

FÖRBÄTTRA KUNDSERVICEUPPLEVELSEN 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 öppna flera inkommande kanaler ger TIMS möjlighet för kunden att på ett snabbt sätt nå rätt person i kundtjänst, via den kanal som passar kunden bäst (SMS, app, websida, WhatsApp, Facebook Messenger eller E-mail).

Genom att introducera modern chatbot-teknik från Microsoft och molntjänster kan vi effektivt minska risken för att kundtjänstorganisationen översvämmas av stora mängder inkommande frågor.

FÖRDELAR MED TJÄNSTEN

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

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

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, personal på fältet, med flera koll på all kommunikation med kunderna.

Om det låter skrämmande att låta en AI ta kontroll över kundrelationen, finns det även möjlighet att semi-automatisera och låta en 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 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 vidare expandera och utveckla erbjudanden.



VILL DU VETA MER?

Du kan läsa mer om Unified Communication på www.unifiedcommerce.se. Där kan du också kontakta oss. Hör gärna av dig!