



ELEKTRONSKO POSLOVANJE

školska 2024/2025 godina

Vežba 13: Korisnička podrška i pametni čet-botovi

Četbotovi (engl. *chatbots*) su softverski alati zasnovani na veštačkoj inteligenciji koji simuliraju konverzaciju sa korisnicima putem tekstualnog ili glasovnog interfejsa. Koriste se na veb-sajtovima, društvenim mrežama, mobilnim aplikacijama i komunikacionim platformama kao što je WhatsApp.

Sve češće se integrišu u e-trgovinske sisteme poput WooCommerce-a, omogućavajući automatizaciju korisničke podrške direktno sa sajta.

Pored toga, savremeni četbotovi mogu se povezati sa bazom proizvoda i prilagoditi komunikaciju jeziku korisnika, čime dodatno poboljšavaju korisničko iskustvo.

U kontekstu elektronskog poslovanja, četbotovi se koriste za:

- Automatske odgovore na česta pitanja (FAQ)
- Pomoć pri izboru proizvoda
- Praćenje statusa porudžbine
- Podršku kupcima 24/7
- Sakupljanje podataka za analitiku i marketing

Prednosti četbotova za e-trgovinu

- ✓ **Dostupnost 24/7** – Korisnici dobijaju odgovore u bilo koje vreme
- ✓ **Ušteda resursa** – Automatizacija smanjuje potrebu za dodatnim osobljem
- ✓ **Brža usluga** – Odgovori se generišu u realnom vremenu
- ✓ **Personalizacija** – Četbot može preporučiti proizvode na osnovu prethodnih kupovina
- ✓ **Sakupljanje kontakata** – Mogu tražiti email ili broj telefona za dalju komunikaciju

WhatsApp u e-poslovanju

WhatsApp je jedna od najkorišćenijih aplikacija za razmenu poruka u svetu, sa više od 2 milijarde aktivnih korisnika mesečno. Zbog svoje popularnosti, postao je izuzetno efikasan kanal komunikacije između firmi i krajnjih korisnika, naročito u oblasti **elektronske trgovine (e-commerce)**.

Preduzeća koriste **WhatsApp Business** i **WhatsApp Business API** kako bi ostvarila direktan kontakt sa kupcima – omogućujući im da primaju **potvrde porudžbina, automatske poruke, pomoć u realnom vremenu i personalizovane ponude**. Za manje firme, besplatna WhatsApp Business aplikacija nudi osnovne funkcionalnosti, dok API varijanta omogućava veću automatizaciju i integraciju sa postojećim sistemima.

WhatsApp kao kanal za korisničku podršku i digitalni marketing

Upotrebom WhatsApp-a, e-prodavnica može unaprediti korisničko iskustvo kroz:

- **Slanje automatskih poruka** po potvrdi narudžbine (npr. „Vaša porudžbina #1234 je uspešno primljena“)
 - **Podsetnike za napuštenu korpu** – korisnik dobija ljubaznu poruku sa podsećanjem da nije završio kupovinu
 - **Interaktivni katalog proizvoda** – korisnici mogu pregledati proizvode direktno kroz čet prozore
 - **Direktnu komunikaciju sa agentima** korisničke podrške bez potrebe za pozivima ili mejlovima
 - **Slanje lojalni kupona i personalizovanih promocija** korisnicima koji su već obavili kupovinu
-

Kako funkcioniše četbot + WhatsApp integracija?

Scenario iz prakse – korisnik dolazi na vaš sajt i primećuje **WhatsApp ikonicu** u donjem desnom uglu ekrana.

Klikom na nju otvara se WhatsApp čet (na mobilnom ili desktop uređaju), gde četbot automatski započinje komunikaciju.

