

Conversational commerce

Je klanten écht goed helpen

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Leuker en makkelijker!



shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Relevantie is key

Juiste moment

Juiste bericht

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Wim La Haye

Partner

Bluebird Day.

Expertgroep conversational commerce

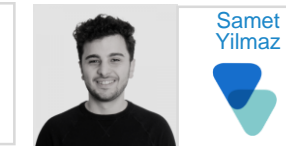
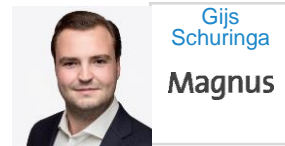
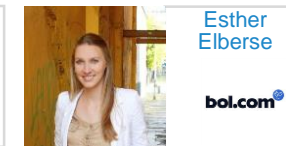
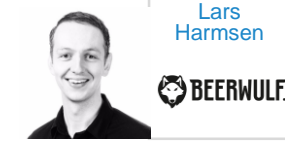
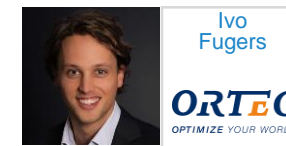
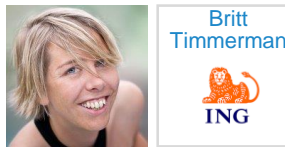
shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Expertgroep Conversational Commerce

Experts



Conversational commerce

een-op-een gesprek

voice, chat, messaging

customer journey e-com. transactie

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

amazon

Magnus

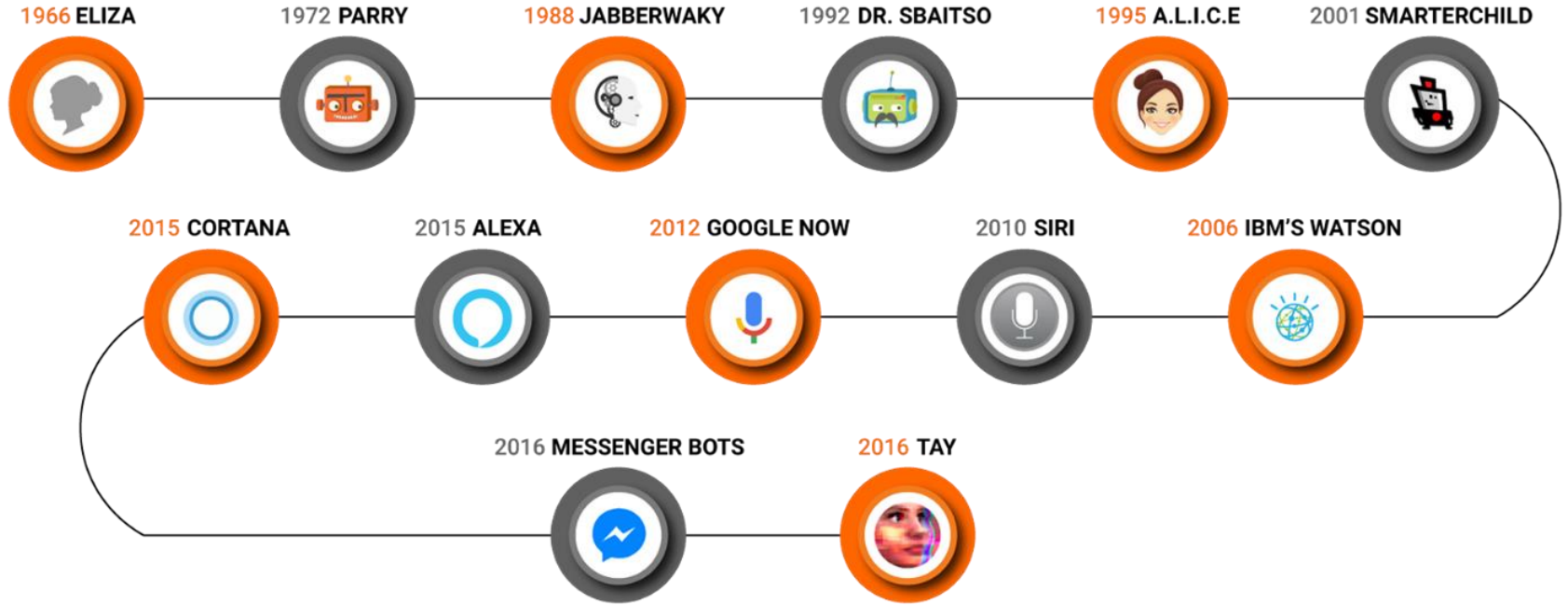
Welcome to

```
EEEEEE LL      IIII ZZZZZZZ AAAAA
EE      LL      II     ZZ     AA  AA
EEEEEE LL      II     ZZ     AAAAAA
EE      LL      II     ZZ     AA  AA
EEEEEE LLLLLL IIII ZZZZZZZ AA  AA
```

