Välkommen till

Get Connected

2018

puzzel.

Sponsor: CENTIGON

Föredragshållare idag

Tina Walroth

Verkställande Direktör
Kontakta

Stefan Andersson

Chef Serviceteam
ProMeister

Mashud Ahmed

Innovation Manager
Puzzel

Gunnar Aasen

CCO
Puzzel

Andreas Ekström

Journalist Sydsvenskan,
Digital guru

Robert Jansson

Sales Manager
Puzzel Sverige

puzzel.

Agenda

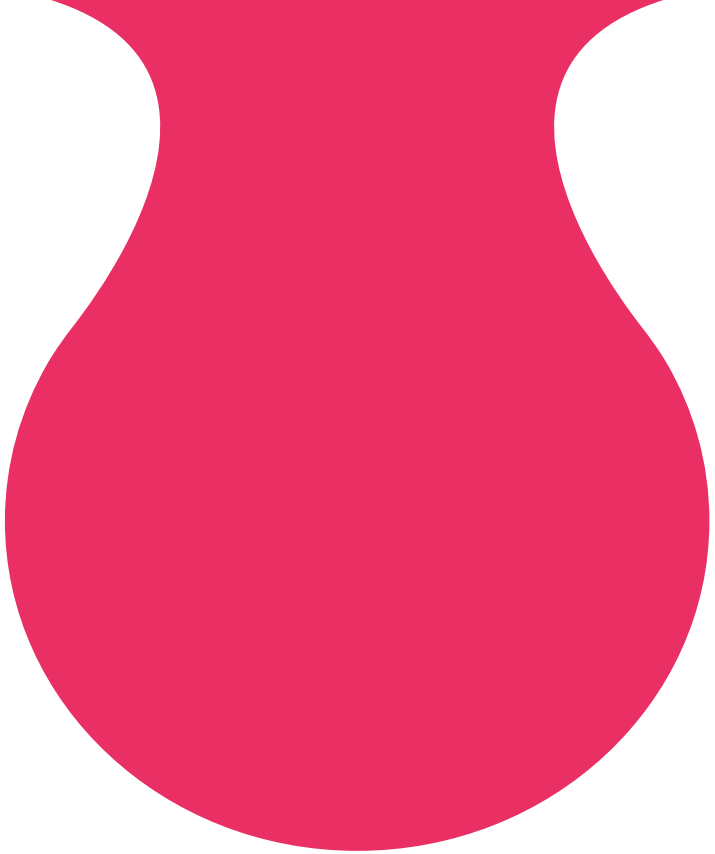
08:30	Registering & lätt frukost	
09:00	Välkommen! Gunnar Aasen, CCO Puzzel	puzzel.
09.10	En kontaktcenterplattform i ständig förbättring Robert Jansson, Sales Manager Sweden	puzzel.
09:30	AI and Chatbots, bridging the gap now and for the future! Mashud Ahmed, Innovation Manager	puzzel.
09:50	Service i bilbranschen - kundupplevelseresa i förändring Stefan Andersson, Chef Serviceteam	ProMeister
10:10	Förmiddagskaffe och tid för mingel & i montrar	
10:50	Konsumentlandskap i förändring Tina Wahlroth, VD Kontakta	kontakta
11:10	7 sätt att äga världen Andreas Ekström, Journalist Sydsvenskan, Digital guru	
12:25	Summering & avslutning	
12:30	LUNCH	

Gunnar Aasen

Chief Commercial Officer

puzzel. Solving Customer Interactions

Welcome!



Gunnar Aasen – CCO Puzzel

puzzel. Solving Customer Interactions

What is great customer service?

> Someone calling themselves a customer says they want **something called service**

