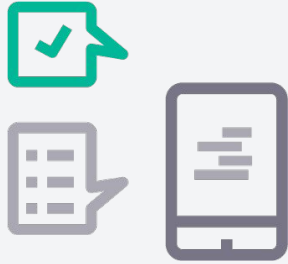
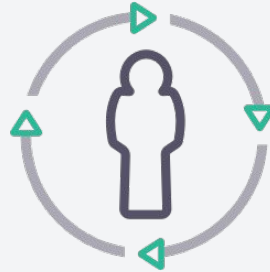


Automatisering uden personalisering? La' vær'!

Agenda



Mere Meningsfulde
Samtaler med
Automatisering



Vejen til Personaliseret
Automatisering

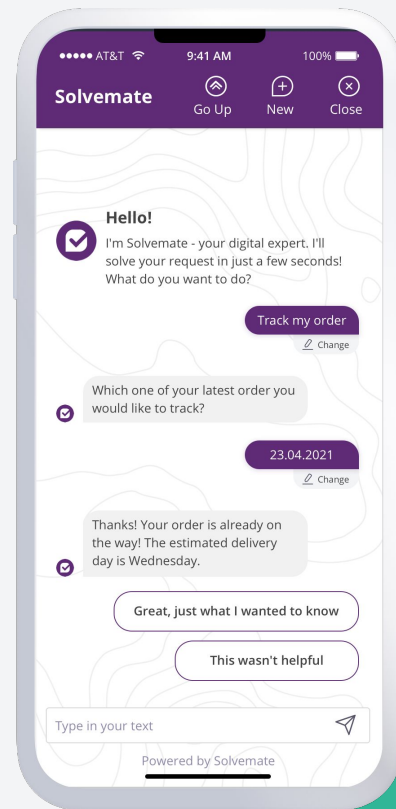


Automatisering +
Personalisering = ❤️



Solvemate

- Platform til **automatisering** af kundeservice, baseret på smart conversational AI
 - Automatisér **80 %+** af hyppige henvendelser
 - Bedre CSAT-scoringer op til **90 %**
 - Opnå en løsningsrate på **90 %**
- Solvemate Contextual Conversation Engine™
 - DDT's** præcision + **NLP's** frihed



Mere Meningsfulde Samtaler med Automatisering

Hvad er de vigtigste aspekter af en **god kundeserviceoplevelse**?

- ☐ Løs problemer hurtigt
- ☐ 24/7 support tilgængelighed, dvs. svar i realtid
- ☐ Medarbejderens venlighed
- ☐ Kontakt via den ønskede metode
- ☐ Ingen grund til at gentage informationer
- ☐ Proaktiv henvendelse om support
- ☐ Intet behov for at kontakte en menneskelig agent



Mere Meningsfulde Samtaler med Automatisering

Hvad er de vigtigste aspekter af en **god chatbot**?

- ☒ Løs problemer hurtigt
- ☒ 24/7 support tilgængelighed, dvs. svar i realtid
- ☒ Medarbejderens venlighed
- ☒ Kontakt via den ønskede metode
- ☒ Ingen grund til at gentage informationer
- ☒ Proaktiv henvendelse om support
- ☒ Intet behov for at kontakte en menneskelig agent





Kundeservice Tragten

Statisk

Hjemmeside

FAQ

Hjælpecenter

Dynamisk

Chat Widget

Besked Apps

Sociale Medier

Chatbot

Self-Service

Medarbejder
assisterede
kanaler

Chat Widget

Kontakt Formular

Email

Telefon

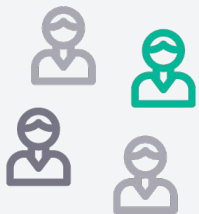
Video Chat

Medarbejder

Menneskelig
interaktion

Mere Meningsfulde Samtaler med Automatisering

Fordele for kunderne:



- Øjeblikkelige svar og løsninger på kundens præmisser
- Ingen frustrationer ved at blive sat i venteposition
- Mindre “frem og tilbage” efter kontakt

Fordele for servicemedarbejdere:



- Mere tid til at fokusere på værdifulde sager
- Strukturerede oplysninger efter handover for at løse problemer hurtigere og lettere



Vejen til Personaliseret Automatisering

Fase I: Go Live Hurtigt



Mål:

Automatiser FAQ, agent handover

Krav:

Design af chatbot flow

Benchmark KPI'er:

- Adoption rate
- Drop Off rate
- Self-service rate

Fase II: Automatisering



Mål:

Automatisér kunde-specifikke anmodninger

Krav:

Åbne API'er til integration

Benchmark KPI'er:

- Live chat ventetid
- Responstid
- Ticket Volume
- Self-service rate

Fase III: Personalisér



Mål:

Forbedre kundeoplevelsen ved at bruge kundedata

Krav:

Adgang til kundedata

Benchmark KPI'er:

- CSAT
- Effort score
- Ticket Volume
- Drop off rate
- Self-service rate

Go Live

2-14 dage

30 dage

60 dage

Self-service rate

75 %

80 %

85 %



Det personlige flow

System variabler

Sæt system og enheds-variabler og stil de rigtige spørgsmål derefter.

Bruger personen en mobil eller besøger dit websted via en computer?

Computer

Mobil

Hvilket styresystem bruger mobilen, Android eller iOS?