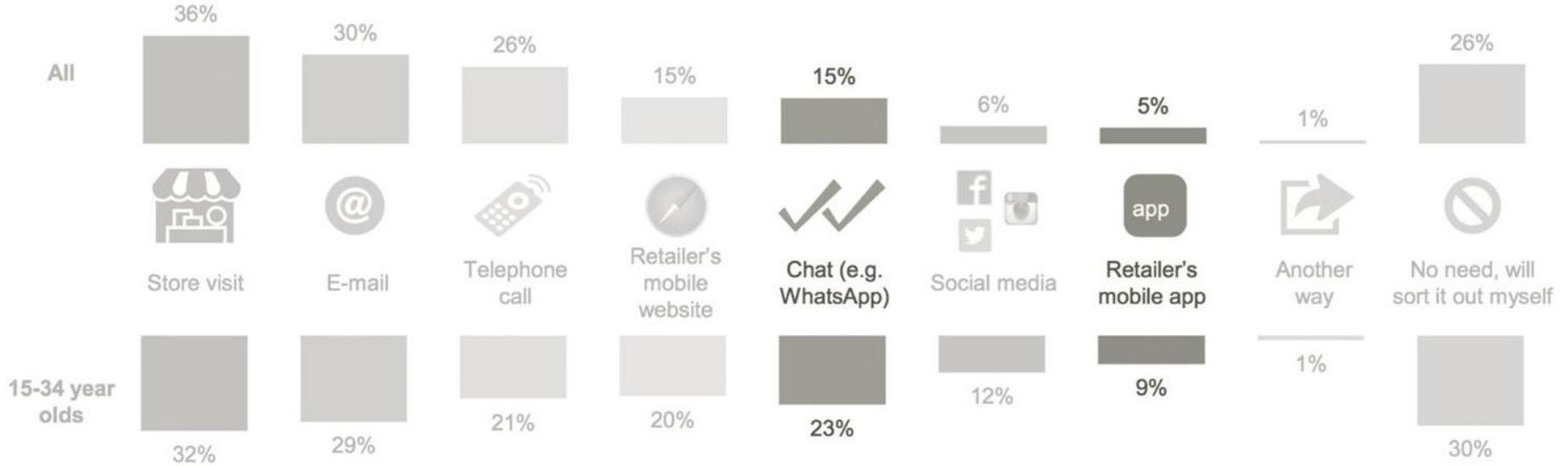
Eliza is a mock Rogerian psychotherapist.
The original program was described by Joseph Weizenbaum in 1966.
This implementation by Norbert Landsteiner 2005.

ELIZA: Please tell me what's been bothering you.

YOU: █



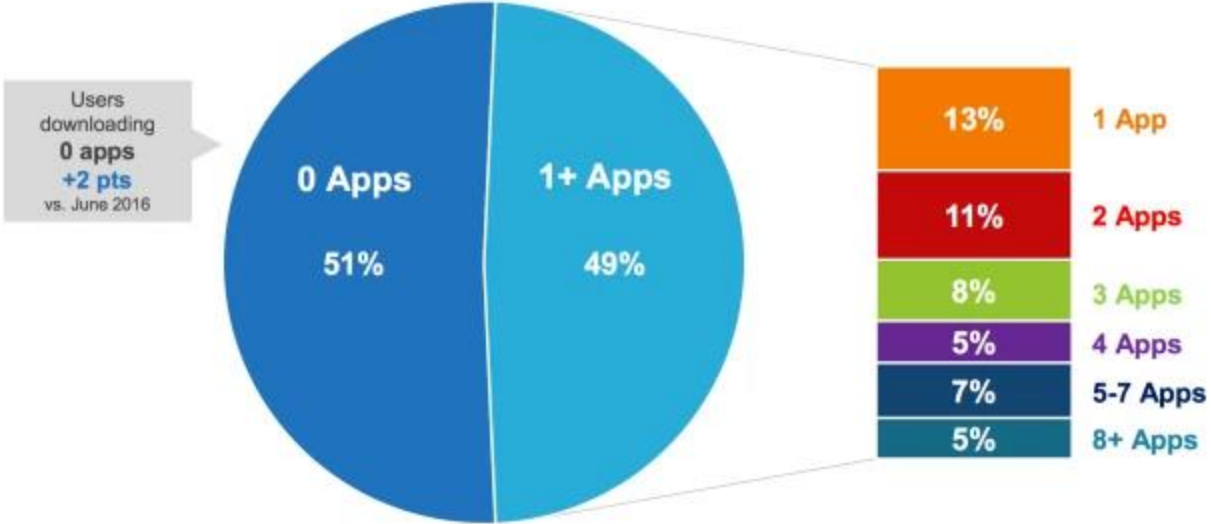
Preferred mode of contact with retailers in case of need for information or advice



