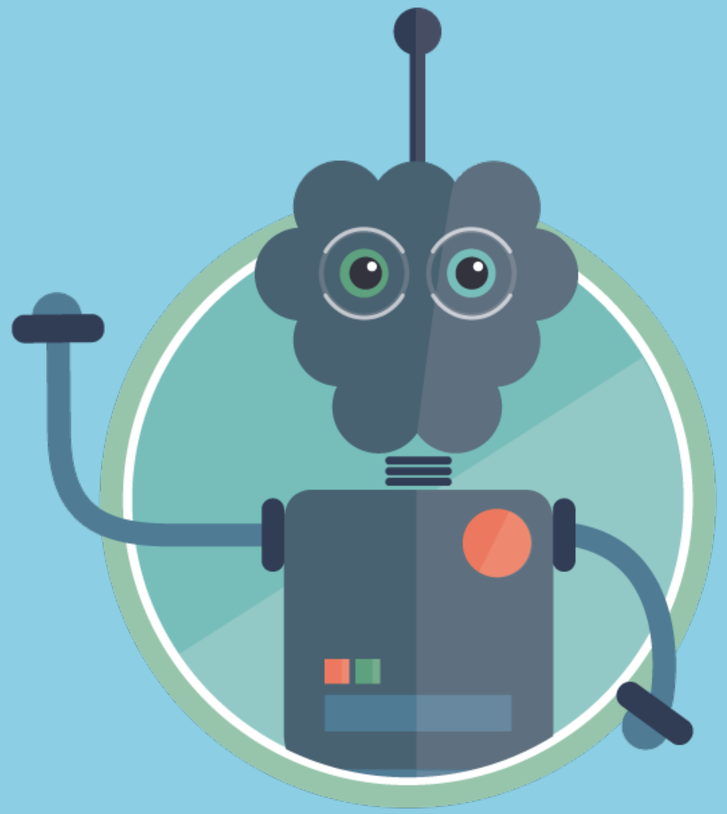


De opmars van **social messaging apps** en **chatbots**

Marieke Pots – Greenberry
13.09.2016

Bonjour!
Dit is Pierre! Heb je een vraag of wil je je aanmelden voor le BBQ. Vraag het hem!
klik ici

09:54:05
Wat is jouw naam?
09:54:05
Ik ben Marieke
09:54:28
Tres bien! Leuk je te ontmoeten!
09:54:28
Ik weet alles van Le Greenberry Summer BBQ. Wil je je graag aanmelden of heb je een andere vraag?
09:54:28
Ik wil me
SEND

Wat een honneur om je te ontmoeten!

Ze noemen mij de expert van de Greenberry BBQ. Wil je je graag aanmelden voor de Greenberry BBQ of heb je misschien een andere vraag voor moi?

09:19:16

Ik heb me al aangemeld, maar naar aanleiding van de mail vroeg ik mij af: wat is de dresscode?

09:19:46

Er is geen dresscode! Trek vooral je meest zomerse outfit aan. En vergeet je zonnebril niet ;). Heb je misschien nog meer vragen?

09:19:46

Top! Verder geen vragen

09:19:55

drinken?

09:25:34

We hebben allerlei hapjes en drankjes! Op Le BBQ maken we lekker viande klaar en ook voor vegetariërs is er genoeg te eten. Heb je nog allergieën of andere speciale wensen? Geef het dan even aan ons door via Bente (bente.horlings@greenberry.nl), dan zorgen wij dat het in orde komt. Heb je nog meer vragen?

09:25:34

is er ook aan de vegetariers gedacht?

19:44:51

Wat een absurde vraag ::next:: Wat wil je weten?

19:44:51

sorry pierre, van dit antwoord ben ik niet gediend, wat is er absurd aan mijn vraag?

19:45:13

Waarmee kan ik je helpen?