Android

iOS

Chatbot

Go Up

New

Close

Hello 🙌



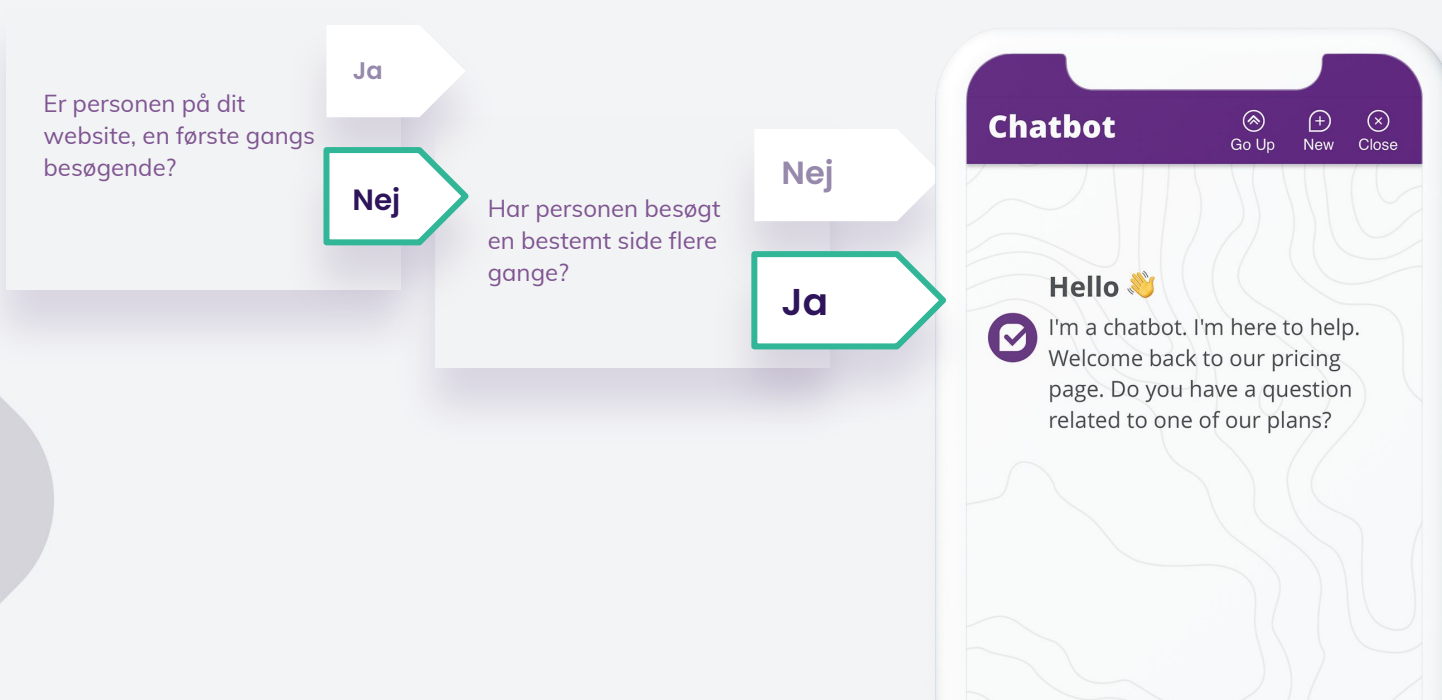
I'm a chatbot. I'm here to help. I see you're on an iOS device, are you facing a problem with the App Store?



Det personlige flow

Definér dine egne variabler

Sæt dine egne variabler i baggrunden og stil de rigtige spørgsmål derefter.



Det personlige flow

Bruger/Kunde variabler

Opsæt kunde-specifikke variabler i baggrunden og stil de rigtige spørgsmål derefter.

Er personen logget ind
eller en gæstebruger?

Gæst

Logget ind

Er brugeren på en
standard eller premium
konto?

Standard

Premium

Chatbot

Go Up

New

Close

Hello 🖐️



I'm a chatbot. I'm here to help. I see you are a premium customer, would you like next-day delivery?



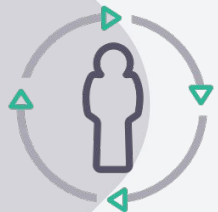
Automatisering + Personalisering = ❤️

Værdien ved at fokusere på **automatisering**:

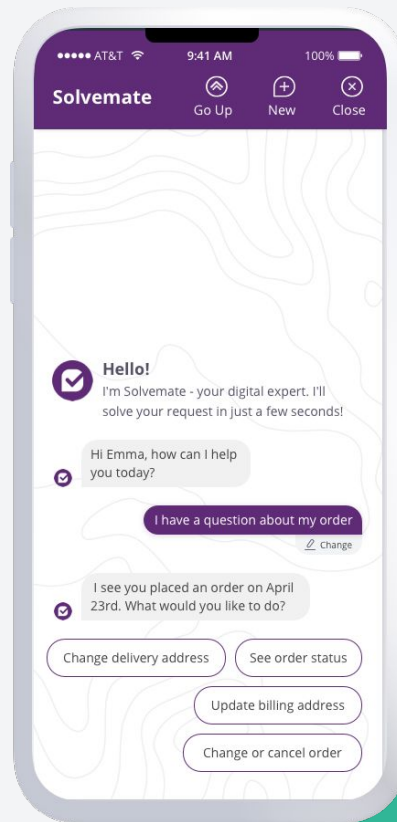


- ↓ Ticket volume
- ↓ Live chat ventetid
- ↑ Self-service rate

Værdien ved at fokusere på **personalisering**:



- ↑ CSAT
- ↓ Time-to-solution
- ↑ Loyalty



Tak!



Lars Nielsen

Senior Account Executive, Nordics