Tipičan tok izgleda ovako:

✅ **Poruka četbota:**

Zdravo! 🙋 Kako možemo da vam pomognemo danas? Odaberite jednu od opcija:

- 1 Pratite moju porudžbinu
- 2 Želim da pričam sa agentom
- 3 Pregled proizvoda
- 4 Želim kupon za popust

Na osnovu korisnikovog izbora, četbot:

- 📦 *Ako izabere 1:* traži broj porudžbine i vraća status dostave
- 👤 *Ako izabere 2:* preusmerava na dostupnog operatera
- 🛒 *Ako izabere 3:* šalje link ka katalogu proizvoda ili ponudu direktno u poruci
- 🎁 *Ako izabere 4:* automatski šalje kupon sa uslovima korišćenja

Prednosti integracije WhatsApp-a u e-prodavnici (npr. WooCommerce)

- 📱 **Brža i ličnija komunikacija** – korisnici već koriste WhatsApp svakodnevno
- 🧠 **Automatizacija kroz četbotove** – manji trošak korisničke podrške
- 💡 **Veća stopa angažovanja** – poruke u WhatsApp-u imaju visoku stopu otvaranja
- 🔗 **Mogućnost direktnog povezivanja sa WooCommerce** – putem dodataka kao što su

Twilio WhatsApp, WATI, Zoko, MessageBird, itd.

Kombinacija WhatsApp-a i četbota omogućava automatizaciju ponavljajućih zadataka, kao što su potvrde porudžbina, odgovori na često postavljana pitanja, status isporuke i promocije. Ovo smanjuje potrebu za dodatnim osobljem i ubrzava tok komunikacije.

Na primer, četbot može automatski ponuditi korisniku da prati porudžbinu ili da dobije aktuelni kupon za popust.

Statistike pokazuju da WhatsApp poruke imaju izuzetno visoku stopu otvaranja (čak preko 90%), što je znatno više u poređenju sa email marketingom. To znači da promotivne poruke, lojalni kuponi i obaveštenja imaju veću šansu da stignu do krajnjeg korisnika i dovedu do konkretne akcije (kupovina, upit, deljenje proizvoda).

Dodaci za implementaciju četbota i WhatsApp-a u WooCommerce

1. Chaty – WhatsApp, Messenger & more

Chaty je popularan WordPress dodatak koji omogućava dodavanje više komunikacionih kanala na vaš veb-sajt, uključujući **WhatsApp, Messenger, Telegram, Viber, Instagram DM**, i mnoge druge. Namenjen je lakom kontaktiranju posetilaca sa bilo kog uređaja, bez potrebe da napuštaju vašu prodavnicu.

Ključne funkcionalnosti:

- **Lako dodavanje WhatsApp ikone** na veb stranicu – vidljiva u donjem uglu sajta (desktop i mobilna verzija), klik vodi direktno u WhatsApp konverzaciju.
- **Podesivi radni sati** – možete odrediti kada će se WhatsApp ikonica prikazivati, a van tog vremena automatski se može prikazati poruka o nedostupnosti.
- **Direktan klik za slanje poruke** – korisnik klikne i automatski se otvara WhatsApp sa unapred definisanom porukom (npr. pitanje o dostupnosti proizvoda).
- **Praćenje klikova i interakcija** – uz pomoć Google Analytics i Facebook Pixel praćenja, možete pratiti koliko korisnika klikne na ikonicu i započne razgovor.

Instalacija korak po korak:

1. Ulogujte se na svoj **WordPress admin panel**.
2. Idite na **Plugins → Add New**.
3. U polju za pretragu unesite **“Chaty”**.
4. Kliknite na **Install Now**, zatim **Activate**.
5. Otvorite **Settings → Chaty** u meniju.
6. Izaberite **WhatsApp kao kanal**, unesite broj telefona u internacionalnom formatu (npr. +381...), dodajte **radno vreme** i poruku dobrodošlice.

Primer poruke koju korisnik vidi kada klikne:

„Zdravo! Dobrodošli u našu prodavnicu. Kako možemo da pomognemo danas? 😊“

Ova poruka se automatski pojavi u WhatsApp prozoru korisnika, što značajno smanjuje otpor i podstiče brzu komunikaciju.