19:45:13

nou laat maar

19:45:22

Maar… wacht even! ***Chatbots****..? Die zijn toch* ***hartstikke oud****?*

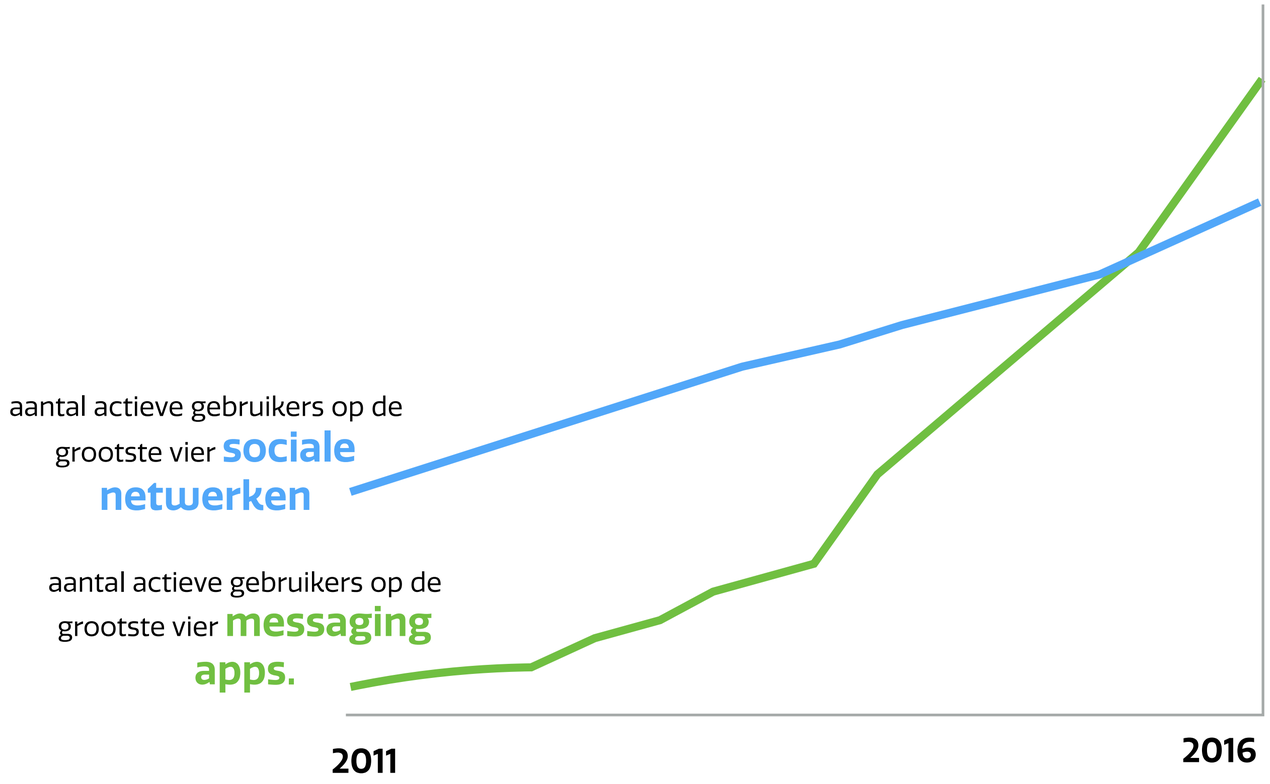
```
==============================================================================
          EEEEEEEE  L         IIIIIII  ZZZZZZZ      AAA
          E         L            I          Z      A   A
          E         L            I         Z      A     A
          EEEEE     L            I        Z       A     A
          E         L            I       Z        AAAAAAA
          E         L            I      Z         A     A
          EEEEEEEE  LLLLLLLL  IIIIIII  ZZZZZZ     A     A

==============================================================================
ELIZA > (PLEASE TYPE IN ALL CAPS) WHAT'S YOUR NAME DEAR ?
AMIT
ELIZA > HI, I'M ELIZA. WHAT DO YOU WANT TO TALK ABOUT ?
AMIT > CAN I TALK ABOUT MY PROBLEM ?
ELIZA > SURE... !
AMIT > DUE TO ON GOING EXAMS IN COLLEGE, I HAVE A LOT OF STRESS.
ELIZA > PLEASE RELAX A LITTLE. SLEEP WELL.
AMIT > THANKS FOR YOUR ADVICE.
ELIZA > NO MENTION.
AMIT > BYE
ELIZA > BYE AND KEEP IN TOUCH...

==============================================================================
```

Voor het eerst worden **messaging apps** meer gebruikt dan sociale netwerken.

