



SÅ HJÄLPER NILEX KOPPLING MOT MICROSOFT TEAMS OCH CHATBOT DIG ATT MÖTA DINA KUNDER SMARTARE

En guide till en snabbare, mer effektiv och integrerad hantering av kundrelationer



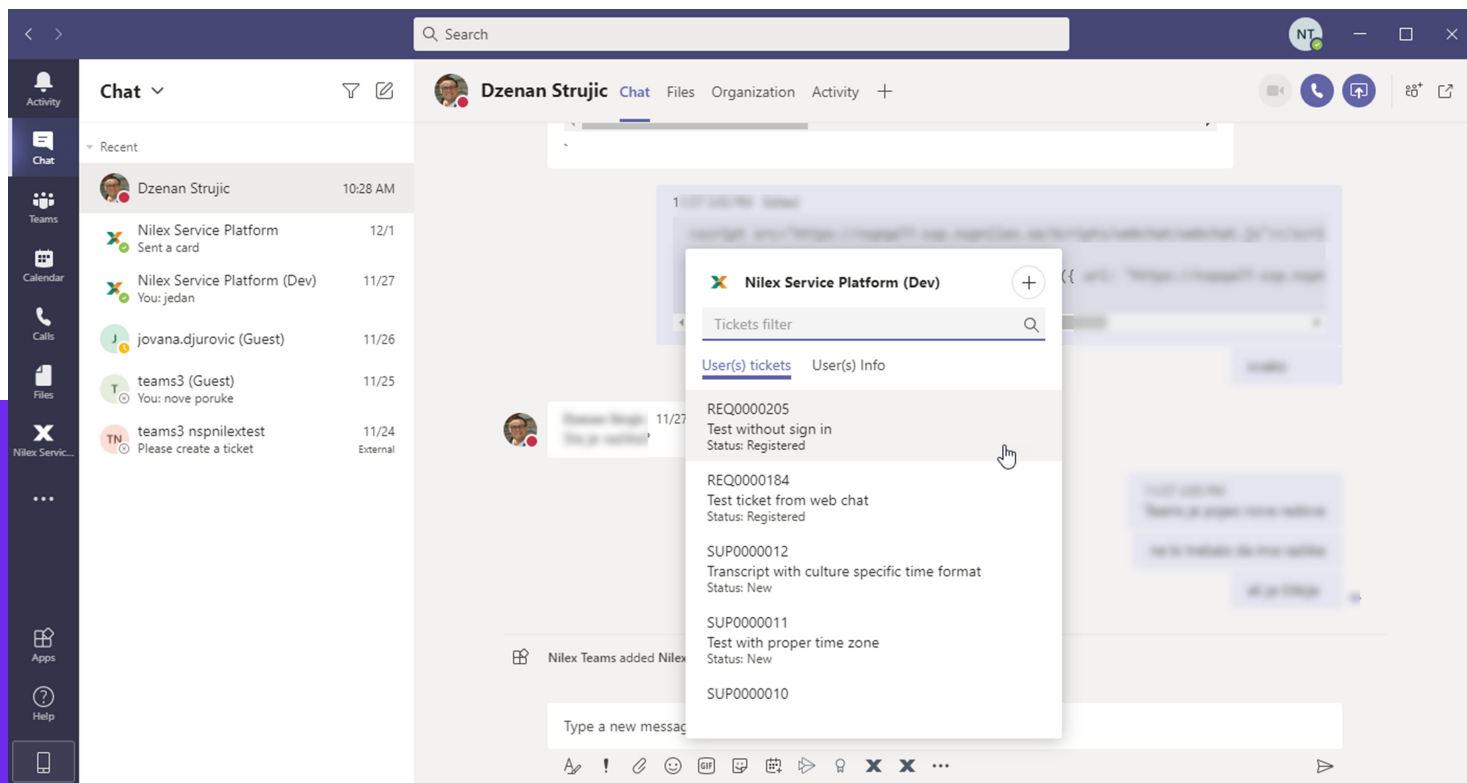
MICROSOFT TEAMS

Det är ingen hemlighet att allt fler företag upplever ökade krav på tillgänglighet från sina kunder. Kanske är det inte något negativt utan precis den motivationen vi behöver för att uppmuntra en snabbare utveckling. Har du en support som är överbelastad och som skulle behöva effektiviseras? Då kommer Nilex koppling mot Microsoft Teams och Chatbot att kunna hjälpa er.

Microsoft Teams används dagligen av 75 miljoner människor och det dagliga användandet har ökat kraftigt allt eftersom då fler arbetar hemifrån idag (april 2020). Appen hjälper ditt team att bland annat organisera sig och hålla kontakten, skapa egna team, starta gruppchattar, dela filer och boka möten. Microsoft Teams integrerar företags kommunikation och resurser och samlar allt på samma ställe. Chatbot-funktionen i Teams integrerar ännu en viktig funktion, då företag tillåts att även hjälpa sina användare och konsumenter på plattformen på ett effektivt sätt.

Våra kunder kan ladda ner Nilex appen i Microsoft Teams appstore och därigenom koppla samman våra två system. Inne i Teams har de översikt över ärenden som de har i Nilex. Konversationer man har i Teams kan man föra över till Nilex genom en integration och de syns som ärenden i vår ärendelista. Användarna i Teams kommer även kunna ställa frågor till vår Nilex chatbot som är baserad på Microsoft Chatbot. Den söker i vår kunskapsbank och chatbotten kommer också vara tillgänglig i vår self-service portal och därigenom ge användaren service 24/7.

