



# Spara tid och resurser - med Zynergy Chatbot

Zynergy Chatbot från EG hjälper dig i  
det vardagliga arbetet

## Hanterar frågor och ärenden från dina kunder.

Det kan till exempel vara att kunden vill anmäla flytt, byta adress, förlänga ett avtal eller få sin faktura. Du kan som användare själv bestämma vilka ärenden och frågor som ska hanteras av Zynergy Chatbot.

### Vad är en chatbot?

En chatbot är ett program som kan svara på och hantera frågor och ärenden från dina kunder. Den underlättar därmed det vardagliga arbetet för dig och dina kollegor. Ni kan välja vilka och hur många ärenden som chatboten ska kunna besvara. Chatboten kan besvara övergripande frågor om en kund inte loggat in. Om en kund loggar in kan den också hantera ärenden som rör det personliga kontot.

### Spara tid

Du som användare sparar in både tid och resurser då kontakten mellan chatboten och kunden sker automatiskt. Du avgör själv hur många frågor och vilka ärenden som den ska hantera.

## Några av fördelarna med Zynergy Chatbot

- Sparar tid och resurser för dig som användare.
- Besvarar både övergripande och personliga ärenden från kund.
- Tryggt och säkert med Bank ID.
- Färg och typsnitt enligt er grafiska profil.

# Zynergy Chatbot går att anpassa efter språk och utseende

## Tryggt och säkert

För att kunder ska få svar på ärenden som gäller just deras konto, ombeds kunden att logga in med Bank ID. Bank ID ger trygghet för både användare och kund, då man med säkerhet kan identifiera att det är rätt kund som hör av sig.

## Färdigbyggda och egna funktioner

Chatboten kommer med färdigbyggda funktioner, men användaren har också möjlighet att bygga egna. Det går också att välja vilket namn chatboten ska ha.

## Anpassa utseende och språk

Chattfönstret visas på hemsidan i form av en chattbubbla. För att chatboten ska passa in i den egna grafiska profilen, kan typsnitt och färger enkelt göras om.

Det går också att använda sig av olika språk i funktionen. Chatboten känner av det språk du börjar skriva på och kommer också att besvara frågan med samma språk. Standardspråk är svenska och engelska.

## Svar och svarsalternativ

Funktionen känner av vilka frågor som kan besvaras via nyckelord som matchar förprogrammerade frågor. Om frågorna ger ett lågt matchningsresultat erbjuds svarsalternativ. Matchar inte frågorna överhuvudtaget säger roboten ifrån och ber om en omformulering.

Standard är att chatboten ger svarsalternativ tre gånger innan den kopplar kunden till kundservice, men användaren kan själv välja att justera så att svarsalternativ kan visas fler gånger, eller avaktiveras helt.

## Kundservice

Kunden blir kopplad till kundservice om chatboten inte kan besvara de frågor som kunden vill ha hanterade. Kunden är fortfarande kvar i samma chattfönster och kopplingen ger därmed inget merarbete för kunden.

För att kundservicemedarbetaren som tar emot det inkomna ärendet ska förstå vad det handlar om, sparas de tio senaste frågorna som kunden har ställt till chatboten i kundserviceportalen. Kundservicemedarbetaren kan sen chatta direkt med kunden.

# Zynergy Chatbot i korthet

- Besvarar kundärenden åt dig.
- Du bestämmer själv vilka ärenden chatboten ska hantera.
- Kan anpassa språk.
- Kan koppla ärenden till kundservice.
- Färdigbyggda och möjlighet att bygga egna funktioner.

EG levererar vertikal programvara som gör det möjligt för våra kunder att vidareutveckla sina verksamheter.

I programvaran finns mycket specialiserad kunskap inbäddad, och den är utvecklad utifrån en djup förståelse för våra kunders yrken och branscher.

Få reda på mer på [eg.se/om-eg/](https://www.eg.se/om-eg/)

Kontakt:

Frida Grahn

[frida.grahn@eg.se](mailto:frida.grahn@eg.se)

+46 731 46 77 01

© 2021 EG A/S. Varumärken och registrerade varumärken som tillhör tredje part i detta dokument tillhör respektive ägare.