

FÖRBÄTTRA KUNDSERVICE- UPPLEVELSEN MED HJÄLP AV AI

Vill ni minska arbetsbelastningen i er kundtjänstorganisation?
Samtidigt som ni förbättrar kundupplevelsen för era kunder?

Med Travel Information Management System (TIMS) är detta möjligt. TIMS skiljer sig från många andra kommunikationsplattformar genom sitt starka fokus på tvåvägskommunikation.

Genom att öppna flera inkommande kanaler gör TIMS det möjligt för kunden att på ett snabbt sätt nå rätt person i kundtjänst, via den kanal som passar kunden bäst (sms, app, webbsida, WhatsApp, Facebook Messenger eller e-post). Genom att introducera modern chatbot-teknik från Microsoft och molntjänster kan vi effektivt minska risken för att er kundtjänst översvämmas av stora mängder inkommande frågor.

Fördelar med tjänsten

- Snabbare service för kund
- Minskad arbetsbelastning för serviceorganisationen och ökad kundnöjdhet
- Datakälla för analys av kundbeteenden

Den mest värdefulla delen av tjänsten är att låta AI plocka upp och svara på alla frågor som den kan finna svar på. En av Nexers kunder som använder tjänsten räknar med att 25 procent av alla frågor besvaras av AI, och omfattningen ökar ju mer återkoppling som skickas till tjänsten.

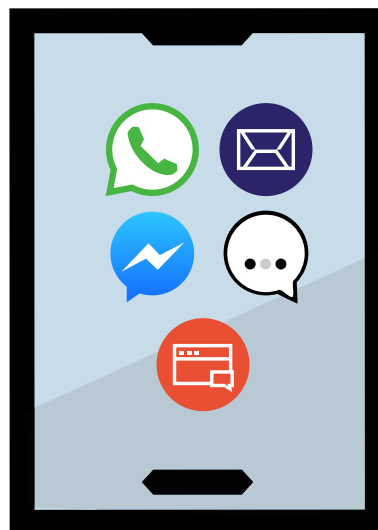
Om det låter skrämmande att låta AI ta kontroll över kundrelationen, finns det även möjlighet att semi-automatisera och låta AI skriva svaren, men sedan bekräftar eller korrigerar en fysisk användare meddelanden innan de skickas till kunden.

Ytterligare fördelar med dataanalys

Genom att låta alla konversationer analyseras av AI får vi en automatisk kategorisering som kan användas för att skicka frågor till rätt support-grupp eller för prioritering av brådskande ärenden. Dessutom kan vi filtrera på olika typer

av frågor genom multilager-kategorisering av frågorna i flera nivåer av frågorna.

Data som samlas in via kategorisering och konversationer med kunder kan användas av organisationen för djupa analyser och insikter kring kunders beteenden. Analys av data blir ett användbart verktyg för att expandera och utveckla erbjudanden.



Travel Information Management System (TIMS) är en tjänst för omnikanalkommunikation som skapar Unified Communication, det vill säga samlar all information mellan ditt företag och era kunder på ett ställe. Meddelanden kan skapas automatiskt eller manuellt från olika system, men all utgående och inkommande dialog med kunden samlas i samma gränssnitt. Därför har kundservice och personal på fältet med flera koll på all kommunikation med kunderna. Besök oss gärna på nexergroup.com/sv/tjanster/unified-commerce/ och kontakta oss där.