

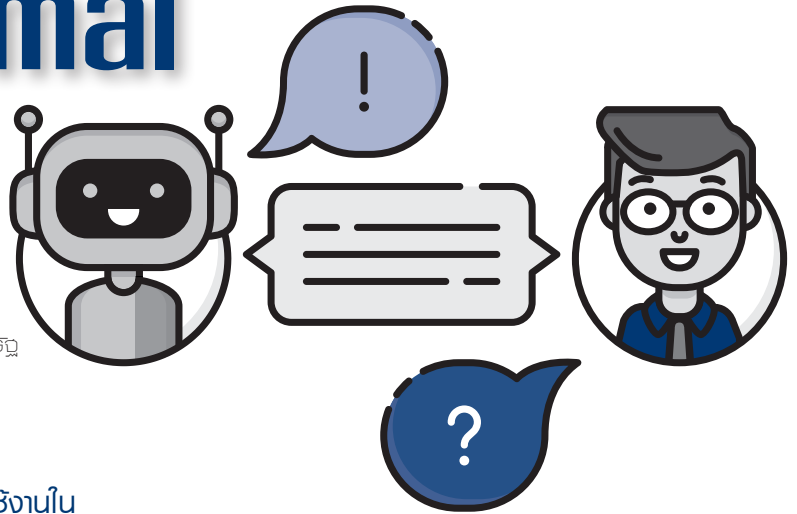
Chatbot

เครื่องมือสำคัญของธุรกิจยุค Next Normal

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

วิษณุภัทร์ เมาระพงษ์

ศึกษาศาสตร์บริหารการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
บัณฑิตวิทยาลัยและให้คำปรึกษา
แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



► ตัวอย่างการนำ Chatbots ไปประยุกต์ใช้งานในองค์กร

นอกเหนือจากการนำไปใช้เพื่อให้บริการลูกค้า หรือผู้รับบริการแล้ว Chatbots ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานภายในองค์กรได้หลากหลายบริบท อาทิ

• งานบริการลูกค้า

Chatbots สามารถนำไปสร้างเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบบเสมือนจริงที่ทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะช่วยยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ Chatbots ยังสามารถจัดเก็บ และตอบรับคำร้องต่าง ๆ ทั้งจากเจ้าหน้าที่ขององค์กร และลูกค้า รวมถึงสามารถจัดการกับธุรกรรมที่มีความซับซ้อนไม่มากนักให้กับลูกค้าได้โดยอัตโนมัติ

• งานบริหารทรัพยากรบุคคล

Chatbots สามารถช่วยจัดการงานให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ได้ อาทิ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในเรื่องการขออนุญาตผ่าน e-form ต่าง ๆ เช่น การแจ้งลา การสอบถามหรือแจ้งขอเบิกสิทธิ์สวัสดิการ แจ้งบุคลากรเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และช่วยให้บุคลากรเข้าใจ สามารถจัดการสิทธิ และประโยชน์ได้ด้วยตนเอง

• งานการเงิน และบัญชี

Chatbots สามารถช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการการส่งรายงานค่าใช้จ่าย ทำใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อ รวมถึงการ

ติดตามสถานะ และข้อมูลของคู่ค้าแต่ละราย ได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

• งานการตลาด

Chatbots สามารถนำมาใช้ในการจัดส่งข้อเสนอไปยังลูกค้าประจำ และติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างประสบการณ์รายบุคคลที่น่าประทับใจ เพื่อดึงดูดลูกค้ามีส่วนร่วมกับการอย่างสม่ำเสมอ และมีการทำธุรกรรมร่วมกันในระยะยาว

• งานการขาย

Chatbots สามารถนำมาใช้ในการคัดกรองลูกค้า เพื่อส่งใบเสนอราคาไปยังลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าจะสนใจสินค้าและบริการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ฝ่ายขายสามารถวางแผนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

► ตัวอย่างการนำ Chatbots ไปใช้กับธุรกิจประเภทต่าง ๆ

Chatbots สามารถประยุกต์ใช้งานได้กับธุรกิจหลากหลายประเภท ซึ่งธุรกิจแต่ละประเภทก็มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป อาทิ

• ธุรกิจ E-Commerce

สำหรับร้านค้าออนไลน์โดยส่วนใหญ่จะใช้งาน Chatbots

เพื่อทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเรื่องการให้ข้อมูลสินค้า การนำเสนอสินค้า และโปรโมชั่น หรือส่วนลดแบบรายบุคคล รวมถึงยังสามารถดำเนินการเรื่องการสั่งซื้อ และการคืนสินค้าได้ด้วย

