



CASE

STOR INTERNATIONAL MODEVIRKSOMHED

Hos en stor, international modevirksomhed har BLUEFRAGMENTS automatiseret en stor del af deres supportafdeling. Hvert år modtager virksomheden over 200.000 supportsager, som en afdeling hidtil manuelt har sendt videre til medarbejdere i 70 forskellige afdelinger. Tidligere tog det ofte flere timer før en sag havnede hos rette afdeling og medarbejder.

Virksomheden ønskede at nedbringe den behandlingstid. Udfordringerne var i særdeleshed de mange manuelle processer, herunder oversættelse af sager, der givet virksomhedens internationale reach er formuleret på mange forskellige sprog, samt lokalisering af den rigtige afdeling.

Via READYMADE AI udviklede BLUEFRAGMENTS et værktøj, der med 83 procent nøjagtighed kan sende sagen videre til rette medarbejder på under et sekund. Det er langt mere præcist, end hvad afdelingen hidtil har formået manuelt, samtidig med at behandlingstiden er forkortet markant. Via en algoritme oversætter maskinen automatisk alle sager til engelsk, mens den på baggrund af historikken forstår konteksten og kan sende sagen korrekt videre i systemet.

READYMADE AI løfter virksomhedens kundeservice markant, da kunderne får langt hurtigere svar på deres sager. Samtidig giver det medarbejderne plads til at udføre mere spændende opgaver, da maskinen tager sig af det trivielle. På den måde kan virksomheden i dag vækste og øge sin omsætning uden meromkostninger.

KOM I GANG MED AI

Thomas Martinsen, CEO
+45 5125 7228
thomas@bluefragments.com

RESULTATER

Markant lavere responstid for supportafdelingen

83 procent af alle henvendelser er placeret korrekt på under et sekund.

Medarbejderne bruger deres tid mere effektivt

Når maskinen tager sig af de trivielle handlinger, kan medarbejderne løse de mere komplekse supportsager langt hurtigere.

Øget omsætning og medarbejdertilfredshed

Virksomheden vækster uden at ansætte flere og det er sjovere at gå på arbejde i supportafdelingen.