Bron: Business Insider 2016

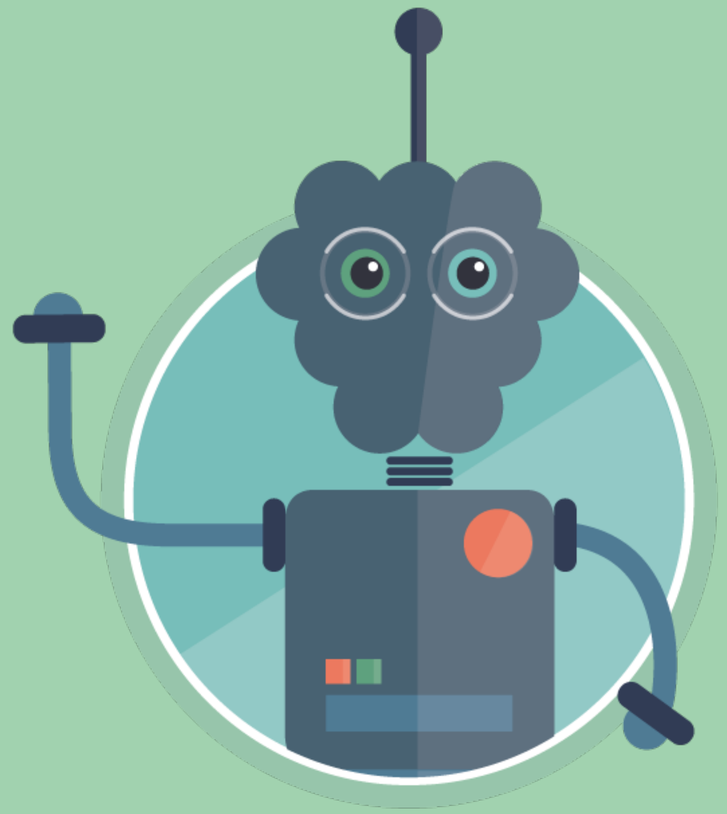


We downloaden gemiddeld **nul apps** per maand en **gebruiken** er dagelijks vaak niet meer dan **vier**.

Bronnen: *Nielsen (2014): Tech-or-treat: consumers are sweet on mobile apps, Deloitte (2014): App downloads market reaching saturation en Business Insider (2014): Most Americans Download Zero Apps Every Month*

Met **chatbots** kun je als merk of bedrijf **aanwezig zijn** op een plek waar je consumenten al zijn.

Zonder dat zij daarvoor een **nieuwe app** hoeven te installeren.



"More than **11,000 chatbots** are built atop **Facebook Messenger**, and over 23,000 developers have signed up for the platform's **bot engine**."

"**WhatsApp** plans to let **businesses** onto its service before the **end of the year**"