Onderzoek door GfK in opdracht van ShoppingTomorrow, 2017

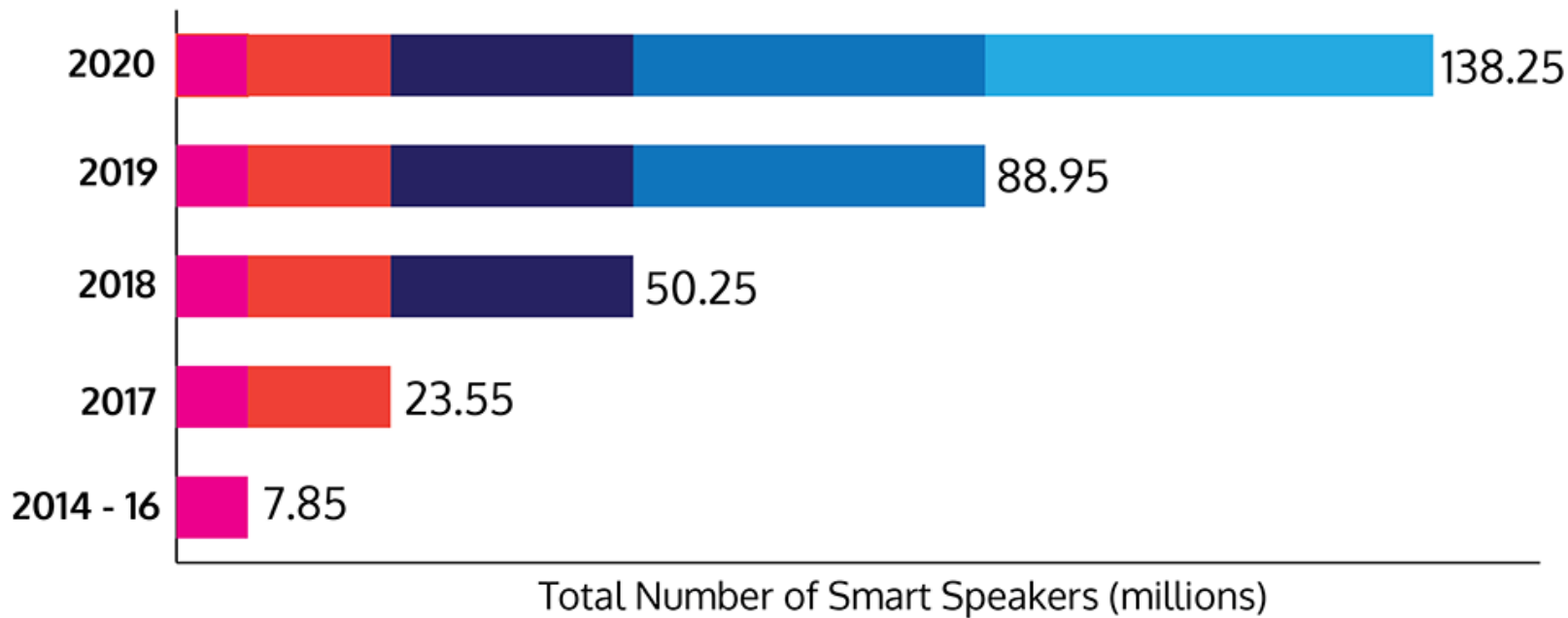
Smartphone Users' Number of App Downloads Per Month

Source: comScore MobiLens, U.S., Age 13+, 3 Month Average Ending June 2017



Onderzoek door ComScore, 2017

US Smart Speaker Installed Base - 2016 to 2020



Source: CIRP, Voicelabs, Statista, Edison Research, Voicebot.ai



Magnus

De voordelen

persoonlijk

afgestemd op de behoefte

context

direct respons

minder snel genegeerd



shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Aan de slag met conversational

Lessons learned

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



Stap 1. Doelstellingen

Bepaal waarom je met conversational commerce aan de slag wilt gaan

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Bepaal heldere doelen voordat je van start gaat.

Bepaal wanneer je succesvol bent en wat je daar vanuit jouw organisatie voor nodig hebt.

bol.com

**Zet je klant centraal bij het
bepalen van je doelen.**

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



Save to invest!

Investeer besparingen uit efficiëntieverbeteringen in innovatie en klantervaring

JOHN
BEERENS
.COM

Klanten écht goed helpen én beter leren kennen

Delivering beauty

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Stap 2. Bepaal wat je bot doet

Breek je bot op in meerdere componenten

Bepaal de componenten van je bot

- Onboarding van klant
- Product advies
- Foto herkenning
- Veel gestelde vragen beantwoorden
- Winkelwagen beheren
- Checkout proces
- Afrekenen
- Retourneren
- ...

Stap 3. Platform keuze

Kies de juiste platformen en kanalen

shopping
tomorrow

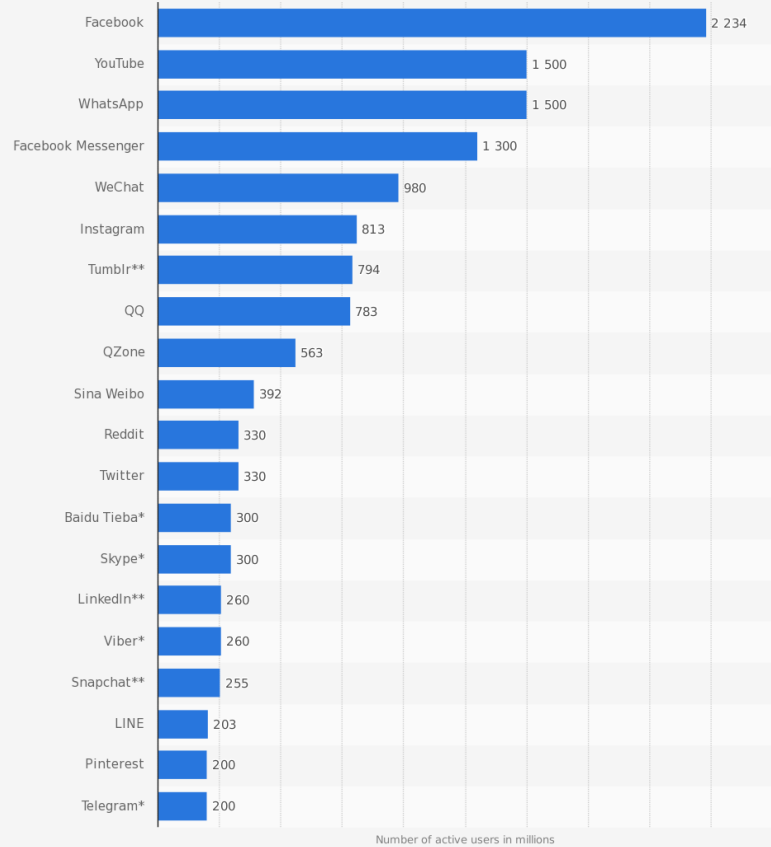
 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Bekijk waar jouw doelgroep zich bevindt

Bepaal of dit eigen kanalen zijn, social media is of via devices zoals smart home systems.