• ธุรกิจด้านการเงิน

ธนาคาร และสถาบันทางการเงินจะนำ Chatbots มาใช้งานในบทบาทของเครื่องมือผู้ช่วยส่วนตัว หรือที่ปรึกษาทางการเงินแบบเสมือนของลูกค้า ที่สามารถตอบคำถามลูกค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงินคงเหลือในบัญชี รายงานทางการเงิน ข้อมูลประวัติการทำธุรกรรมที่มีความซับซ้อนไม่มากนักให้กับลูกค้า รวมถึงให้คำแนะนำแนวทางในการออมเงิน และการลงทุน ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และสถาบันทางการเงินด้วย



• ธุรกิจด้านสุขภาพ

โรงพยาบาล สถานพยาบาล และคลินิกต่าง ๆ มีการใช้ Chatbots ในการจัดการเรื่องนัดหมายคนไข้ มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาการป่วย คำแนะนำการรักษาพยาบาลในเบื้องต้น และให้ข้อมูลคนไข้เกี่ยวกับสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่สุด

• ธุรกิจด้านการศึกษา

สถานศึกษามีการนำ Chatbots มาใช้ในการสอบถามผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษากับนักเรียน นักศึกษา ประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ และการจัดการทั่ว ๆ ไปภายในสถานศึกษา ทั้งในระดับโรงเรียน และมหาวิทยาลัย

• ธุรกิจด้านการประกันภัย

ในธุรกิจประกันภัยนั้น Chatbots จะถูกใช้เป็นผู้ช่วยเสมือนที่ให้คำปรึกษาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของลูกค้าผู้เอาประกัน รวมถึงช่วยในการจัดทำ และนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเอาประกัน สินไหมทดแทน การเวรคืนกรมธรรม์ การติดตามสถานะของเรื่องที่ส่งคำร้องไป รวมถึงทำหน้าที่อื่น ๆ ที่มีความซับซ้อนไม่มากนัก ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เวลากับงานที่มีความซับซ้อนได้มากขึ้น

• ธุรกิจด้านการผลิต

Chatbots สามารถช่วยธุรกิจการผลิตในแง่ของการบริหารจัดการ และสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า การช่วยเหลือ และสนับสนุนข้อมูลทางด้านเทคนิคให้กับบุคลากรในสายการผลิต การบำรุงรักษาสถานที่ทำงาน การเรียกคืนสินค้า และช่วยเหลือภาระในงานด้านทรัพยากรบุคคล

• ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว

ธุรกิจสายการบิน และธุรกิจโรงแรมนิยมใช้ Chatbots เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเสมือนในการตอบคำถามกับลูกค้า และช่วยเหลือลูกค้าในการจัดการเรื่องตั๋วเครื่องบิน การ check-in การจองห้องพัก ข้อมูลส่วนลด โปรโมชั่น รวมถึงช่วยเรื่องการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้กับลูกค้า

➤ ประโยชน์จากการนำ Chatbots ไปประยุกต์ใช้

จากตัวอย่างการใช้งาน Chatbots ข้างต้น การขับเคลื่อนองค์กรผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบบริการออนไลน์ที่มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงนั้น ส่งผลให้ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงมากขึ้นเป็นเงาตามตัวเช่นกัน ลูกค้าหลาย ๆ คนคาดหวังให้องค์กรมีความพร้อมในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีความเชื่อว่าประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่าคุณภาพของสินค้า และบริการเลย นอกจากนั้น ผู้บริโภคในปัจจุบันก็สามารถเข้าถึงสินค้า และบริการได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เพียงแค่เข้าสู่ระบบออนไลน์ และทำการค้นหาข้อมูลของสินค้าและบริการที่ต้องการ ด้วยการแข่งขันที่สูง และเข้มข้น ทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะมีความจงรักภักดีกับองค์กรน้อยลง การรักษาลูกค้าจึงเป็นงานที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก ซึ่ง Chatbots สามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคในขณะนี้ได้อย่างดี ซึ่งประโยชน์ที่องค์กรจะได้จากการนำ Chatbots มาใช้งาน มีตัวอย่างดังนี้

• สามารถยกระดับการให้บริการลูกค้าได้

เมื่อมีการนำ Chatbots มาใช้ องค์กรส่วนใหญ่สามารถลดระยะเวลาการรอคอยบริการของลูกค้าลงได้ค่อนข้างมาก และทำให้บริการลูกค้าหลาย ๆ คนพร้อมกันได้ อีกทั้งยังให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมลดโอกาสเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์จากการให้บริการด้วยบุคคล ภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน การใช้อารมณ์ เพราะ Chatbots และ AI ไม่ได้ใช้อารมณ์ในการทำงานซึ่งทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเดียวกันอย่างเท่าเทียม ที่สำคัญสามารถให้บริการได้ตรงความต้องการของลูกค้าแบบรายบุคคลได้เป็นอย่างดี

ในการใช้งาน Chatbots แล้ว องค์การมีการเตรียมสภาพแวดล้อมในการทำงานของระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็เป็นไปได้ที่จะสามารถให้บริการลูกค้าหลายพันคนพร้อม ๆ กันได้ในทีเดียว ซึ่งถือว่าเป็นเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูง และสามารถเก็บเกี่ยวข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ นำไปสู่การคาดการณ์แนวโน้มทางธุรกิจที่แม่นยำ และตรงกลุ่มเป้าหมาย