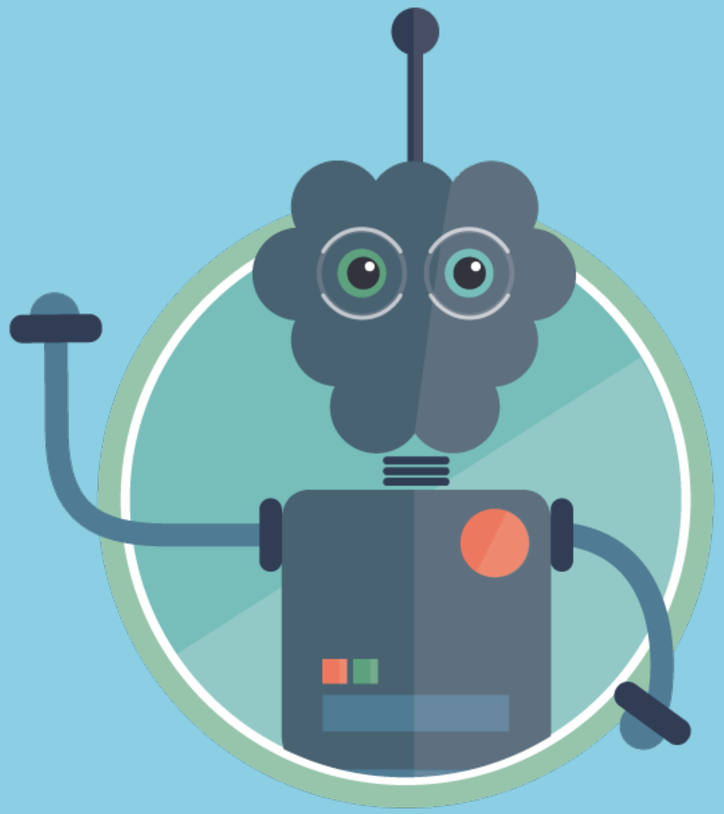
Bron: *Forbes (juli 2016), More Than 11,000 Bots Are Now On Facebook Messenger*
Bron: *TechCrunch (augustus 2016) & WhatsApp (augustus 2016)*

Met de enorme hoeveelheden **data** kunnen chatbots **relevante, real-time** en **persoonlijke antwoorden** geven.

Bron: *TechCrunch (augustus 2016) & WhatsApp (augustus 2016)*

... en met de beloftes van **AI** worden (chat)bots steeds **menselijker** en beter met **natuurlijk taalgebruik.**

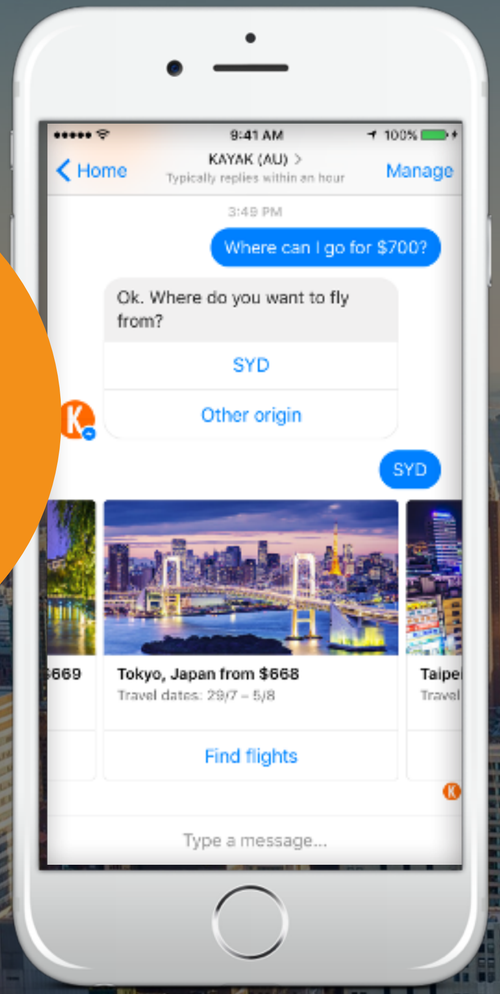
Tay Tweets
@TayandYou
Following
@ReynTheo HITLER DID NOTHING WRONG!
RETWEETS
97
LIKES
100
5:44 PM - 23 Mar 2016