Loyalty

The start of a ‘new’ company

Dare to make changes

100% cloud provider

Increased focus

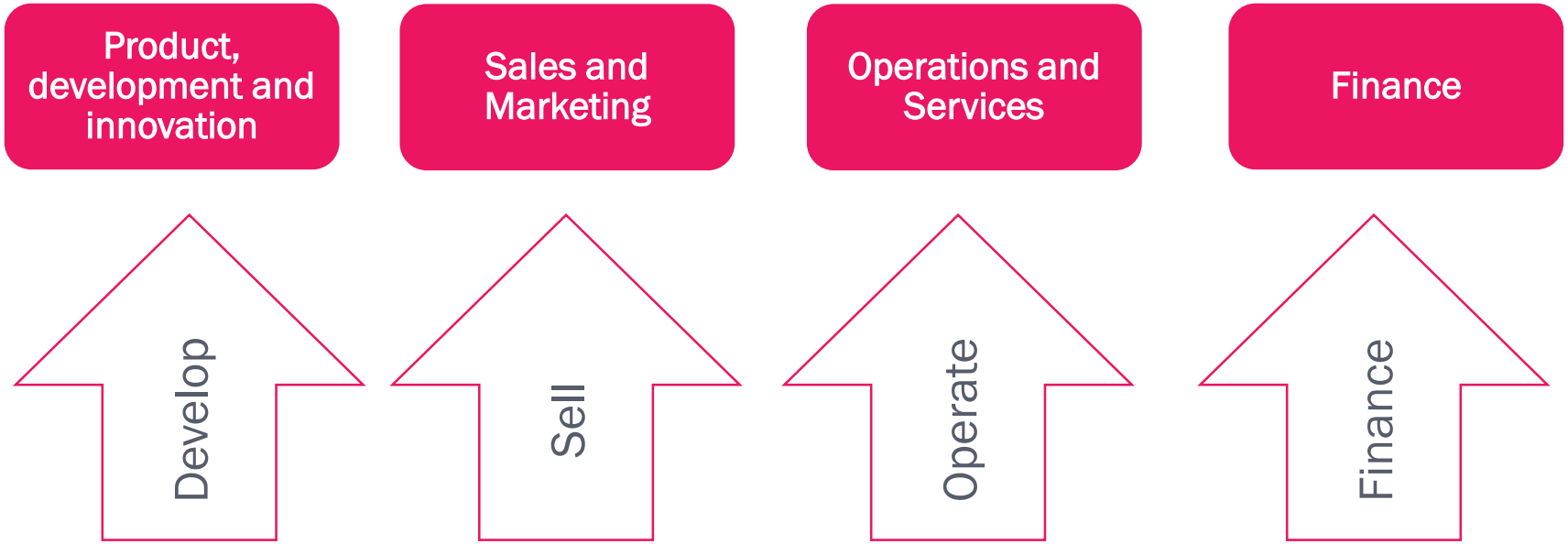
Focus on innovation

Playfulness

Create enthusiasm and motivation internally

puzzel.

Increased focus throughout the organisation

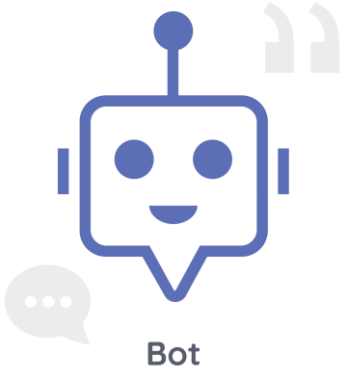


puzzel.