• มีความคุ้มค่าในการลงทุน

การนำเอา Chatbots มาใช้งานนับว่าเป็นการลงทุนแบบทำครั้งเดียวที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีต้นทุนที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับการลงทุนเพื่อสร้างระบบการทำงานที่ครบวงจร หรือการจ้างบุคลากรด้านบริการเพิ่มเติม นอกจากนั้น Chatbots ยังสามารถลดโอกาสของความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร และลดภาวะความเครียดของบุคลากรลงได้อย่างมาก

• สามารถลดเวลาในการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ

องค์การสามารถกำหนดเวลาการตอบสนองในการให้บริการของ Chatbots ได้ ทำให้สามารถประหยัดเวลาที่ใช้ในการจัดการงานลง ทำให้บุคลากรสามารถให้ความสำคัญกับงานที่มีความซับซ้อนมากกว่าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

• ผลักดันให้เกิดบริการลูกค้าในเชิงรุก

โดยปกติองค์การจะต้องดำเนินกิจกรรมทางการตลาดและรอคอยให้ลูกค้าติดต่อเข้ามา แล้วจึงมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างโอกาสในการทำธุรกรรมร่วมกัน แต่เมื่อมี Chatbots ทำให้องค์การสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแบบเชิงรุกได้ โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าติดต่อมาก่อน เนื่องจาก Chatbots สามารถเป็นคนเริ่มบทสนทนาได้เอง ด้วยการดูจากข้อมูลที่ถูกทำให้ความสนใจเข้าถึงผ่านช่องทางบริการออนไลน์ขององค์การ และองค์การก็ยังสามารถใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้เหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อสร้างกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่องเพื่อดึงดูดลูกค้า และช่วยให้ลูกค้าได้รับคำตอบที่ต้องการจากการเข้าถึงช่องทางบริการออนไลน์ขององค์การ

• ติดตามพฤติกรรม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้

Chatbots นั้น จะมีการเก็บข้อมูล และคำแนะนำที่คมชัดได้จากลูกค้า มาช่วยทำให้องค์การสามารถปรับปรุงสินค้าและบริการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ Chatbots ยังสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้งานเพื่อเฝ้าดูพฤติกรรม การสั่งซื้อสินค้า และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเชิงลึกเหล่านี้ทำให้องค์การสามารถนำไปวางแผนทำการตลาดได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันนี้มีการพัฒนา Chatbots จากผู้พัฒนา AI ชื่อนำจากทั่วโลก ให้เลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบที่เป็นที่นิยมขององค์การชั้นนำ อาทิ Lobster by EBI AI, Chatfuel, MobileMonkey, Aivo, ItsAlive, Imperson,

Pandorabots, Bold360, MeyaAI, ManyChat, Botsify, Live Chat, Userlike, Pure Chat, Jivochat เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ Chatbots เหล่านี้จะถูกนำมาใช้งานร่วมกับ Social media chat ยอดนิยมอย่างเช่น Facebook Messenger ซึ่งมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

ในยุค Next normal ซึ่งเทคโนโลยีกลายเป็นเรื่องพื้นฐานที่ทุกคนเข้าถึงได้ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน ทั้งเรื่องการแก้ปัญหา การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย ฯลฯ จากคุณสมบัติต่าง ๆ ที่มีทำให้ Chatbots กลายเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมลำดับต้น ๆ ขององค์การไปโดยปริยาย

ผู้ใช้งานหลาย ๆ ท่าน อาจจะได้พูดคุยกับ Chatbots อย่างไม่รู้ตัวในชีวิตประจำวัน เช่น เมื่อได้ติดต่อไปที่ศูนย์บริการลูกค้า หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะทางโทรศัพท์ หรือการพูดคุยผ่านระบบสนทนาเพื่อสอบถามข้อมูล หรือการทำธุรกรรม จึงทำให้ผู้คนในปัจจุบันค่อนข้างคุ้นเคยกับเทคโนโลยี Chatbots ที่ทำงานสอดคล้อง และกลมกลืนไปกับการให้บริการ ดังนั้นจากพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้าในปัจจุบัน ทำให้องค์การต้องปรับตัวให้ทันกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ และทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง Chatbots จึงเป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่น่าสนใจและได้รับความนิยมจากหลาย ๆ องค์การ เพื่อนำไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า แล้วองค์การของท่านมีการใช้งานเจ้า Chatbots บ้างหรือยังครับ

ข้อมูลอ้างอิง:

influencemarketinghub.com
rainmaker.in.th
blog.btrax
blog.skooldio.com
techsauce.co
techtalkthai.com
everydaymarketing.co
businessnewsdaily.com
iplandigital.co.th
aigencorp.com