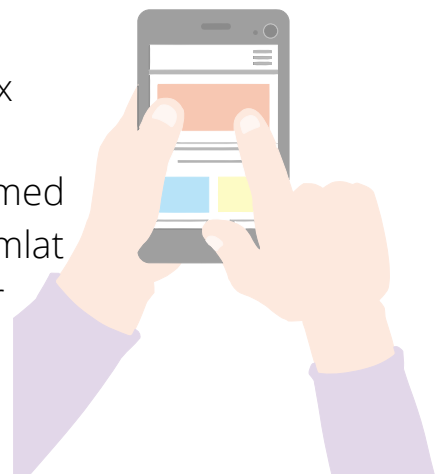
Genom integrationen mellan Nilex och Microsoft Chatbot kan du och dina medarbetare få en snabb tillgång till Nilex kunskapsbank på nolltid, och därmed kan ni hitta den informationen ni behöver för att kunna möta era kunder på ett så snabbt och effektivt sätt som möjligt.



SÅ HJÄLPER NILEX DIG

Vid det här laget vågar vi påstå att vi är experter på att effektivisera våra kunders processer. En del av det handlar om att skapa möjligheten att täcka ett flertal kommunikationskanaler, som kan vara fördelaktiga för din verksamhet. Vårt senaste tillskott är, som ni kanske listat ut, vår nya chatbot i teams.

Genom att integrera Microsoft Chatbot och Nilex kunskapsbank kan du ge service till dina användare och konsumenter 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. Chatboten söker i Nilex kunskapsbank där du kan lägga in lathundar och svar på användare och konsumenters frågor. Du förenklar arbetet med att svara på användarnas frågor, eftersom allt ska finnas samlat på ett ställe. Tillsammans med Nilex övriga tjänster kommer chatboten att kunna bidra till en helhetslösning för er som underlättar ert företags dagliga arbete mot användarna.



DETTA KAN CHATBOTEN HJÄLPA DIG MED

- Att ge dina kunder och användare snabbare svar på deras frågor och funderingar
- Skapa en samlingsplats för all relevant information på ett och samma ställe
- Kan leda till högre och jämnare standard på svar på användarnas frågor
- Minska belastningen på kundservicepersonal
- Effektivisering av resurser

INTEGRATION MELLAN NILEX OCH MICROSOFT CHATBOT

Men vad är en chatbot egentligen? En chatbot är en AI-programvara (artificiell intelligens) som har förmågan att simulera en konversation via chatt med en annan person. Språket är naturligt, precis som om det vore två personer som pratade med varandra.

Att använda sig av chatbot-applikationer effektiviserar interaktionen mellan dig och dina kunder och skapar en bättre kundservice, en snabbare återkoppling och i sinom tid en förbättrad kundupplevelse.

Genom en integration av Microsoft Chatbot och Nilex kunskapsbank kommer chatboten att leta efter relevanta svar från Nilex kunskapsbank som indexeras i databasen Elasticsearch och sorteras efter relevant rang. Om användare inte är nöjd med svaret, ska chatboten skapa ett ärende i Nilex automatiskt med hela chatt-transkriptionen. Genom integrationen får du översikt över ärenden även i Microsoft Teams.

Användningen av en chatbot gör att kunderna snabbare får svar på sina frågor och även att belastningen på personalen i supporten minskar.



SAMMANFATTNING

Med Nilex nya sammanslagning av Microsoft Teams samt chatbot får din organisation ökade möjligheter att hjälpa användare och konsumenter snabbare och enklare.

Att automatisera delar av kundtjänsten ger snabbare svarstider för kunder med frågor av det enklare slaget och tillåter för era medarbetare att fokusera på krångligare problem, utan att den generella svarstiden ökar. Det gynnar både användare och medarbetare. Ni kan själva anpassa hur utförlig chatboten ska vara för att passa just er verksamhet genom att själva lägga in svar och lathundar i Nilex.



OM FÖRFATTAREN

Efter avslutat studier på Blekinges Tekniska Högskola arbetade Dejan Petrusic hos supporten på Dell. Han har därefter i flera år arbetat inom supporten och nu som konsult på Nilex. Dejan har hjälpt ett flertal kunder med att lösa sina utmaningar när det gäller underhåll av utrustning, maskiner och inventarier.



OM NILEX

Nilex grundades 1993 i Sverige och har sedan start hjälpt flera hundratals företag hålla reda på sin IT-utrustning, maskiner, inventarier, fastigheter m.m. Utvecklingen av vår produkt har följt vår vision att skapa en effektiv lösning för våra kunder när det gäller underhållandet av maskiner och diverse utrustning. Idag har vårt företag växt och vi har numera partners i ett flertal länder och mer än 40.000 användare. Vi befinner oss i en bransch som är i konstant förändring men håller alltid en hög standard på våra produkter för att kunna erbjuda kunderna de bästa alternativen. För oss på Nilex är det viktigt att jobba hårt, ständigt utvecklas och erbjuda kunderna hög kvalitet. Vi hjälper dig och ditt företag att snabbt och enkelt hålla koll på er utrustning för att underlätta ert arbete samt vara kostnadseffektiva.