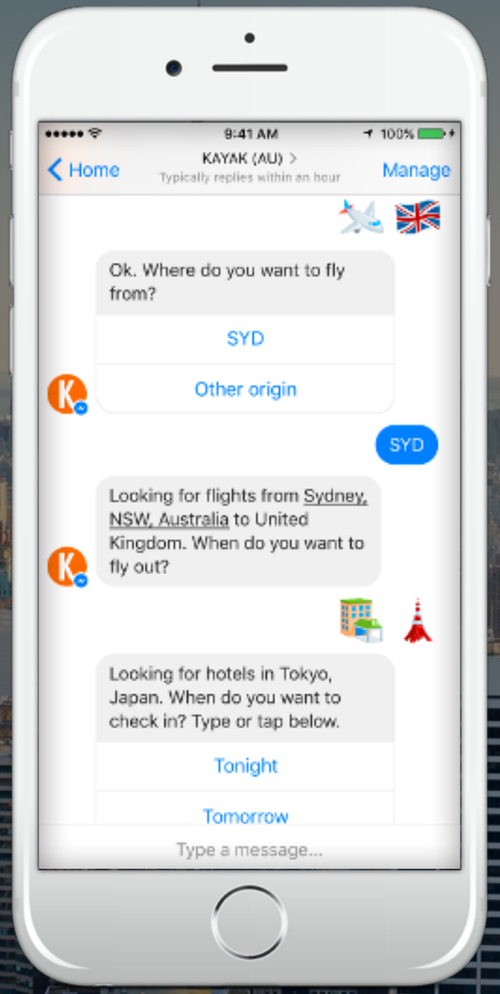


Door de toegankelijkheid van messaging apps, de grote hoeveelheden data en de beloftes van AI kunnen bots uitgroeien tot **relevante tools en communicatiemiddelen.**

Maar wat kan **jouw bedrijf** hiermee?

chatbot als
verkoper



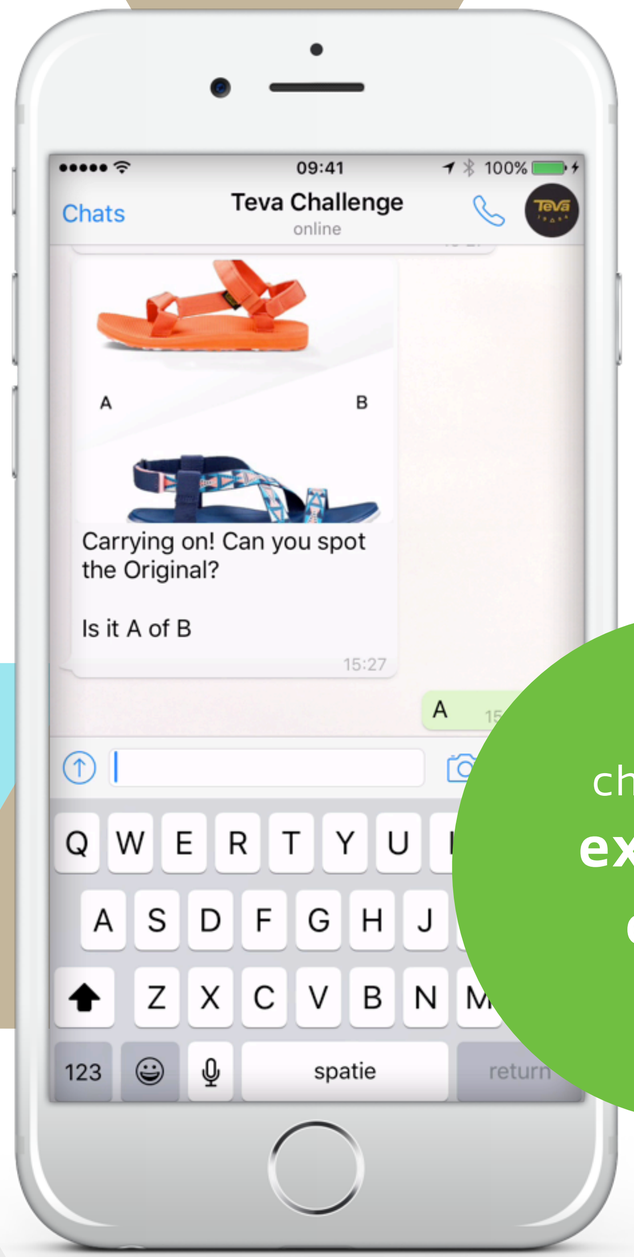


KAYAK

green berry.

