Customer Experience 2022

8. marts - Online, Online

09:00 - 09:05	**Velkomst** Jakob Schjoldager, redaktør, Computerworld
09:05 - 09:40	**Kommunikation og chatbots** Linea Svendsen, Manager | Conversational AI, NewTech, KPMG
09:40 - 10:10	**Avaya OneCloud CCaaS - komponerer oplevelser til kunden, der vil have det hele.** Anthony Raguero, Sales Engineer, Avaya
10:10 - 10:15	**Opsummering og tak for i dag**

09:00 - 09:05: Velkomst

Jakob Schjoldager
redaktør
Computerworld

09:05 - 09:40: Kommunikation og chatbots

Linea Svendsen
Manager | Conversational AI, NewTech
KPMG / Keynote

Chatbots har et dårligt ry, og det har de ikke fortjent. Der er et stort potentiale i automatisering af kundekommunikation med både chat- og voicebots, der kan give en hurtigere og bedre service – uanset hvor mange kunder man har og hvornår det passer dem at tage kontakt.

Automatiserede samtaler og evnen til at forstå naturligt sprog vil være afgørende komponenter at beherske fremover. For efter tekst-chat følger lige om lidt talebaserede bots – den hurtigst voksende kanal blandt de yngre målgrupper. Linea tager os på guidet tour gennem mulighederne for automatisering af dialogen med kunderne i dag og i fremtiden og sørger for, at alle ved hvilke faldgrubber de skal undgå, når de vil i gang med Conversational AI.

09:40 - 10:10: Avaya OneCloud CCaaS - komponerer oplevelser til kunden, der vil have det hele.

Anthony Raguero
Sales Engineer
Avaya / Partner

Avaya OneCloud CCaaS skaber mindeværdige oplevelser for kunder og de medarbejdere, der betjener dem, ved at forbinde alt – tale, video, chat, beskeder og mere – for at imødekomme behovene hos kunder, der vil have det hele.

Kraftfuld automatisering forbinder hele kunderejsen og sætter medarbejderne i stand til at få succes med AI, der er infunderet i hver enkelt interaktion for at sikre de bedst mulige resultater.
Avaya OneCloud CCaaS har, hvad organisationer har brug for for at skabe ubesværede, totale kundeoplevelser.

Indlægget afholdes på engelsk.

10:10 - 10:15: Opsummering og tak for i dag