Eestis loodud robot-teenindaja asus Tallinki kliente teenindama

8 aastat tagasi - 26.04.2018 Autor: AM

Automaatsed klienditeenindajad on juba kümmekond aastat maailmas tuttavad, kuid valdav enamus neist ei oska eesti keelt. Nüüd on olemas ka eestikeelne robot-teenindaja, mida kasutab alates märtsi lõpust Tallink. Robot vastab Tallink Grupi Eesti klientide esmastele päringutele ettevõtte veebilehel www.tallink.ee Tallinki uusim töötaja, virtuaalne klienditeenindaja Nemo, millega saab suhelda veebi paremal servas asuva lipiku kaudu.

Kontserni esimene robot-klienditeenindaja töötati välja koos Eesti idufirmaga AlphaBlues, mis on spetsialiseerunud virtuaalsete assistentide arendamisele.

Ehkki paljudele küsimustele jätab robot veel vastuse võlgu, oskab ta kiirete küsimuste peale juhatada veebis õigete linkideni juba päris hästi.

Tallink Grupi kliendikogemuse ja -analüütika üksuse juhi ning virtuaalse klienditeenindaja projektijuhi Martin Mürgi sõnul on tegemist pilootprojektiga Eesti turul ning edaspidi on Tallinkil kavas virtuaalne teenindaja tööle panna ka grupi teistel põhiturgudel.

“Robot-klienditeenindajad esmase kontaktina ning kõige levinumatele küsimustele vastajatena on praegusel hetkel globaalselt turismi- ja reisivaldkonnas kõige kiiremini arenev suundumus. Suurimateks virtuaalsete teenindajate kasutajateks on täna mujal maailmas sellised valdkonna teedrajavad globaalsed brändid nagu Finnair, Booking.com, KLM, Skyscanner ja muud,” ütles Mürk.

Läänemere laevandusettevõtete seas on Tallink esimene, kes kõnekeskuse töötajate kõrval virtuaalse teenindaja võimed proovile paneb. Klienditeeninduse online vestluse (*online chat*’i) teenuse pakkumist alustas Tallink Eestis 2016. aasta lõpus. Sellest ajast on vestluste maht pidevalt kasvanud, jõudes hiljaaegu Eesti turul ligi 4000 vestluseni kuus. Virtuaalse teenindaja eesmärk on aidata kaasa klientide abipalvetele vastamise kvaliteedi säilitamisele ja tõstmisele, sh suunates enimlevinud korduma kippuvaid küsimusi vastamiseks robotile.

„Nemo vastab eelkõige klientide poolt enim esilekerkivatele ja lihtsamatele küsimustele, mis omakorda võimaldab meie klienditeenindajatel keskenduda keerulisemate küsimuste lahendamisele ja neile operatiivsemalt vastata. Robot-teenindaja aitab meil oma tööd tõhustada ning meie kliente veelgi paremini ja kiiremini aidata,“ selgitas Mürk.

