

Customer Web Pipe

opis komponentu

Rozmowa z pracownikiem Biura Obsługi Klienta to sposób na skuteczne rozwiązanie problemów zgłaszanych przez klientów firmy oraz dostarczenie im potrzebnych informacji. Wiele firm, oprócz wystawienia informacji na stronie internetowej decyduje się na udostępnienie kanału komunikacji umożliwiającego klientowi porozmawianie z konsultantem zatrudnionym w firmie.

Customer Web Pipe to narzędzie udostępniające kanał komunikacji klient-pracownik. Po stronie klienta narzędzie to umożliwia rozpoczęcie rozmowy z konsultantem po wprowadzeniu przez użytkownika podstawowych danych kontaktowych. Po stronie pracownika firmy narzędzie Customer Web Pipe oferuje funkcjonalność zarządzania rozmowami z klientami, przechowywania informacji o klientach oraz generowania spersonalizowanych ofert. Konsultant korzystający z narzędzia ma możliwość tworzenia własnej bazy wiedzy dotyczącej kontaktów z klientami oraz dodawania notatek do listy najczęściej zadawanych pytań (FAQ). Na Rys. 1 przedstawiony jest przepływ informacji w systemie.

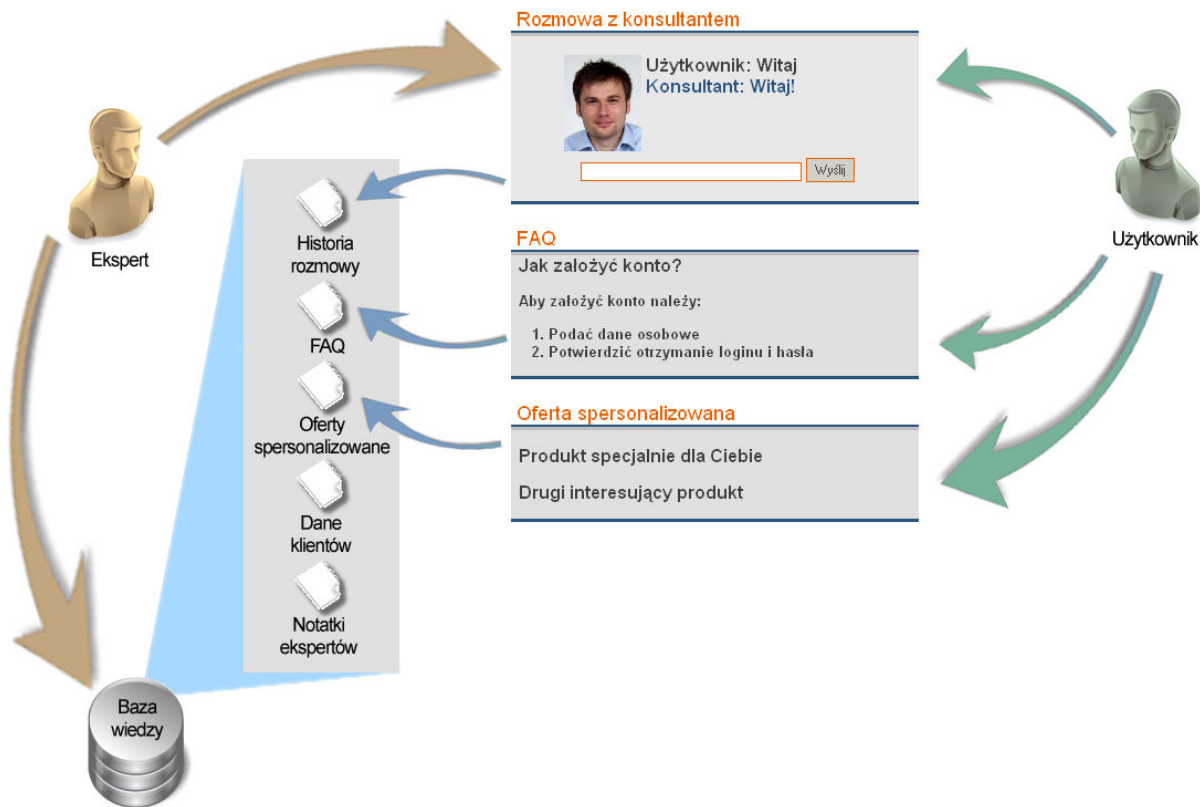
Przechowywanie informacji

W systemie Customer Web Pipe przechowywane są historie rozmów z klientami oraz dane klientów. Konsultant korzystający z systemu ma możliwość przechowywania własnych notatek, dodatkowych informacji o klientach a także oznaczania wątków rozmowy tagami ułatwiającymi dotarcie do poszukiwanych informacji. Wszystkie informacje dostępne są w ramach jednego pulpitu dostępnego przez WWW, który stanowi środowisko pracy konsultanta.

Budowanie listy najczęściej zadawanych pytań

Customer Web Pipe wspiera budowanie listy najczęściej zadawanych pytań (FAQ). Ponieważ konsultant pracujący na co dzień z klientami najlepiej zna problemy, z którymi się oni zgłaszają to jest on najbardziej odpowiednią osobą do wykonywania tego zadania. Tematy najczęściej poruszane

w rozmowach z klientami mogą być dopisane do listy notatek publikowanej na stronie WWW firmy jako lista najczęściej zadawanych pytań. Dzięki temu klienci odwiedzający stronę WWW firmy łatwiej dotrą do potrzebnych im informacji.



Rys. 1. Przepływ informacji w systemie Customer Web Pipe.

Oferty spersonalizowane

Dzięki zastosowaniu systemu Customer Web Pipe możliwe jest tworzenie spersonalizowanych ofert dla klientów. Klient zarejestrowany w systemie może zalogować się używając prywatnego identyfikatora i hasła. Na stronie dedykowanej danemu klientowi udostępniane są informacje wybrane przez pracownika firmy specjalnie dla danego klienta, takie jak elementy oferty produktowej, dokumenty czy notatki.

Zalety systemu Customer Web Pipe

Podstawowe zalety systemu Customer Web Pipe oraz korzyści wynikające z jego zastosowania, to:

- dostęp do panelu konsultanta przez WWW. Praca z systemem nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania na komputerze pracownika firmy. Wszystkie dane przechowywane są na serwerze.
- zintegrowane środowisko pracy konsultanta. Wszystkie czynności związane z obsługą klienta mogą być wykonane za pomocą tego samego interfejsu użytkownika.
- integracja z wirtualnym konsultantem AI Bot Chatter. Proste zapytania mogą być obsługiwane przez automatycznego rozmówcę. Na żądanie klienta rozmowa jest przekierowywana do pracownika firmy. Konsultant obsługujący klienta ma wgląd w przebieg rozmowy z chatterbotem, co zapobiega ponownemu zadawaniu tych samych pytań.
- mechanizm najczęściej zadawanych pytań. Dzięki wsparciu dla generowania listy pytań i odpowiedzi możliwe jest udostępnienie klientom rozwiązań tych problemów, z którymi najczęściej zgłaszają się oni do konsultantów
- spersonalizowane oferty. Konsultant pracujący z klientem może dostarczyć klientowi ofertę produktową, dokumenty oraz wszelkie inne potrzebne informacje dedykowane specjalnie dla danego klienta.

Powyższe cechy sprawiają, że Customer Web Pipe stanowi skuteczne narzędzie wspierające proces obsługi klienta oraz zapewniające wysoką jakość komunikacji z klientami.