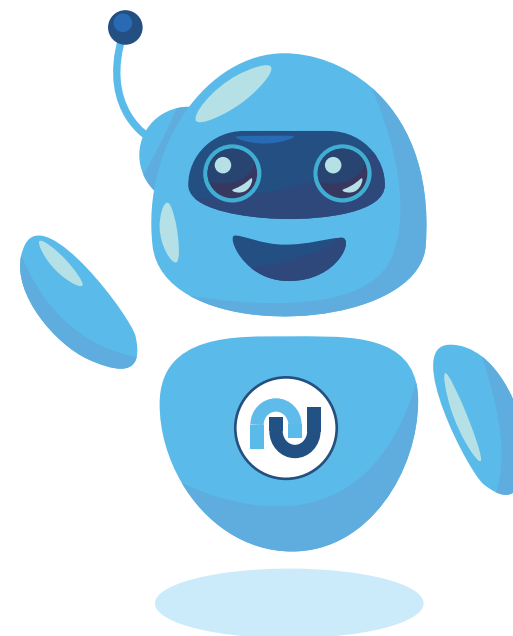


ENERGIE & UTILITĂȚI CHATBOT & VOICEBOT



Inovație cu ajutorul Inteligenței Artificiale pentru industria de utilități: de la chatbot-uri simple, la chatbot-uri conversaționale complexe!

Prin completarea sau, în unele cazuri, înlocuirea interacțiunilor umane cu roboți inteligenți, multe dintre serviciile oferite pot fi puse la dispoziția clienților 24/7 și tratate într-un mod automat și mult mai eficient, eliberând astfel resursele umane să se ocupe de sarcini mult mai importante.

Fie că este vorba de o interogare asupra unei sume de plată, de a informa clienții cu privire la starea unui serviciu sau de a răspunde la alte solicitări mai avansate, roboții sunt implementați de furnizorii de utilități pentru a îmbunătăți experiența clienților, reducând în același timp costurile operaționale.

Intelligent

Flexibil

Agile

Eficient

Social

7 exemple de Chatbot & Voicebot pentru Utilități

Fiecare robot prezentat în continuare are un rol specific și îndeplinește funcții diferite:

1. Asistent virtual

“Sunt asistentul virtual disponibil 24/7 pe website, Facebook și în aplicația mobile și răspund la orice întrebare legată de compania de utilități.”

BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Oferirea unui serviciu de suport clienți accesibil 24/7.
- ▶ Gestionarea automată a proceselor de suport și asistență, datorită Inteligenței Artificiale.
- ▶ Reducerea costurilor cu personalul.
- ▶ Alocarea resurselor umane pentru cererile mai complexe, ce nu pot fi rezolvate cu ajutorul unui robot.

BENEFICII PENTRU CLIEȚI

- ▶ Serviciu de asistență self-service disponibil 24/7.
- ▶ Eliminarea timpului pierdut așteptând să fie preluat de un operator uman.
- ▶ Răspuns imediat la solicitările și întrebările adresate.
- ▶ Redirecționarea către operatorul potrivit, doar în cazul în care robotul nu poate oferi un răspuns.





2. Info Bot

“Obțin și transmit informații din contul clientului, de la consum, la sume de plată, și orice alte informații de interes.”

BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Acces 24/7 la detaliile contului, fără costuri de personal.
- ▶ Gestionarea automată a solicitărilor, datorită Inteligenței Artificiale.
- ▶ Fidelizarea clienților prin oferirea unor canale de informare rapide și eficiente.

BENEFICII PENTRU CLIENȚI

- ▶ Acces pe toate canalele, chiar și în afara orelor de program.
- ▶ Eliminarea timpului pierdut așteptând să fie preluat de un operator uman.
- ▶ Răspuns imediat la solicitările legate de cont, sume de plată, consum lunar, etc.

3. Appointment Bot

“Când lucrătorii de pe teren trebuie să instaleze sau să repare ceva la rețeaua de frunizare a serviciilor, eu mă ocup de gestionarea programărilor într-un mod eficient. Stabilesc, modific sau anulez o programare, trimit mesaje de reamintire clienților și solicit feedback cu privire la calitatea serviciilor.”

BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Automatizați gestionarea programărilor folosind roboți cu inteligență artificială.
- ▶ Creșteți disponibilitatea serviciului, fără costuri suplimentare de personal.
- ▶ Diminuați rata de anulare și modificare de ultim moment.

BENEFICII PENTRU CLIEȚI

- ▶ Gestionarea programărilor mult mai rapid și eficient.
- ▶ Eliminarea timpului lung de așteptare în telefon, pentru a fi transferat către un operator.
- ▶ Serviciu accesibil 24/7.





4. Bot Autocitare

“Informează clienții cu privire la perioada activă de transmitere a index-ului, preiau și salvează valorile transmise de către clienți.”

BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Reducerea costurilor operative prin automatizarea procesului de transmitere a autocitării.
- ▶ Creșterea numărului de autocitiri transmise, datorită disponibilității pe mai multe canale.
- ▶ Implementarea și integrarea ușoară cu orice alt sistem informatic (CRM, ERP).
- ▶ Îmbunătățirea experienței utilizatorului.

BENEFICII PENTRU CLIENȚI

- ▶ Sistem disponibil 24/7, în perioada de autocitare stabilită de furnizor.
- ▶ Timp de autocitare redus, datorită utilizării unor canale automatizate.
- ▶ Instrument de transmitere index disponibil pe mai multe canale: website, Facebook, aplicație mobile și telefon(voicebot).

5. Collection Bot

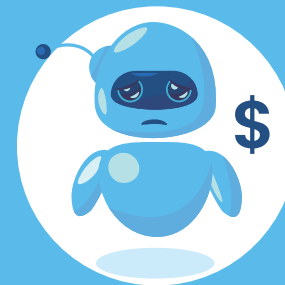
“Mă ocup de colectarea sumelor de plată: informez clienții cu privire la plățile datorate, întârziate sau restante și mă ocup de colectarea lor. Sunt prietenos, dar și persistent!”

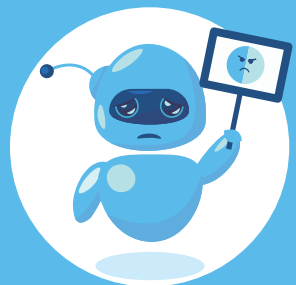
BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Serviciu de colectare disponibil 27/7 și creșterea ratei de colectare.
- ▶ Reducerea costurilor operative, înlocuind agenții umani cu un sistem automatizat.
- ▶ Degrevarea personalului de contactarea telefonică a clienților cu privire la recuperarea debitelor.

BENEFICII PENTRU CLIENȚI

- ▶ Informarea la timp asupra sumelor restante.
- ▶ Eliminați nevoia de a vorbi cu o persoană umană.
- ▶ Confidențialitate îmbunătățită.





6. Complaint Bot

“Preiau și gestionez reclamațiile clienților și/sau angajaților într-un mod obiectiv și confidențial. Colectez informații, înregistrez sesizările și le redirecționez către personalul specializat.”

BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Timp mai scurt de gestionare a sesizărilor.
- ▶ Transparență îmbunătățită a sesizărilor primite.
- ▶ Preluarea automată a sesizărilor și trimiterea către personalul potrivit.
- ▶ Disponibilitate 24/7 și evitarea erorilor umane la preluarea reclamațiilor.

BENEFICII PENTRU CLIENȚI

- ▶ Transparență și accesibilitate sporită pe mai multe canale.
- ▶ Acces îmbunătățit la informații și actualizări 24/7.
- ▶ Confidențialitate mai mare în raportarea reclamațiilor și primirea actualizărilor.

7. Alert Bot

“Informează clienții cu privire la întreruperi de servicii, cauzate de diferite lucrări de infrastructură programate sau avarii sesizate.”

BENEFICII PENTRU COMPANIE

- ▶ Scăderea numărului de reclamații, datorită informării clienților la timp cu privire la întreruperea serviciilor.
- ▶ Reducerea costurilor operaționale.
- ▶ Evitarea aglomerării liniilor telefonice în cazul unei întreruperi de servicii.

BENEFICII PENTRU CLIENȚI

- ▶ Informare rapidă asupra întreruperii serviciilor de utilități.
- ▶ Disponibilitatea serviciului de informare 24/7, pe mai multe canale.
- ▶ Eliminarea timpului pierdut și a frustrării în așteptarea unui agent.



Exemple de conversații Chatbot -> Client

 Info Bot ×

Bine ai venit, eu sunt asistentul tău virtual, cu ce te pot ajuta?

Vreau să aflu cât am de plată pe luna curentă

Excelent, pentru a afla această informație, te rog să scrii mai jos codul de abonat.

12345680

Astăzi, 23.08.2022, soldul total este 388,17 Ron. Mai multe detalii în contul tău: www.utility-myaccount.ro

 Alert Bot ×

Bună Maria, cu ce te pot ajuta?

Autocitare

Sesizări

Întrerupere servicii

Sumă de plată

Întrerupere servicii

Introduceți adresa completă pentru a afla dacă sunt lucrări programate în zona dumneavoastră.

Iași, Strada Nicolina nr. 9

În zona dumneavoastră este sesizată o avarie și am sistat serviciile în intervalul 12:00 - 16:00. Mulțumim pentru înțelegere!

Sunteți pregătiți să începem călătoria de transformare digitală?

Roboți simpli, dar eficienți, orientați spre rezultate rapide și pozitive!

Pentru mai multe detalii sau pentru a programa un demo, vă rugăm să ne contactați:

+40 773 772 066

office@netdoctrine.com

www.netdoctrine.com



Asistent
Virtual



Info
Bot



Appointment
Bot



Bot
Autocitare



Collection
Bot



Complaint
Bot



Alert
Bot