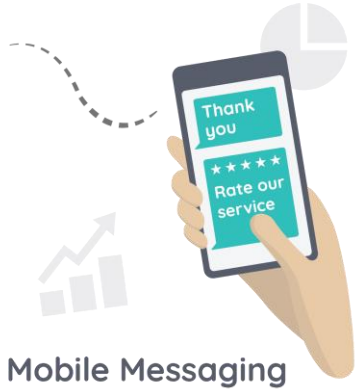
100% Cloud Provider

All you need to build a multi-channel contact centre in the cloud

Contact Centre in the cloud



Bot

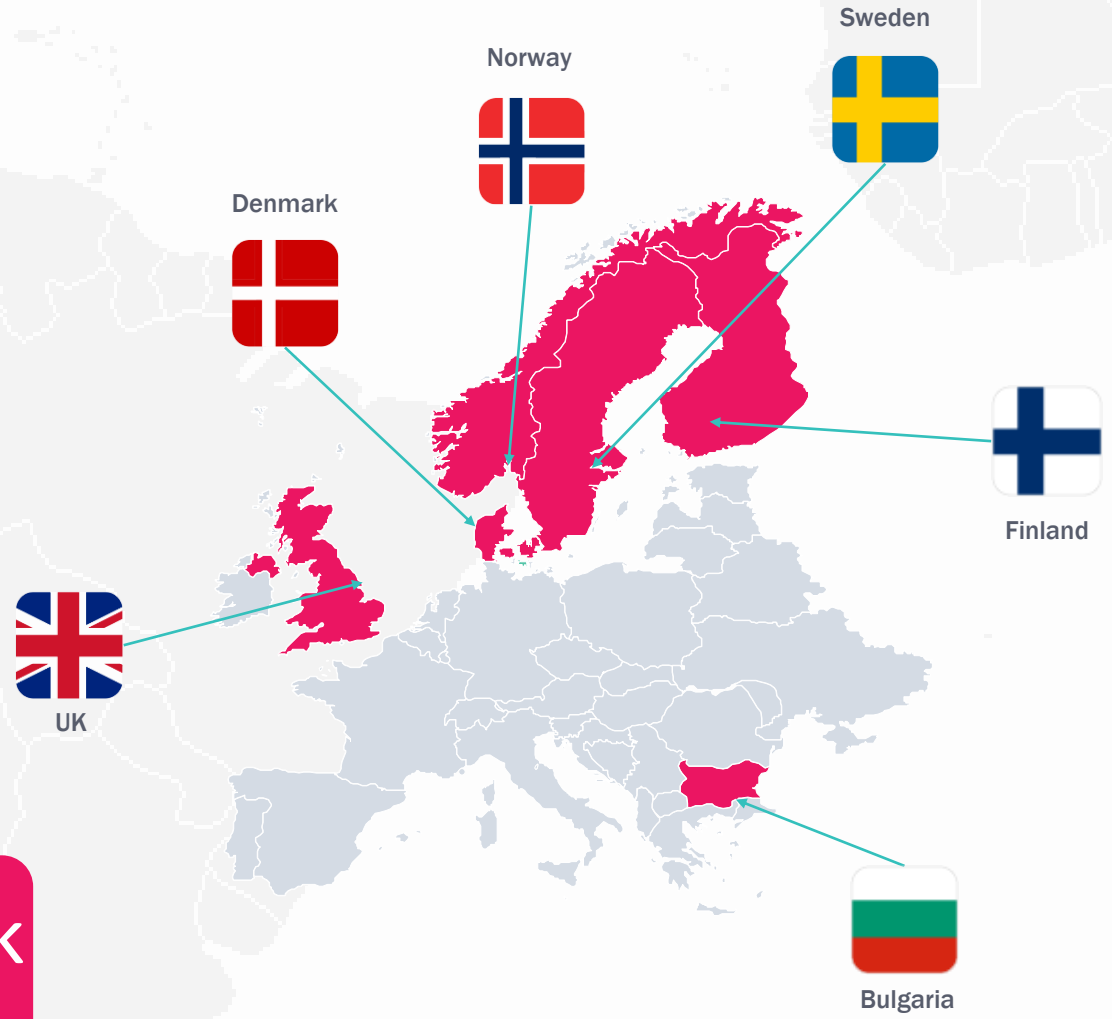


Mobile Messaging

Payment

puzzel.

Increased focus



25%	7	21%	103	+20k
Growth	Offices	Top line	New logos	Agents

Some of our customers

puzzel.

Focus on innovation

puzzel.

Strengthen collaboration with partners

Create enthusiasm and motivation internally

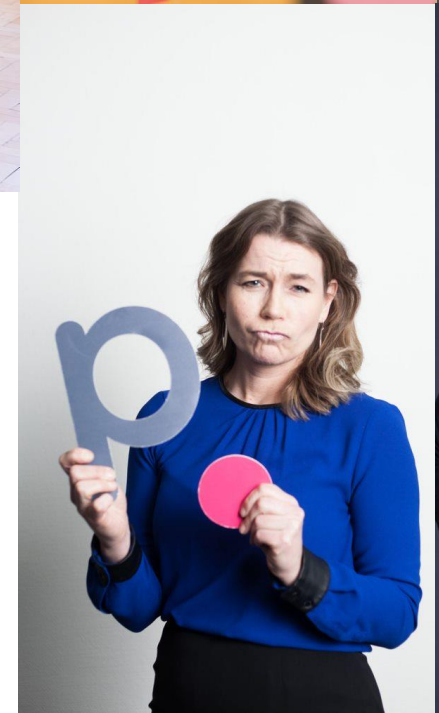
Ember
puzzel.com

puzzel.
Solving Customer Interactions

puzzel.

puzzel.
Solving
Customer
Interactions

PUZZELERS



Thank you!

