

Bezzeroekiko harremana ahalik eta eramangarriena egin ahal izateko, hainbat bide jarri dizkiegu eskuragarri, erosoena dena aukeratu eta bertatik zalantzak edo arazoak komunikatzeko. Honetaz gain, momentuan jasoko dute erantzuna, 24 ordutan arreta eskaintzen dugulako.

1. Zerrenda pertsonalizatua

Erabiltzaileekiko elkarrekintza zuzena: euskarri pertsonalizatuaren bidez, bezeroarentzako zuzeneko txat bidezko arretaren bidez, denbora errealeko laguntzaren bidez edo app-aren barruko ohiko galderen atal baten bidez.

2. Zerbitzuaren automatizazioa

Erantzun automatikoak eta jakinarazpenak: Ohiko kontsultei erantzuteko edo jakinarazpen pertsonalizatuak bidaltzeko sistema automatikoak erabiltzea. Horren barruan, gomendio automatikoak, oroigarriak edo gertaera garrantzitsuei buruzko alertak sar daitezke (hala nola harpidetza-berritzeak edo sustapenak).

3. Adimen artifizialaren bidezko automatizazioa

Robot eta laguntzaile birtualak: Eguneko 24 orduetan arreta eskaintzen duten chatbotak edo laguntzaile birtualak erabiltzea, ohiko zalantzak argitzeko, erabiltzailea app-aren funtzionalitateen bidez gidatzeko edo arazo teknikoekin laguntzeko.

Adibidez: erosketa-aplikazio batean, laguntzaile birtual batek produktu espezifikoak aurkitzen lagun diezaieke erabiltzaileei, edo haien aurreko lehentasunetan oinarritutako gomendioak eman.

4. Laguntza teknikoa eta bezeroarentzako arreta

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua: Erabiltzaileek arazoak eraginkortasunez konpon ditzaketela ziurtatzea, posta elektronikoaren, telefonoaren edo zuzeneko txaten bidez, app-aren barruan. Gainera, euskarri-tiketen sistema bat edo txat interaktibo bat ematea, arazo teknikoak arin konpontzeko.

5. Automatizazioan eta datu-analisian oinarritutako harremana

Neurrira egindako pertsonalizazioa eta esperientzia: Erabiltzaileak app-aren barruan duen portaera aztertzea (zer egiten duen, noiz egiten duen, zer funtzionalitate erabiltzen dituen) esperientzia pertsonalizatua eskaintzeko. Erabiltzaileek beren lehentasunetara egokitutako edukia edo funtzionalitateak jasotzen dituzte, eta horrek hobetu egiten du app-arekin duten harremana.

6. Hitzaldiak eta tutorialak

App eta teknologia berriei ondo moldatzen ez diren pertsonekin hitzaldi desberdinak eskainiko ditugu, behar beste, eta hauetan tutorialak eta laguntza eskainiko dizkiegu. Hitzaldi hauetan aplikazioa nola erabiltzen den erakutsiko da eta ondo maneiatzeko aholku batzuk ere emango dira.