Most popular social networks worldwide as of April 2018, ranked by number of active users (in millions)



Sources

We Are Social; Kepios; SimilarWeb; TechCrunch; Apptopia; Fortune © Statista 2018

Additional information:

Worldwide; We Are Social; SimilarWeb; TechCrunch; Apptopia; Fortune; Fortune; as of April 12, 2018; social network app/vap included

Facebook is goed voor engagement.

Maar minder geschikt voor B2B en jongere generaties

Hou rekening met de beschikbaarheid

Google Home is nog niet in Nederland beschikbaar, maar Google Assistent wel.

Hou rekening met de mogelijkheden

Shopping op smart home nog uitdagend.

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Stap 4. Ontwerp je conversatie

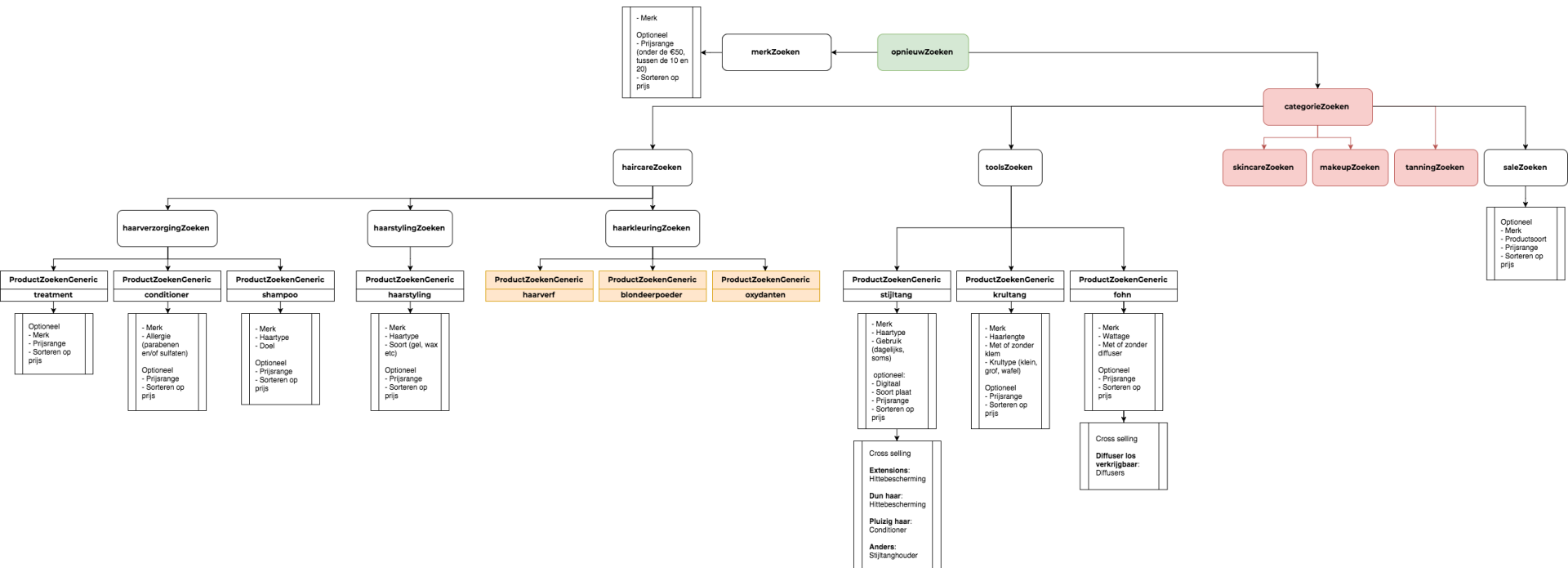
JOHN
BEERENS
.COM

Begin met het uitwerken van je 'happy flows'

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus





Zorg dat je de verwachtingen managed

Mensen hebben een lage tolerantie voor fouten, dus stel jezelf kwetsbaar op



A chat conversation is shown between a user and an ING assistant bot. The user's messages are in blue rounded rectangles, and the bot's responses are in grey rounded rectangles. The bot's profile picture is a cartoon character with a red 'ING' logo on its chest.

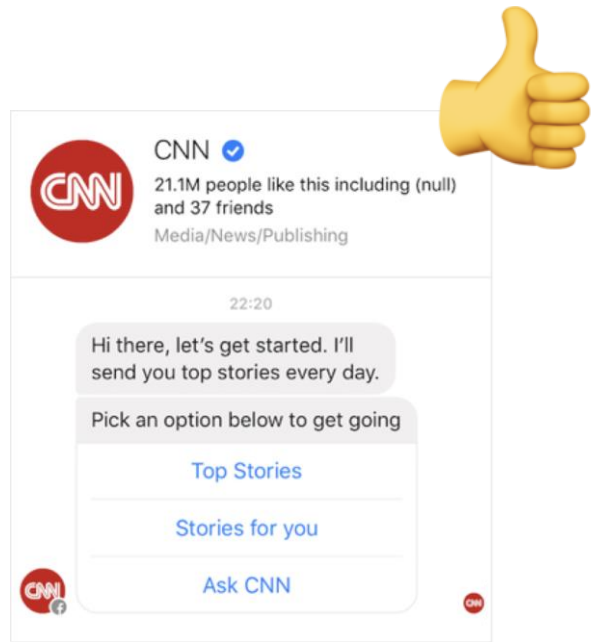
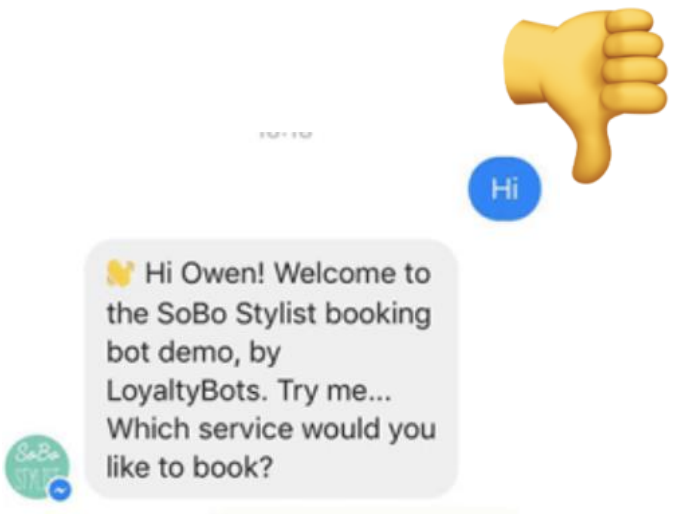
User: Did you liked my gift? 📺 🎬 🎧