2. Tidio Live Chat & Chatbots – Sveobuhvatan alat za četbotove i podršku uživo

Tidio je savremeni alat koji kombinuje **live chat** i **automatizovane četbotove** u jedinstvenom interfejsu, sa ciljem da poboljša korisničku podršku i prodajne procese na sajtu. Namenjen je malim i srednjim preduzećima, posebno e-prodavicama koje žele da unaprede komunikaciju sa kupcima kroz više kanala, uključujući **WhatsApp**, **Facebook Messenger**, kao i standardni **veb čet**.

Ključne funkcionalnosti:

- **Prilagođeni četbot scenariji (ako/onda logika)**

Tidio omogućava kreiranje četbotova bez programiranja. Koristeći jednostavan vizuelni editor, korisnici mogu napraviti tokove koji automatski odgovaraju na pitanja ili nude pomoć – npr. ako korisnik pita „gde je moja porudžbina“, bot automatski nudi link za praćenje.

- **Email sakupljanje i kontakt forma**

Četbot može prikupiti korisnički email ili podatke kroz formu, što je korisno za newsletter, remarketing ili kreiranje korisničkih profila.

- **Automatski odgovori**

Tidio nudi mogućnost podešavanja automatskih odgovora na često postavljana pitanja (npr. „Kolika je cena isporuke?“ ili „Koji su načini plaćanja?“), čime se značajno rasterećuje tim za korisničku podršku.

Osim za sajt, automatski odgovori se mogu postaviti i za **Facebook Messenger** i **standardni veb čet**, što omogućava da korisnici dobiju trenutne informacije 24/7 bez potrebe za operaterom.

- **Integracija sa WhatsApp Business nalogom**

Tidio u plaćenju verziji omogućava povezivanje sa WhatsApp-om, što omogućava korisnicima da započnu komunikaciju direktno sa sajta i nastave je putem WhatsApp aplikacije.

- **Jedinstveni Tidio panel (konsola)**

Svi razgovori sa različitih kanala (chat na sajtu, WhatsApp, Facebook, Instagram) prikazuju se u jednoj upravljačkoj tabli, olakšavajući timovima da brzo reaguju i vode konverzaciju bez prebacivanja između aplikacija.

Koraci za dodavanje Tidio četbota na WordPress/WooCommerce sajt:

1. Instalacija plugina

- Uđite u WordPress admin panel → *Plugins* → *Add New*
- U polje za pretragu unesite **Tidio – Live Chat & Chatbots**
- Kliknite na *Install Now*, zatim *Activate*

2. Kreiranje naloga na Tidio.com i povezivanje

- Otvorite <https://www.tidio.com>
- Registrujte se ili se prijavite
- Povežite svoj WordPress sajt kroz jednostavan korak (Tidio automatski prepoznaje instalirani plugin)

3. Kreiranje četbot scenarija

- U Tidio editoru napravite logiku konverzacije, npr.:
„Dobrodošli! Da li želite da pratite porudžbinu, pregledate proizvode ili dobijete kupon za popust?“
- Na osnovu odgovora, bot prikazuje opcije, šalje linkove, ili traži kontakt podatke.

4. Povezivanje sa WhatsApp Business nalogom (potrebna je plaćena verzija)

- U Tidio konzoli idite na sekciju *Channels* → *WhatsApp Integration*
- Pratite uputstva za verifikaciju i povezivanje vašeg broja sa Meta (Facebook) Business platformom
- Nakon povezivanja, korisnici će moći da nastavie komunikaciju preko WhatsApp-a direktno sa sajta.

Pogodno za WooCommerce korisnike

Tidio dodatak se automatski integriše sa WooCommerce sistemom. Bot može:

- Prepoznati korisnički nalog i prikazati podatke o prethodnim narudžbinama
- Nuditi proizvode u skladu sa prethodnim pretragama
- Slati obaveštenja o statusu porudžbine ili napuštenoj korpi
- Sakupljati podatke za ciljani remarketing (email, broj telefona, interesovanja)

Napredan alat za pravljenje pametnih četbotova. Podržava integraciju sa WhatsApp-om .

