



UNIFIED COMMUNICATION — LEDANDE LÖSNING FÖR TRAVEL INFORMATION MANAGEMENT

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

I. En bättre upplevelse, både för dig och för dina kunder

Fördelar med lösningen

Effektiva processer och personligt innehåll

Effektivisera din kunddialog

Framtidssäkra din digitalisering med Artificiell Intelligens (AI)

Sälj mer effektivt

Dokumenterat effektivt verktyg i krissituationer

Förbättra både kundupplevelsen och er prestation

II. Om plattformen

ALL KUNDKOMMUNIKATION PÅ ETT STÄLLE

Föreställ dig att det fanns en komplett lösning som kunde 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 det. För att undvika att ha olika system för olika typer av kommunikation har Sigma utvecklat en plattform så att du kan effektivisera din kunddialog på de sätt som passar ditt företag bäst.

I. EN BÄTTRE UPPLEVELSE, BÅDE FÖR DIG OCH FÖR DINA KUNDER

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

FÖRDELAR MED LÖSNINGEN

- Personlig rese- och serviceinformation
- Regelbaserad automatiserade massmeddelanden
- Flera kanaler: SMS, e-post, app, online och Push-notifikationer
- Räckvidd över hela världen genom lokala operatörer
- Skalbar prestanda
- Tvåvägskommunikation
- 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, såsom hälsningar, namn, personliga erbjudanden, lösenord eller liknande.

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

EFFEKTIVISERA DIN KUNDIALOG

En riktig omnikanal-upplevelse betyder att oavsett vilket medium som används vid en viss tidpunkt eller av en specifik kund, kommer han eller hon alltid att ha samma information tillgänglig i alla kanaler.

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.

Du kan till exempel samla följande information:

- Information före resan
- Information före ankomst
- Ankomstmeddelanden
- Meddelanden om avgång
- Följdfrågor

Genom att tillhandahålla inkommande meddelanden genom alla kanaler, förenar vi kommunikationen och kundupplevelsen.

Inkorgen kommer att ge din personal alla meddelanden, antingen från hela världen eller sorterade efter destinationer, hotell, språk etc. Det är också möjligt att segmentera, vilket ger ditt företag en möjlighet att interagera med prioriterade kunder och ge den bästa möjliga servicen, 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 chat-bottar i din organisation kan ge snabb service för stora volymer. Genom att dirigera alla "allmänna" frågor till en chat-bot, får ni mer tid för personal att gräva djupare i de frågor som verkligen behöver 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 möjligheten att få insikt 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 i sin tur ger dig möjligheter att ytterligare öka försäljningen.

Att använda systemet för manuell eller automatiserad försäljning kan förvandla systemet 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 utbrottet av den isländska vulkanen Eyjafjallajökull 2010 har Unified Communication varit ett exceptionellt verktyg som använts för att informera kunder om allt från rådande läge, hur kunden når säkerhet och var man kan få lokal hjälp.

FÖRBÄTTRA BÅDE KUNDUPPLEVELSEN OCH ER PRESTATION

Kombinationen av funktionalitet för kriskommunikation och såväl automatiserad rese- och serviceinformation som tvåvägskommunikation i flera kanaler, 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/år!**

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

II. 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 både din personal på kontoret, såväl som på fältet. Affärslogiken för Unified Communication ligger i ett applikationslager ovanpå en separat plattform för meddelandekommunikation. Systemarkitekturen är baserad på flera mikro-tjänster 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 för olika användare och ger möjlighet att sätta regler för tillgänglighet baserat på use cases 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, t.ex. E-handelsplattform, bokningssystem, CRM-system eller nuvarande kundservice-system.

Eller varför inte läsa tillbaka informationen till era system för återanvändning i andra processer?

Leverans

Systemet levereras som en SaaS (Software as a Service) vilket innebär att Sigma tar hand om allt från att hantera infrastrukturen, säkerhet, patchning, samt att kontinuerligt rulla ut nya funktioner. Vår SaaS-tjänst inkluderar upp till 99,9% 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@sigma.se, tfn +46 730 700 156

Hampus Lagsten, Business Analyst & Project Manager
hampus.lagsten@sigma.se, tfn +46 703 155 239