Bot: Hi Karlijn! I am Inga, your personal ING assistant.
I am created by my colleagues from ING. They tought me how to understand your language 😊

User: Yes, I love movies!

Bot: Before I forget, keep in mind that I am a smart bot, but these amounts are estimates.
Is this helpful?

User: Yes, thanks a lot





JOHN
BEERENS
.COM

Minimaliseer de data entry voor je gebruiker

Gebruik quick-replies of bied visuele keuzeopties

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



Vermijd te veel of te lange teksten

Richtlijn: maximaal 3 tekstballonnen met maximaal 3 regels per antwoord



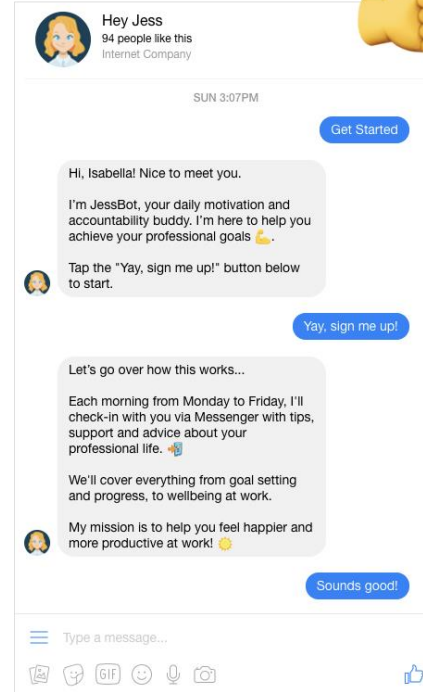
Sure! Here is the list of commands that I follow...

login registered_number mypoolin_password. This will get you logged into the Mypoolin system and then you can access the internal functionalities like pay, request, poke and more! For example - login 9876543211 password

The following commands below will work only after you are logged in or you will need to pass on your number and password along with that command just like in this one

fetchbalances. This would fetch the balance amounts in your linked mobile wallets like Mobikwik, Oxigen and any more that we introduce

activepools. You can check out the full list of all your currently running pools date wise



Stap 5. Bepaal de benodigde data

Bepaal welke data je nodig hebt en vanuit welke systemen deze data moet komen

JOHN
BEERENS
.COM

Link gesprekken aan CRM data

Vraag geen data aan klanten die je al uit eigen systemen kan halen

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

🛒 IN WINKELWAGEN

🇳🇱 BESTEL MET TIKKIE

💎 KENMERKEN



Je kunt producten aan je winkelwagen toevoegen, of ze direct bestellen met Tikkie Supersnel Betalen!

🛒 Bestel met Tikkie

Weet je zeker dat je dit product direct wilt bestellen en betalen?



Je huidige winkelwagen wordt hierbij verwijderd

Ja



Om dit te doen heb je een account nodig. Om je aan een bestaand JohnBeerens account te koppelen of een nieuwe aan te maken heb ik je e-mailadres nodig. Klik op je emailadres hieronder 📧 om hem met mij te delen.



wim@bluebirdday.nl

Send a message...

Product zoeken

JOHN
BEERENS
.COM

Respecteer de privacy van je klant

Zorg dat je GDPR compliant bent

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus





BluMaan Original Styling Meraki
€19.95

BluMaan Original Styling Meraki
€19.95

IN WINKELWAGEN

BESTEL MET TIKKIE

KENMERKEN

Je kunt producten aan je winkelwagen toevoegen, of ze direct bestellen met Tikkie Supersnel Betalen!

Vergeet mij

Weet je zeker dat ik vergeet wie je bent? Hierdoor kan ik je in de toekomst minder goed helpen bij het geven van beauty advies en bij het zoeken naar relevante producten.

Ja

Ik heb je gegevens definitief verwijderd.

JOHN
BEERENS
.COM

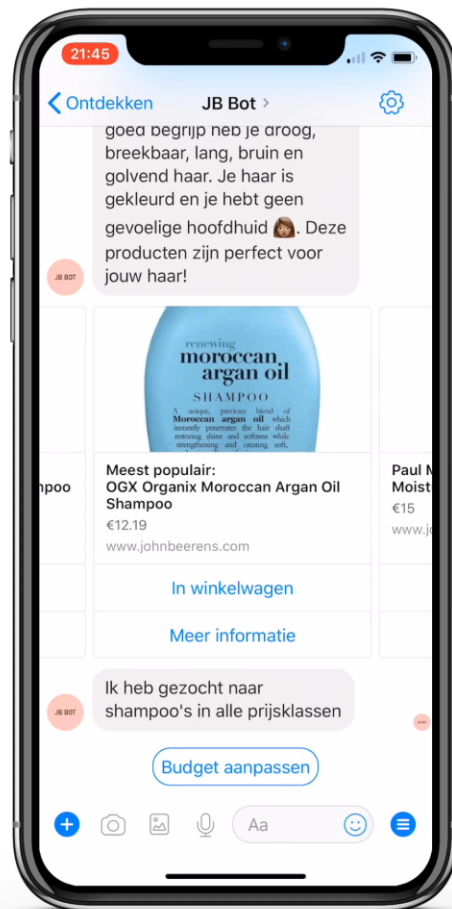
Gebruik e-commerce data voor productadvies

