

UNIFIED COMMUNICATION
– LEDANDE LÖSNING FÖR
SNABB OCH EFFEKTIV
KOMMUNIKATION

ALL KUND-KOMMUNIKATION PÅ ETT STÄLLE

Föreställ dig att det fanns en komplett lösning som kan samla all kommunikation mellan ditt företag och era kunder, så att ni kan undvika att ha olika typer av information i olika system. Det finns en sådan lösning. För att undvika att ha olika system för olika typer av kommunikation har Nexer utvecklat en plattform så att du kan effektivisera din kunddialog på det sätt som passar ditt företag bäst.

En bättre upplevelse, både för dig och för dina kunder

Under kundens livscykel inträffar ett antal givna och oväntade potentiella interaktioner mellan leverantören och kunden. Om dessa används på rätt sätt kan det leda till en positiv kundupplevelse. Att tillhandahålla rätt information vid rätt tidpunkt uppskattas inte bara av kunder, utan leder också till mindre osäkerhet och överflödiga frågor, vilket ger dina anställda mer tid för sina kärnverksamheter. Detta stödjer vår lösning Unified Communication.

Fördelar med lösningen

- Personlig information och service
- Regelbaserade automatiserade massmeddelanden
- Flera kanaler: sms, e-post, app, online och push-notifikationer
- Räckvidd över hela världen genom lokala operatörer
- Skalbar prestanda
- Tvåvägskommunikation med individuella grupper
- Byggt på en beprövad plattform som används av globala företag

Effektiva processer och personligt innehåll

Genom att använda automatisering och färdiga mallar kan ni öka effektiviteten i processer och kvaliteten på innehållet i meddelanden. Till exempel underlättar mallar återanvändning av kommunikation och flerspråkig hantering av text.

Mallarna stödjer dynamiskt innehåll som kan anpassas till den enskilda mottagaren. Till exempel hälsningar, namn, personliga erbjudanden, lösenord eller liknande.

Genom full automatisering kommer systemet att ta hand om alla kundinteraktioner ni vill ha, men inte kan spendera tid på.

Effektivisera din kunddialog

En riktig omnikanalupplevelse innebär att kunden alltid har samma information tillgänglig i alla kanaler, oavsett vilket medium kunden använder vid en viss tidpunkt. Kunden kan öppna ett meddelande i vilket medium som helst. Samma

meddelanden visas i alla enheter, oavsett om det är "Mina sidor" online, sms, e-post eller i en app. Dina anställda har också all information till kund tillgänglig på ett och samma ställe. Det är också möjligt att segmentera, vilket ger ditt företag en möjlighet att interagera med prioriterade kunder, eller grupper av kunder och ge bästa möjliga service, när som helst. Sammanfattningsvis ger Unified Communication din personal möjligheten att kommunicera effektivt med era kunder genom en enda lösning, oavsett kanal och geografi.

Framtidssäkra din digitalisering med artificiell intelligens (ai)

För att ytterligare förbättra din kundkommunikation har vi integrerat Unified Communication med banbrytande AI-teknik från Microsoft och Amazon (AWS). Genom att digitalisera din kundtjänst, kommer du att få mer än bara nöjda kunder. Att använda chatbotar i din organisation kan ge snabb service för stora volymer kundkommunikation. Genom att dirigera alla "allmänna" frågor till en chatbot, får ni mer tid för personal att gräva djupare i de frågor där det finns behov av det. Du kan till exempel kategorisera frågor, skapa mallar med olika svar och skicka automatiska svar tillbaka.



Sälj mer effektivt

Att använda AI gynnar din organisation även genom att du får möjlighet till insikter om kundens beteenden med hjälp av dataanalys. Denna information kan användas för att vidareutveckla och förbättra din organisation. Med dessa insikter kan du skapa personlig och relevant kommunikation. Detta ger dig i sin tur möjligheter att ytterligare öka försäljningen.

Att använda systemet för manuell eller automatiserad försäljning kan förvandla det till en inkomstkälla!

Dokumenterat effektivt verktyg i krissituationer

Unified Communication har sitt ursprung i krishantering och vikten av att kunna nå kunder snabbt och korrekt, var som helst i världen. Under kriser som tsunamin i Sydostasien 2004 och vulkanen Eyjafjallajökulls utbrott på Island 2010 har Unified Communication varit ett exceptionellt verktyg som använts för att informera kunder och anställda om allt från rådande läge, vad som görs och hur de ska agera.

Förbättra både kundupplevelsen och er prestation

Kombinationen av funktionalitet för kriskommunikation, tvåvägskommunikation i flera kanaler samt både automatiserad och manuell information till individer och grupper, gör Unified Communication till ett multifunktionsverktyg som förbättrar såväl kundupplevelsen som ditt företags affärer.

- Över 3500 användare
- Kunder från 12 länder
- 10 språk
- Över 25 miljoner meddelanden per år

Genom feedback från systemet kommer personalen att veta vilka kunder som har fått meddelanden och öppnat dem eller inte, vilket i sin tur ger er möjligheten att försöka nå dem igen.

Om plattformen

Plattformen har använts effektivt för uppdragskritiska processer i flera globala bolag sedan 2002. Lösningen levereras som en webbportal och som iPad-app för att betjäna din personal på kontoret såväl som på fältet. Affärslogiken hos Unified Communication ligger i ett applikationslager ovanpå en separat plattform för meddelandekommunikation. Systemarkitekturen är baserad på flera mikrotjänster för att göra lösningen skalbar och för att optimera användandet av resurser från fall till fall. Detta bildar ett system som kan konfigureras, anpassas och skalas för att passa de enskilda kundernas behov. Systemet ger full kontroll över tillgång till information för olika användare och ger möjlighet att sätta upp regler för tillgänglighet baserat på användarfall eller användare, i enlighet med er organisations behov.

Integrera med dina nuvarande system

Genom att skilja vårt integrationsramverk från applikationen kan vi importera nästan alla dataformat (filuppladdningar, meddelandeköer eller API) och källor till data som behövs för varje intern tjänst. Genom integration av data kan vi basera våra affärsregler på den data vi får från era befintliga källsystem. Exempelvis e-handelsplattform, bokningssystem, CRM-system eller nuvarande kundservicesystem. Eller varför inte återföra informationen till era system för återanvändning i andra processer?

Leverans

Systemet levereras som en SaaS (Software as a Service) vilket innebär att Nexer tar hand om hantering av infrastrukturen, säkerhet, uppdateringar och rättelser, samt att kontinuerligt rulla ut nya funktioner. Vår SaaS-tjänst inkluderar upp till 99,9 procent SLA och upp till 24/7 support.

Systemet levereras i tre olika nivåer:

1. Basic
2. Pro
3. Enterprise



Vill du veta mer?

Kontakta oss

Fredrik Axell, Business Area Manager
fredrik.axell@nexergroup.com
+46 730 700 156