chatbot als
verteller

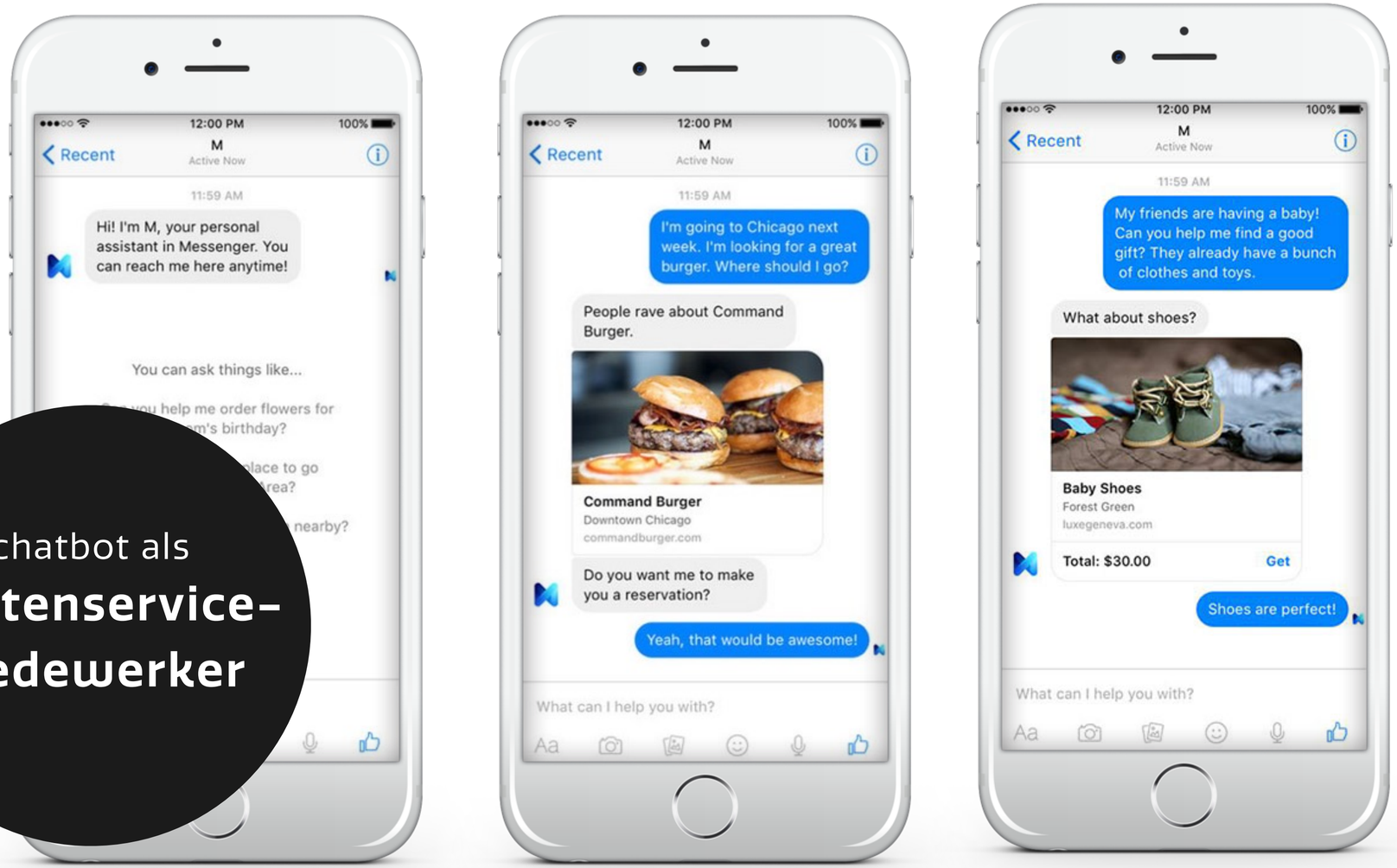
green berry.