Gebruik de API's van je e-commerce omgeving voor productadvies

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



21:45

< Ontdeken

JB Bot >



goed begrijp heb je droog, breekbaar, lang, bruin en golvend haar. Je haar is gekleurd en je hebt geen gevoelige hoofdhuid 🙄. Deze producten zijn perfect voor jouw haar!

JB BOT



shampoo

Meest populair:
OGX Organix Moroccan Argan Oil Shampoo
€12.19
www.johnbeerens.com

Paul N
Moist
€15
www.j

[In winkelwagen](#)

[Meer informatie](#)

Ik heb gezocht naar shampoo's in alle prijsklassen

JB BOT

[Budget aanpassen](#)



Aa



JOHN
BEERENS
.COM

Gebruik naast tekst ook video, audio of foto's

Ben creatief in de manier waarop je data opvraagt

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



2:43

< Ontdekken

JOHNBEERENS.COM

DELIVERING
BEAUTY

JB BOT

JB Bot

• Automatische berichten
Detailhandelbedrijf

Hoi Erica en welkom bij de JohnBeerens.com
BeautyBot! Ik ga je helpen bij het vinden van de
juiste beautyproducten voor jouw haar!

Wanneer je op Aan de slag tikt, krijgt JB Bot je openbare
gegevens te zien.

Aan de slag

Stap 6. Bereid je organisatie voor

Zorg dat je organisatie klaar is om met conversational aan de slag te gaan.



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

ING 

Amac

Never leave your bot alone.

Zorg dat er op ieder moment een goed hand-off proces is tussen mens en bot.

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Selecteer de juiste mensen voor chat.

Het is een wezenlijk andere skill-set dan telefonische support

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



bol.com



Eerstelijns klantenservice wordt tweedelijns.

Vragen worden complexer, dus train je service agents voor tweedelijns support.



Magnus

bol.com

Mens en machine gaan samenwerken.

Bepaal de verantwoordelijkheden van mens en bot (volledige gesprekken, voorbereiding, afronding, etc)

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

bol.com

Maak van je bot een persoon.

Maak je bot onderdeel van je team.

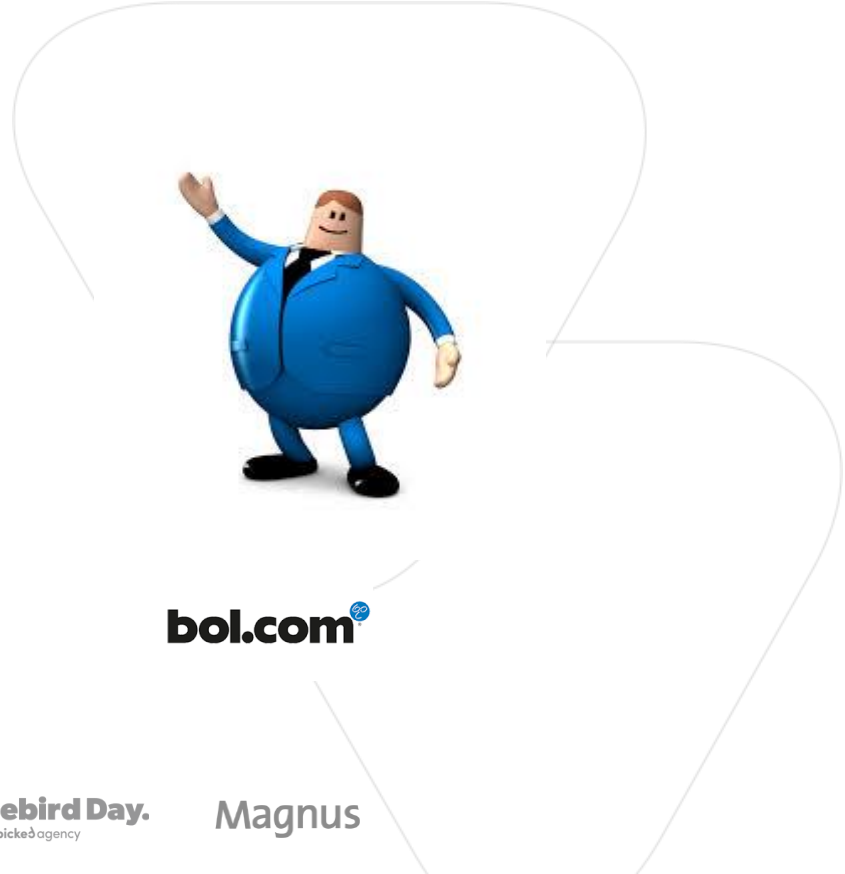
shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



PAASPOP



bol.com

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Stap 7. Ontwikkeling

Waar moet je op letten bij de ontwikkeling van je bot.

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Kies de juiste tool

De keuze wordt steeds groter



Magnus

Design

FLOW

- Demos
 - Hello World - Escalation
 - Hello World - Introduction**
 - Hello World - Question

Hello World - Introduction

USER INPUT

Hello!

