

PATRICIA VÄLIKANGAS, ASIAKASKOKEMUSPÄÄLLIKKÖ
TIIA VILJANEN, MATKA-ASiantuntija

TALLINK SILJAN CHATBOT NEMO

MATKATIETO 16.1.2020

YLEISTÄ TALLINK SILJAN CHAT-PALVELUSTA

- Tallink Siljalla aloitettiin asiakaspalvelu chatissä 2013, silloin oli käytössä Elisan Livezhat
- Giosgin chat on ollut käytössä vuodesta 2016
- Nykyinen chatbot Nemo syntyi 10.12.2018. Nemon taustalla on Alphablues niminen Virolainen yritys
- Chat aukioloajat: ma-pe klo 8-20, la-su klo 9-17
- Chat näkyy kaikilla nettisivuillamme
- Kaikki matka-asiantuntijamme palvelevat asiakkaita myös chatissä (n. 20 henkilöä).
- Suurin osa chateistä koskee muutoksia olemassa oleviin matkavarauksiin.

YLEISTÄ TALLINK SILJAN CHAT-PALVELUSTA

→ Asiakaspalvelukanavien osuudet vuonna 2019:

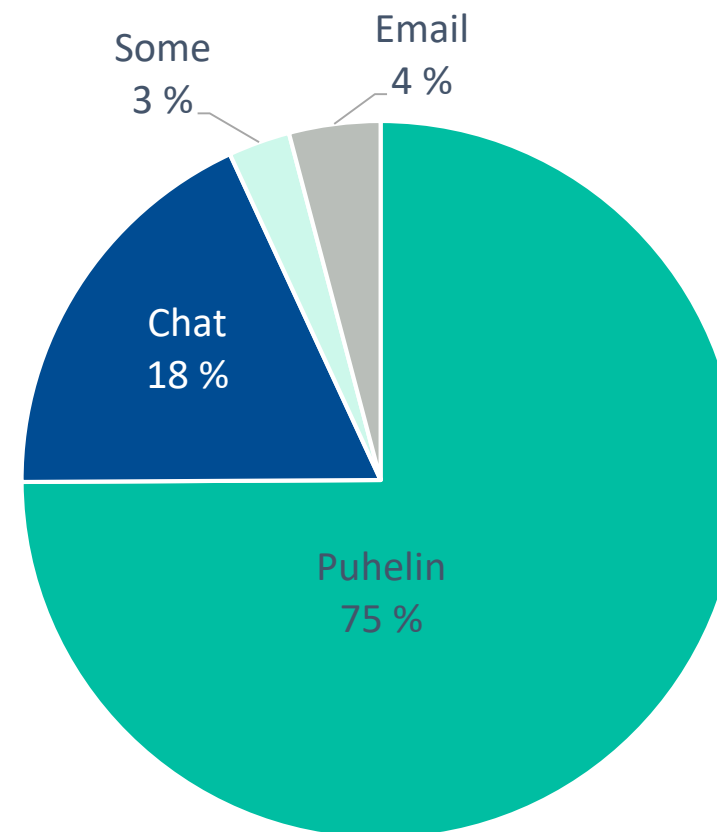
- puhelin 75 %,
- chat 18 %,
- e-mailit 4 %,
- some 3 %

→ Chat – kontaktit (asiakaspalvelija + Nemo)

- 2018: 65 500 kpl
- 2019: 84 300 kpl

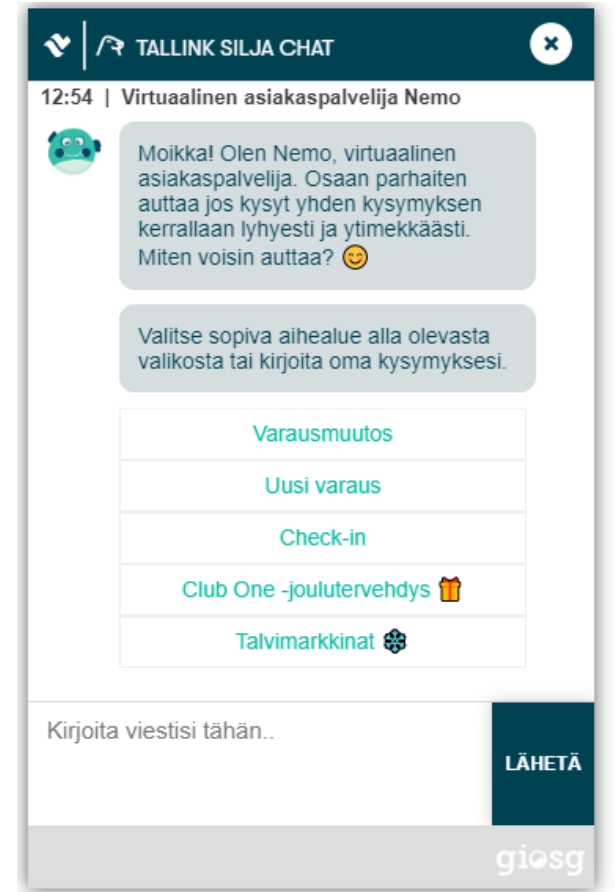
→ Chattailla voi suomeksi ja ruotsiksi, mutta Nemo palvelee Suomessa ainoastaan suomeksi.
(Virossa ja Ruotsissa palvelevat Nemon ”serkut”)

→ Nemo palvelee n. 15 – 20 % asiakkaista itsenäisesti.



