



Spara tid och resurser - med Zynergy Chatbot från EG

Zynergy Chatbot från EG hjälper dig i ditt vardagliga arbete genom att besvara frågor 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.

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.

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.





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

EG är ett skandinaviskt programvaruföretag med fler än 1 000 medarbetare. Företagets arbete utgår från 15 kunskapscenter i Skandinavien och Polen. Vi utvecklar, levererar och servar vår egen programvara till fler än 9 500 kunder inom den privata och offentliga sektorn. Läs mer på eg.se.

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.

Kontakta EG

Frida Grahn
frida.grahn@eg.se
+46 731 467 701



© 2019 EG A / S.

Trademarks and registered trademarks of third parties in this document are the property of their respective owners.



Let's go further