Koraci za dodavanje četbota:

1. Instalacija plugina Tidio – Live Chat & Chatbots
 2. Registracija na tidio.com i povezivanje naloga
 3. Kreiranje scenarija: „Da li tražite informacije o proizvodima, praćenje porudžbine ili želite kupon?“
 4. Povezivanje sa WhatsApp-om uz pomoć **Tidio WhatsApp integracije**
-

3. WP Social Chat

WP Social Chat je praktičan dodatak za WordPress koji omogućava da posetioци sajta lako stupe u kontakt sa podrškom putem WhatsApp-a, klikom na vidljivu ikonicu koja vodi direktno u čet.

Ovaj alat je ranije bio dostupan kao kao WhatsApp Chat WordPress.

Ono što ovaj dodatak izdvaja jeste mogućnost **dodavanja više agenata**, pri čemu se svakom agentu može dodeliti **posebno radno vreme**, naziv (npr. "Podrška", "Prodaja", "Reklamacije") i individualna početna poruka. Ovo je posebno korisno za veće e-prodavnice koje imaju timove sa različitim funkcijama.

Pored toga, dodatak omogućava da se početna poruka koju korisnik šalje automatski **prilagodi sadržajem stranice** sa koje je kliknuta (npr. ako korisnik klikne sa stranice proizvoda, poruka može automatski sadržati naziv tog proizvoda). Time se štedi vreme i unapređuje konverzija.

Takođe, **analitičke funkcije** omogućavaju vlasnicima sajta da prate kada i sa kojih stranica korisnici započinju razgovor, koliko često se koristi čet i koliko traje interakcija, što može pomoći u optimizaciji korisničkog iskustva i radnog vremena agenata.

Glavne funkcionalnosti:

- Kreiranje više agenata sa različitim radnim vremenima
- Potpuno prilagodljiv tekst koji korisnik vidi i/ili šalje
- Mogućnost dinamičke poruke prema stranici proizvoda
- Praćenje korisničkog ponašanja i angažovanja putem analitike
- Jednostavna integracija bez potrebe za kodiranjem

Analiza uspešnosti četbota i WhatsApp komunikacije

Metrika	Opis
Broj interakcija	Koliko korisnika je kliknulo na WhatsApp
Stopa odgovora	Koliko korisnika je odgovorilo četbotu
Konverzija	Koliko interakcija je dovelo do kupovine
Prosečno vreme rešavanja zahteva	Koliko brzo je korisnik dobio odgovor
Broj kupona korišćenih preko četbota	Koliko promocija je aktivirano tim putem

Saveti za uspešnu implementaciju

Implementacija četbota ne znači samo tehničko povezivanje, već je ključ u korisničkom iskustvu. Evo nekoliko proverenih saveta:

- **Jasna i korisna poruka dobrodošlice**
Prva poruka je najvažnija – korisnik treba odmah da razume čemu četbot služi i koje opcije su mu na raspolaganju (npr. „Zdravo! Mogu da vam pomognem sa praćenjem porudžbine, informacijama o proizvodima i aktuelnim popustima.“).
- **Povezivanje četbota sa sistemom lojalnosti**
Ako vaša prodavnica koristi lojalni program, omogućite korisnicima da proveravaju bodove, dobijaju ekskluzivne popuste ili automatski dobijaju kupon putem bota.
- **Automatizacija čestih pitanja (FAQ)**
Pitanja o radnom vremenu, statusu porudžbine, povraćaju robe i slično treba da se rešavaju automatski kako bi se rasteretila podrška.
- **Prikaz WhatsApp ikone samo tokom radnog vremena**
Ako korisnici kliknu van radnog vremena i ne dobiju odgovor, to može frustrirati. Postavite radno vreme i sakrijte ili prilagodite ikonu u tim periodima.
- **A/B testiranje poruka**
Testirajte različite verzije poruka (npr. poziva na akciju, strukture poruke) i merite koja verzija ima veću stopu odgovora ili konverzije. Na taj način stalno poboljšavate učinkovitost komunikacije.