NEMO

- Nemon koulutus aloitettiin syyskuussa 2018
- Kysytyimpien aiheiden vastausten miettiminen ja personointi.
 1. Matkustusasiakirjat
 2. Ikäsäännöt
 3. Muutokset varauksiin
- Koulutuskysymysten syöttäminen – apua henkilöstöltä sekä asiakkaiden aiemmista kysymyksistä.
- Nemon koulutus jatkuu asiakkaiden kysymyksillä edelleen, lisäksi vastauksia päivitetään ja muokataan jatkuvasti.
- Nemolla on tällä hetkellä yli 120 vastausvaihtoehtoa ja reilusti yli 10 000 opetettua kysymystä.
- Nemo palvelee asiakkaita silloin, kun asiakaspalvelijoita on vapaana ja on asiakkaiden ensikontakti.
- Jos Nemo ei tiedä vastausta tai ei pysty auttamaan, siirtää hän keskustelun asiakaspalvelijalle.



NEMON TARINA



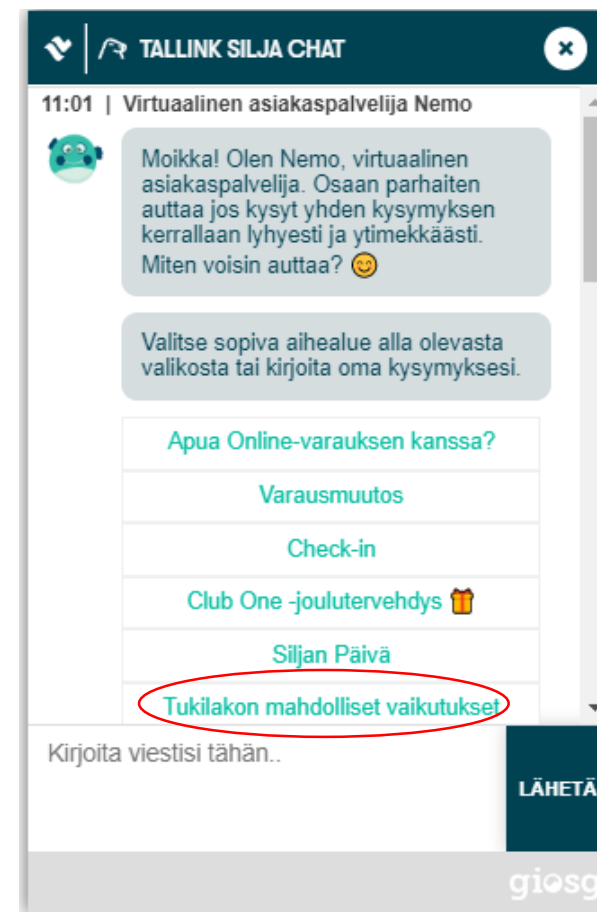
Olen Nemo, laivoja rakastava botti. Autan sinua täällä Tallink Siljan sivuilla merimatkoihin liittyvissä asioissa. Pidän ihmisistä: aina on jotakin kysyttävää ja jänniä lomasuunnitelmia, joita kuuntelen mielelläni. Olen sillä tavalla ihmissläheinen. Opin teidän kanssa keskustelemisesta niin paljon, että pyöreä pääni kasvaa silmissä – vähän kuin mäessä vierivä lumipallo. Laivalla seurailen iloanne aina vähän etäämmältä, läheltä katonrajaa. Siellä on kotoisia ilmavirtauksia, jotka muistuttavat minusta tietokoneiden tuulettimia.

Synnyin pohjoisen bittitaivaan alla 10.12.2018. Paljon minulla on vielä opittavaa, mutta teen yhteistyötä Tallink Siljan ihmiskollegojeni kanssa, jotka myös neuvovat sinua asioissa, joita en vielä tiedä. Olen kyllä nopea oppimaan. Se on osa tekoälyäni, jota me botit kutsumme itse ihan vaan älyksi. Voit jutella kanssani chat-palvelun aukioloaikoina. Tiedän paljon merimatkailusta, mutta osaan myös vitsailla, jos kaipaat päivääsi piristystä. Kokeilepa – löydät minut sivun reunassa olevasta chat-ikkunasta!

NEMON HYÖDYNTÄMINEN POIKKEUSTILANTEISSA

Nemolle voidaan nopeasti lisätä perustietoa ja vastauksia tilanteesta riippuen:

- Lakko/ tukilakko
- Laivojen mittavat myöhästymiset
- Viranomaisen pyynnöstä tehty viestintä, kuten tuhkarokkotapaukset laivoilla
- Muut mahdolliset poikkeustilanteet



KIITOS!