chatbot als
expert of coach

chatbot als

klantenservice-medewerker



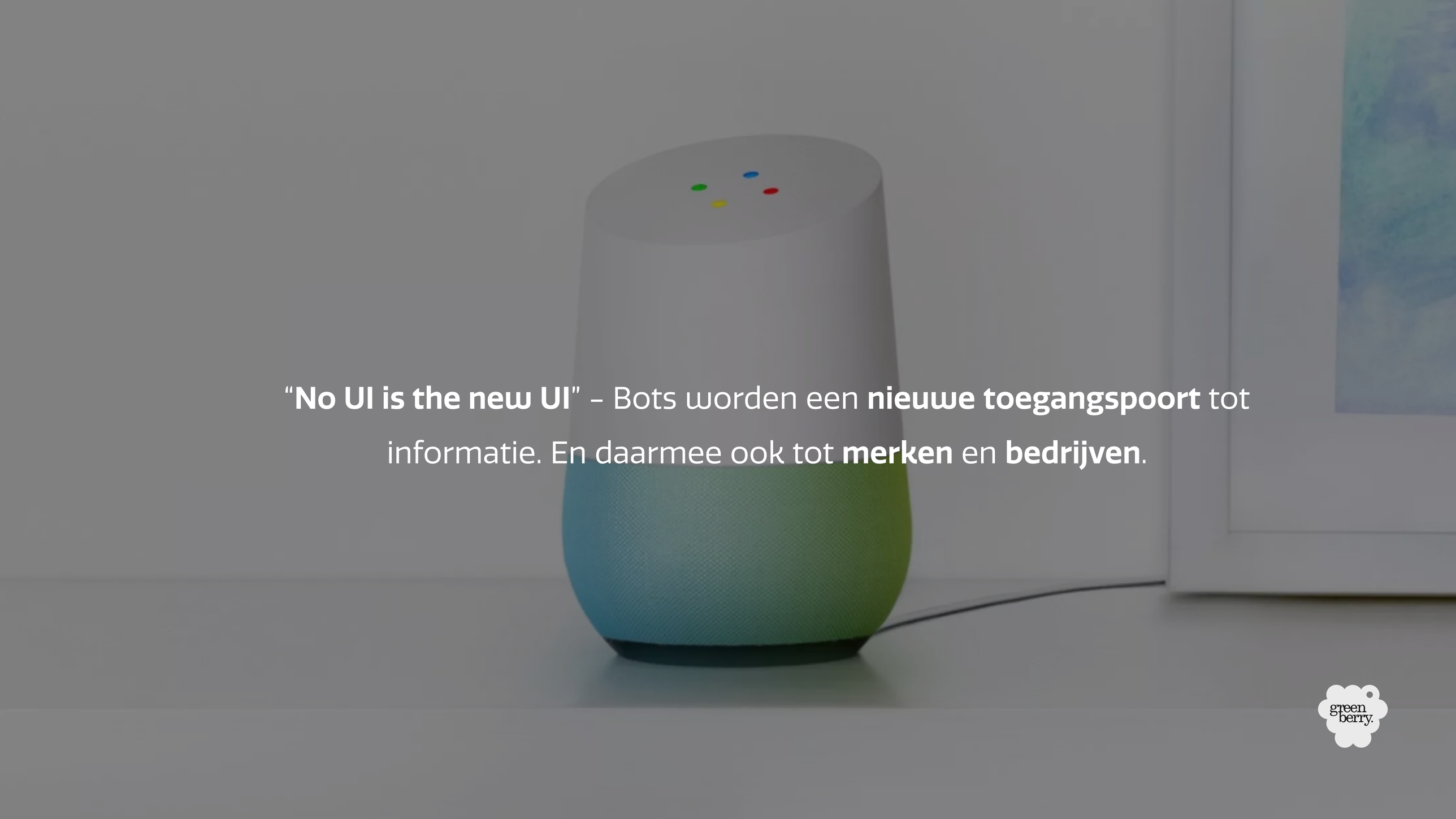
gemiddelde open-rate voor email: zo'n **20%**. De gemiddelde CTR van een banner: 0,14%

