

AI-KUNDTJÄNST OCH CHATBOTAR

Användningsområden för AI-kundtjänst

7 min läsning

Fördjupning

Lektion 1 av 22

DEL 1 AV 6

Översikt

- Klockan är 23:47 en söndagskväll.
- En kund har precis beställt en present till sin mammas födelsedag, men valde fel storlek.
- Hon vill ändra ordern innan den skickas.

Vanliga frågor som AI hanterar smidigt

- Det mesta av kundtjänst handlar inte om komplicerade ärenden.
- Det handlar om samma frågor om och om igen.
- Här är de vanligaste användningsområdena där en chatbot verkligen levererar:

DEL 3 AV 6

Branschexempel som fungerar

Exemplen ovan visar två helt olika verksamheter, en restaurang och en webbutik, men samma princip. Chatboten har tillgång till rätt information och kan svara snabbt på enkla frågor utan att en människa behöver vara inblandad.

Vad AI-kundtjänst inte är

- Hantera klagomål från arga kunder som behöver empati
- Fatta beslut om kompensation eller undantag
- Ersätta den personliga kontakten som bygger kundlojalitet
- Svara direkt på enkla, repetitiva frågor
- Ta emot ärenden utanför kontorstid

Prova själv

- Gå in på valfri webbplats med en chatbot (testa exempelvis Klarna, IKEA eller Webhallen).
- Ställ tre frågor: en enkel faktafråga, en fråga om en specifik order och en mer känslig fråga som ett klagomål.
- Lägg märke till skillnaden i hur bra boten hanterar de olika typerna.

Sammanfattning

- AI-kundtjänst fungerar bäst för repetitiva frågor som FAQ, orderspårning, bokningar och kvällssupport
- En chatbot ersätter inte människor utan förstärker ditt team genom att hantera det enklaste snabbt och dygnet runt
- De flesta företag har en handfull frågor som utgör majoriteten av alla ärenden, och det är precis där en chatbot gör störst nytta
-

Rätt förväntningar från start gör att du slipper besvikelser och kan fokusera på det som verkligen ger värde

- Vill du lära dig mer? Den här kursen ger dig verktygen för att bygga en AI-chatbot för din verksamhet. Om du vill bredda dina AI-kunskaper rekommenderar vi...

Tack för att du lärde dig med oss.

Nästa lektion: När AI funkar och inte funkar. Fortsätt där du slutade på snabbprompt.se.

snabbprompt.se



Scanna för att fortsätta