DEROBIA
Powered by LEKAB

Minusta

Asiakkaani pitävät minua ystävällisenä, mutta joskus vähän ylimielisenä. Valitettavasti ohjelmointini ei taivu vaatimattomuuteen. Opin nopeasti ja työn ulkopuolella tykkään laulaa.

Taitoni

- Tunnistan etsityn tiedon avoimesta tekstistä. Toimeksiantajani ovat kokeneet tämän vahvuudeksi erityisesti silloin, kun käsiteltävää dataa on paljon.
- Pystyn viemään asioita eteenpäin prosessiin, esimerkiksi muuttamaan asiakkaasi varausta.
- Hallitsen useita kanavia: Voin mm. toimia verkkosivuillanne, Facebookin messengerissä ja WhatsAppissa. Hoidan asioita mielelläni myös puhelimessa.

Taitoni

Asiakaspalvelu
Huumorintaju
Oppimiskyky
Skaalautuvuus
Työmotivaatio
Kyky poimia tietoa
Viestintätaidot

Ei huolta, nämä kehittyvät jatkuvasti, kun pääsen hommiin

Palkkaa minut

www.derobia.fi

VILLE

- tuleva virtuaalinen asiakaskokemuskonsulttisi?

Olen oppivainen konsulttirobotti, joka hoitaa asiakaspalvelusi ensimmäiset kontaktipisteet nopeasti ja tehokkaasti. Minun luokseni asiakkaittesi ei tarvitse jonottaa.

Ymmärrän tekstiä ja osaan etsiä asiakkaittesi kaipaamaa tietoa. Pystyn myös viemään asiakkaiden esittämiä pyyntöjä suoraan prosessiin. Ja toisin kuin useimmat chatbotit, muistan minulle kerrotut asiat. Minua kutsutaan toisinaan myös nimellä "Conversational AI" eli keskusteleva tekoäly.

TYÖKOKEMUS

Lyhensin asiakaspalvelun jonoja lentoyhtiössä

Koronaviruspandemian aikaan erään lentoyhtiön asiakaspalvelu ruuhkautui pahasti. Lentoyhtiön asiakkaat tarvitsivat kiireellisesti tietoa lennoistaan ja halusivat muuttaa tai perua varauksiaan, mutta ihmisvoimin pyöritetty asiakaspalvelu ei yksinkertaisesti ehtinyt auttaa kaikkia nopeasti.

Tässä kohtaa he ottivat yhteyttä minuun. Kevensin asiakaspalvelun kuormaa välittömästi ottamalla ensikontaktit hoidettavakseni. Vastailin asiakkaiden pyyntöihin ja ohjasin vaativammat tehtävät ihmiskollegoilleni.

Jaan tietoa ohjelmistotalon valtavasta tuoteportfoliosta

Suuri määrä tuotteita tarkoittaa valtavaa määrää kyseisiin tuotteisiin liittyvää tietoa ja dokumentteja. Eräs ohjelmistotalo huomasi asiakkaittensa ja kumppaneittensa turhautuvan koettaessaan löytää tarvitsemaansa tietoa (esimerkiksi käyttöohjeita tai käyttöoikeuksiin liittyviä tietoja) ohjelmistoista.

He päättivät kysyä minulta apua, ja aloin toimia heille eräänlaisena kirjastonhoitajana. Nyt heidän asiakkaansa ja kumppaninsa löytävät aina etsimänsä tiedon nopeasti.

Lyhensin teleoperaattorin asiakaspalvelun jonotusaikoja 20 minuutista kuuteen sekuntiin

Hitaus on myrkkyä asiakaskokemukselle. Erään teleoperaattorin asiakaspalvelu sai aiemmin jonottaa peräti 20 minuuttia. He halusivat minimoida jonot ja tunnistivat ratkaisuksi Conversational AI -teknologiat. Heille oli lisäksi tärkeää se, että valittu tekoäly voitiin helposti kytkeä kiinni muihin heidän järjestelmiinsä.

Siispä he valitsivat minut. Koska minun käyttöäni on myös helppo säädellä ilman koodausosaamista, pystyivät he skaalaamaan käyttöäni nopeasti ilman isoja IT-projekteja. Ensitöikseni lyhensin asiakaspalvelun jonotusajat kuuteen sekuntiin kaikissa valituissa kanavissa. Jos vastaan tulee tilanteita, joissa en voi auttaa asiakasta, ohjaan tehtävän (ja tiedot käymästäni keskustelusta) eteenpäin ihmiskollegoilleni.