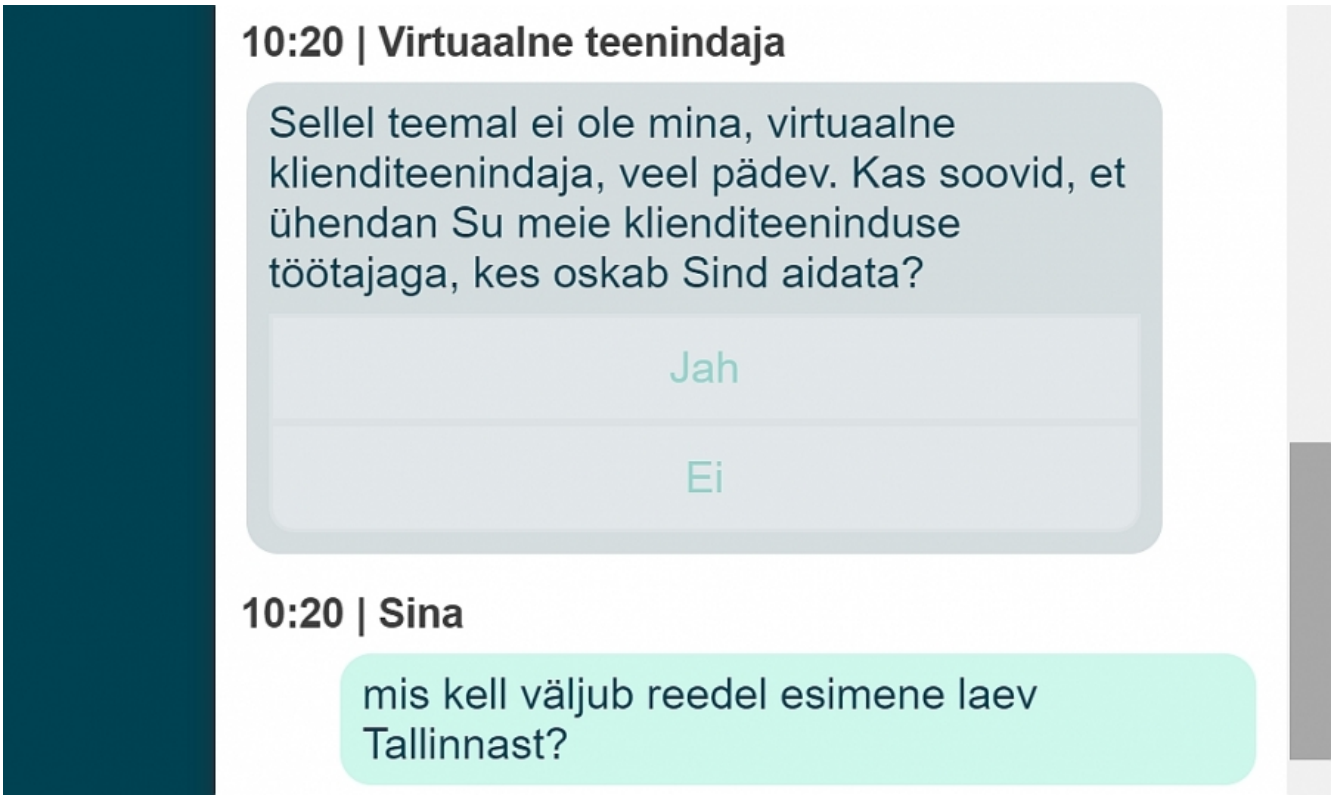
„Täna suudab Nemo vastata paarikümnele kõige enam küsitud küsimusele alates broneeringudetailidest ja reisile registreerimise tingimustest. Tuleviku eesmärgiks on meil aga see, et Nemo suudab vastata vähemalt 50 protsendile online vestlustes esitatud küsimustest,“ lisas Mürk.

Eelkõige on Nemo abiks olnud uute broneeringute ja *check-in*’iga seotud küsimustes, kuid on klienditeenindajatele toeks ka olemasolevate broneeringute muutmisel, kogudes kokku vajaliku info muudatuste tegemiseks.

Virtuaalse teenindaja nimepanekus osalesid kõik Tallink Grupi kontserni töötajad erinevates riikides. Nimekonkursile esitati ligi 40 erinevat nimevarianti, millede seast osutus kõige populaarsemaks ning valituks Nemo tänu oma rahvusvahelisusele ning seosele merega.

- Uudised
- Robotid

Pilt


10:20 | Virtuaalne teenindaja
Sellel teemal ei ole mina, virtuaalne klienditeenindaja, veel pädev. Kas soovid, et ühendan Su meie klienditeeninduse töötajaga, kes oskab Sind aidata?
Jah
Ei
10:20 | Sina
mis kell väljub reedel esimene laev Tallinnast?