RESPONSE

Hi there! This is c...

RESPONSE

My name is Dem...

USER INPUT 1

My name is...

TRAIN

✓ FIRST

Content Dashboard

Secure https://manychat.com/fo1991394257748928/cms

ManyChat

Flows

Search by flow name

+ New Flow

Testfestivalsamet2

- Dashboard
- Audience
- Live Chat
- Growth Tools
- Broadcasting
- Automation
- Flows
- Settings
- Help
- Video Tutorials
- Upgrade To Pro

Flows

New Folder

Opt-In Messages

- Keywords
- Sequences
- Welcome Message
- Default Reply
- Main Menu Content

Trash

Name	Unique users	Runs	Modified
Example Landing Opt-In Message	0	0	05.17.2018
Educational + Soft sell	0	0	05.17.2018
Introduction content + Unsubscribe ins...	0	0	05.17.2018
Example Popup Opt-In Message	0	0	05.17.2018
Educational message	0	0	05.17.2018
Educational message	0	0	05.17.2018
Example Bar Opt-In Message	0	0	05.17.2018
Default Reply	0	0	05.17.2018
Unsubscribe from bot	0	0	05.17.2018
Subscribe to bot	0	0	05.17.2018
Welcome Message	n/a	n/a	05.17.2018

POWER-UPS

INTEGRATIONS

100%

FIRST STEPS

shopping tomorrow

Bluebird Day. a Handpicked agency

Magnus



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Bekijk de supported kanalen

Ondersteund de tool Google Home, Alexa, Facebook Messenger, Slack, embedded op eigen website etc?

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus

Bepaal gewenste complexiteit

Wil je een eenvoudige conversatie gaan uitwerken of heb je behoefte aan veel customization mogelijkheden? Kies de tool die voor jouw doel werkt.

JOHN
BEERENS
.COM

Hou rekening met randgevallen

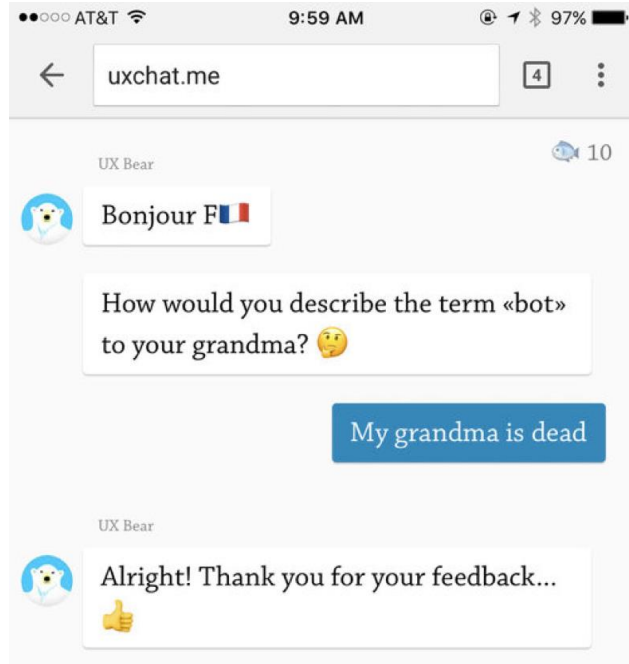
Vraag extra informatie als iets niet duidelijk is

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus





Antwoord, maar probeer niet overal antwoord op te geven

Geef toe dat je iets niet begrijpt

Stap 8.

Optimaliseer je bot

Blijf continu werken aan je bot

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Verschuif capaciteit

Verschuif een deel van de klantenservice capaciteit naar het optimaliseren van conversaties.

