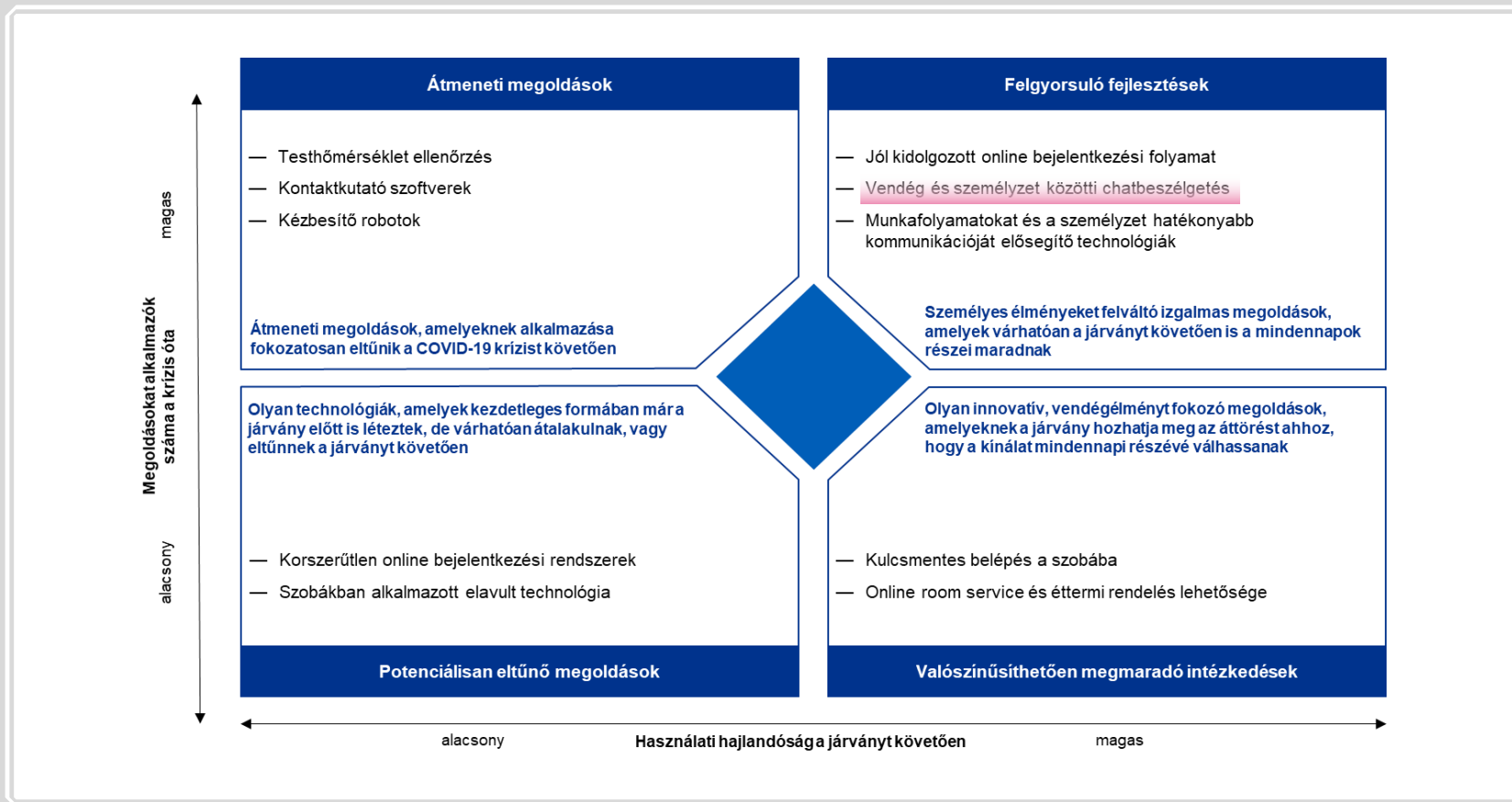
Messenger

Viber



kényszer és
lehetőség
a vendég-
kommunikáció
automatizálása





Köszönöm a figyelmet!

Dencs Gábor

tel: +36 20 514 9715
mail: gabor@bonomi.io