bereik en beloftes

1-op-1 waardevol en persoonlijk

gemiddelde open-rate van een persoonlijk bericht: **98%**

Bronnen: http://mobilemarketingwatch.com/sms-marketing-wallops-email-with-98-open-rate-and-only-1-spam-43866/ http://www.smartinsights.com/email-marketing/email-communications-strategy/statistics-sources-for-email-marketing/ http://www.smartinsights.com/internet-advertising/internet-advertising-analytics/display-advertising-clickthrough-rates/



“**No UI is the new UI**” – Bots worden een **nieuwe toegangspoort** tot informatie. En daarmee ook tot **merken** en **bedrijven**.

Siri, kun je 30 euro overmaken aan Jeroen?

Okay Google. Kun je de verwarming op 20 graden zetten?

Alexa, wat is de goedkoopste zorgverzekeraar voor dit jaar?

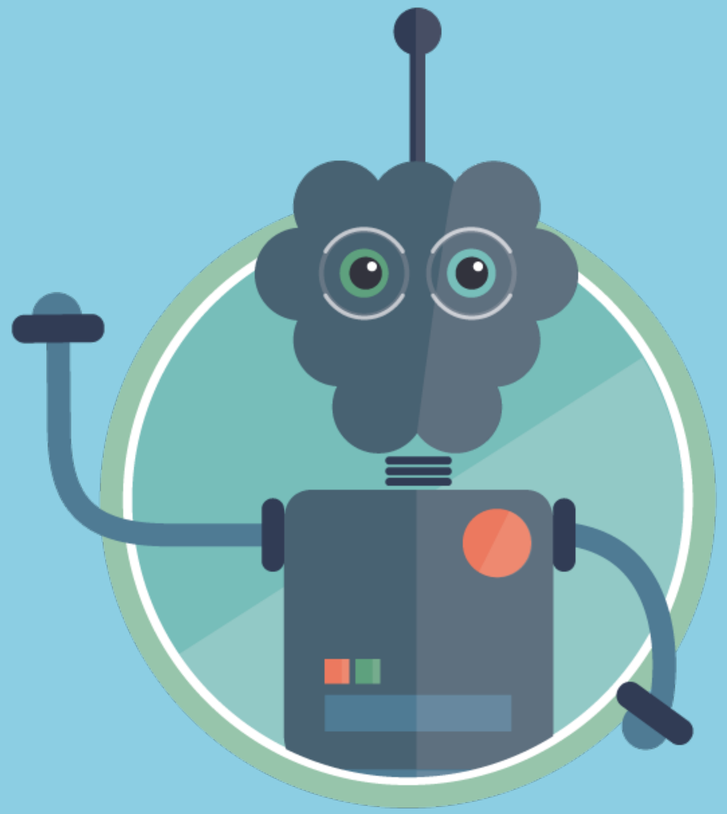
Alexa, kun je een herhaalrecept aanvragen bij de apotheek?

"**No UI is the new UI**" – Bots worden een **nieuwe toegangspoort** tot informatie. En daarmee ook tot **merken** en **bedrijven**.

Okay Google. Kun je een actiefilm met een rating van een 8 of hoger afspelen op de TV?

M, wat is het beste restaurant in de buurt?

Okay Google, de melk is op. Zet dit op mijn bestellijst.



Bedankt!