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

Magnus



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

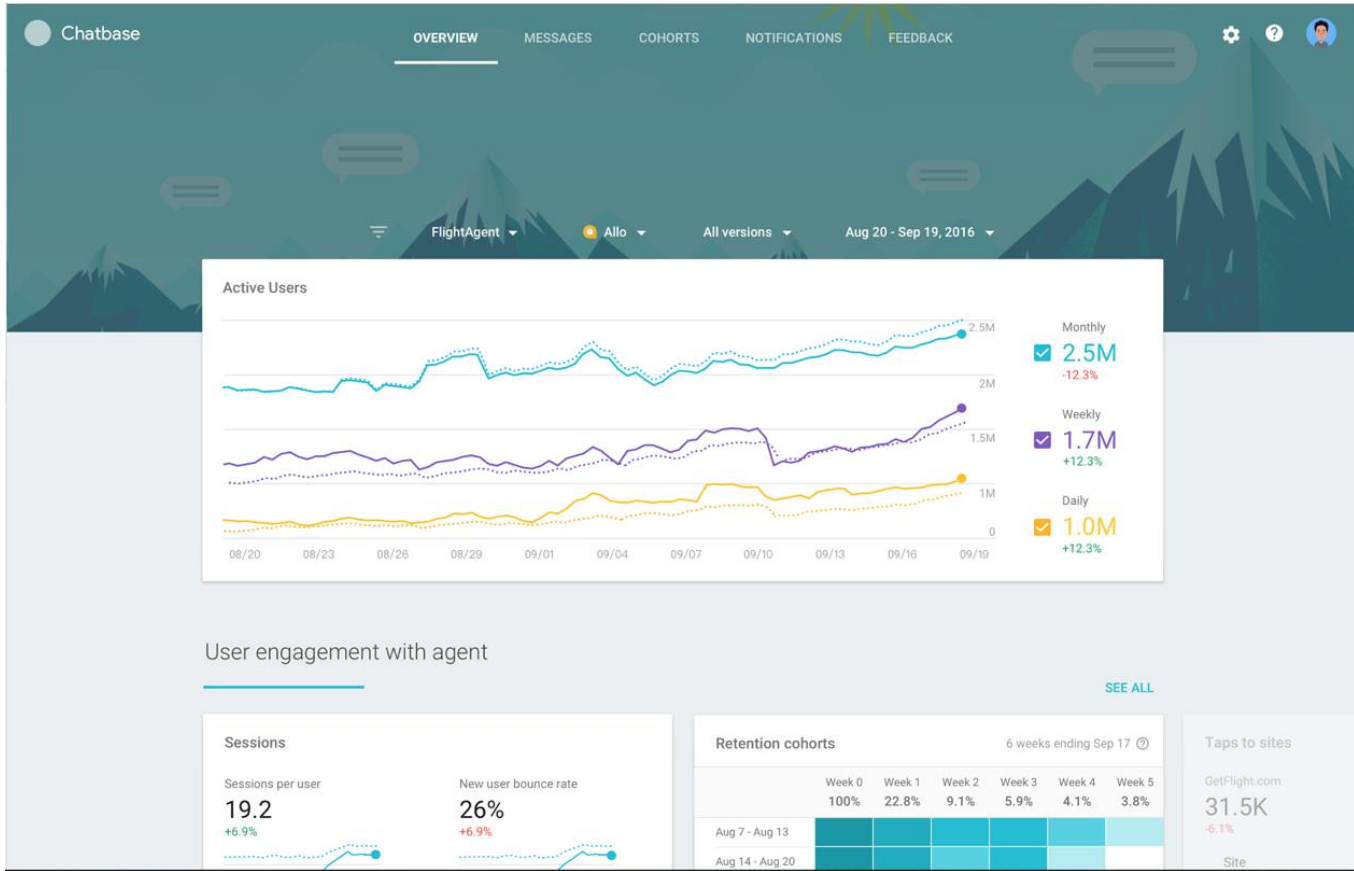
Gebruik analytische tools voor inzicht

Begrijp hoe conversaties verlopen en waar deze vastlopen.

shopping
tomorrow

 **Bluebird Day.**
a Handpicked agency

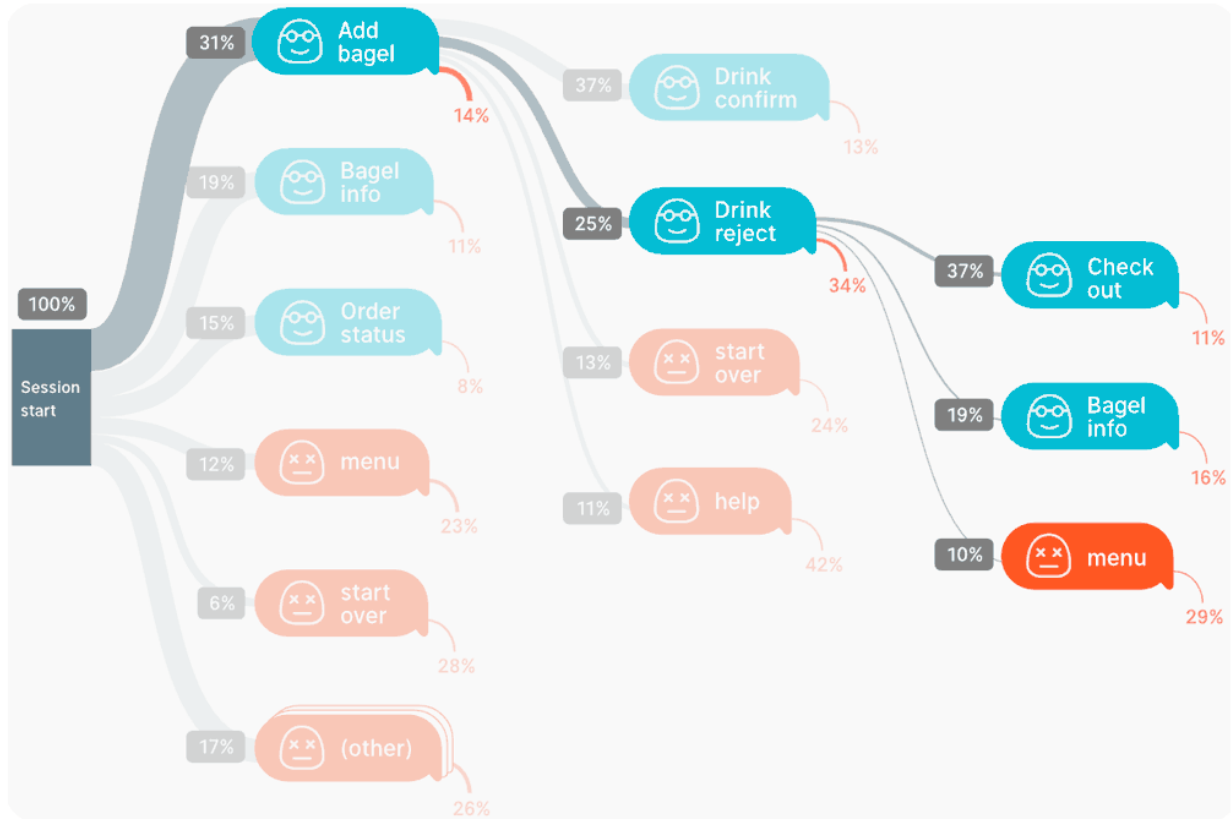
Magnus



Chatbase



Magnus



Chatbase



Magnus

In the end, this isn't about bots, it's about helping people.

Ben relevant!

En creëer écht waarde