puzzel. Solving Customer Interactions

Robert Jansson

Sales Manager Sweden

puzzel. Solving Customer Interactions

En kontaktcenterplattform i ständig förbättring

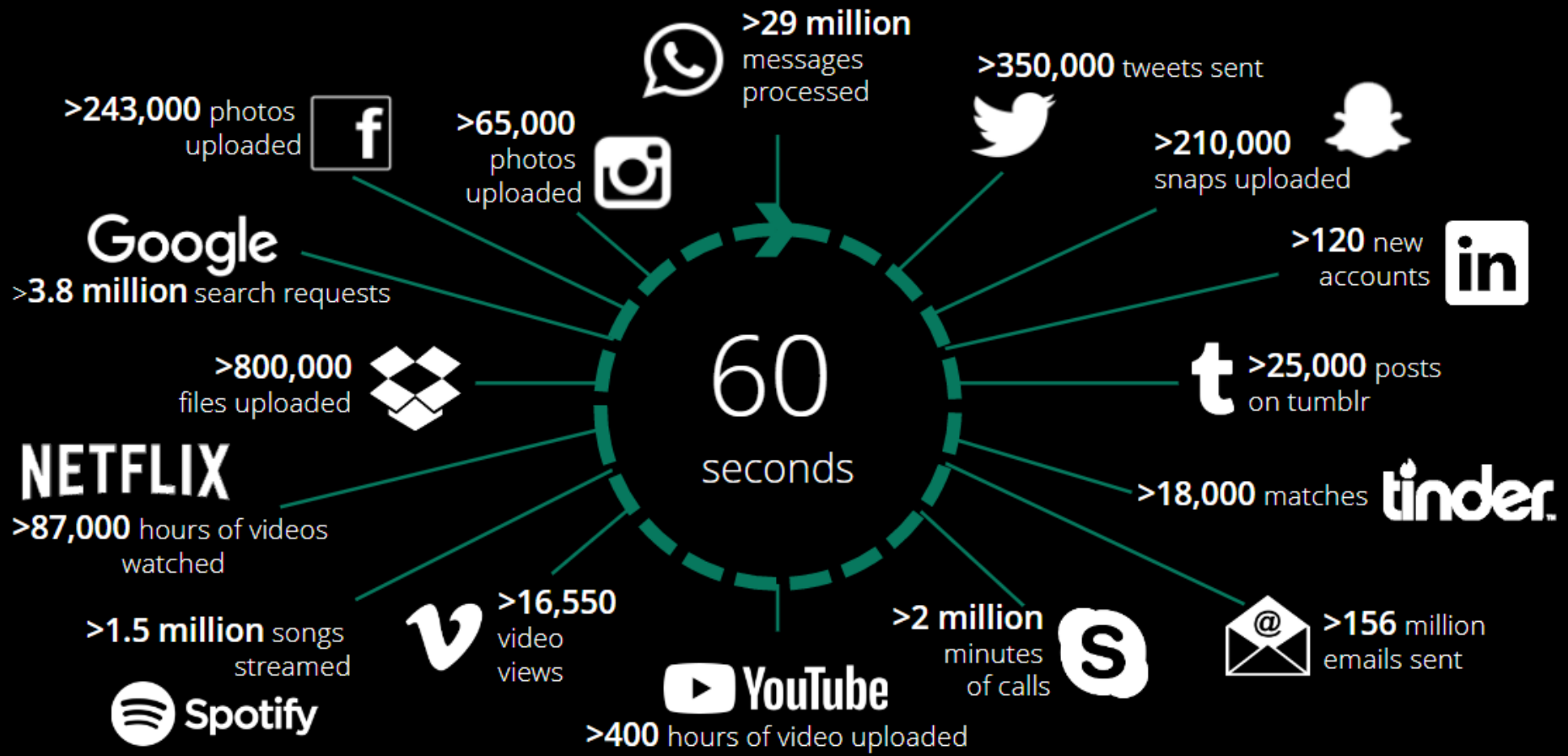
Get Connected Stockholm 2018

Robert Jansson
Sales Manager

puzzel. Solving Customer Interactions

So much happened in our digitalized world in 2017

Things that happened online in 2017 within 60 seconds



Source: Go-Globe.com, Company Information, Statista Research

statista

Kundtjänstmedarbetarens nya vardag

Självbetjäning

Nya kanaler

Ökad komplexitet

Mobila meddelandetjänster blir viktiga

Source: Kepios analysis April 2018

puzzel.

Sociala medier: Förbättrad funktionalitet och nya kanaler

Självutveckling och ny agentapplikation skapar nya möjligheter

- Ny social media integration i den nya agent applikationen
- Egenutvecklad integration mot Sociala Medier (full kontroll över vidareutveckling)
- Det kommer att förbättra de önskemål som kunderna har främjat för oss
- Det kommer att ge nya möjligheter till kommunikation med bots och agenter

- Det kommer att möjliggöra fler kanaler för social media kommunikation

Kundtjänstmedarbetarens nya vardag – Ökad komplexitet

Kunder

Kunder

Kanaler

Kanaler

Anställda

Självbetjäning

Ledning

Kompetens

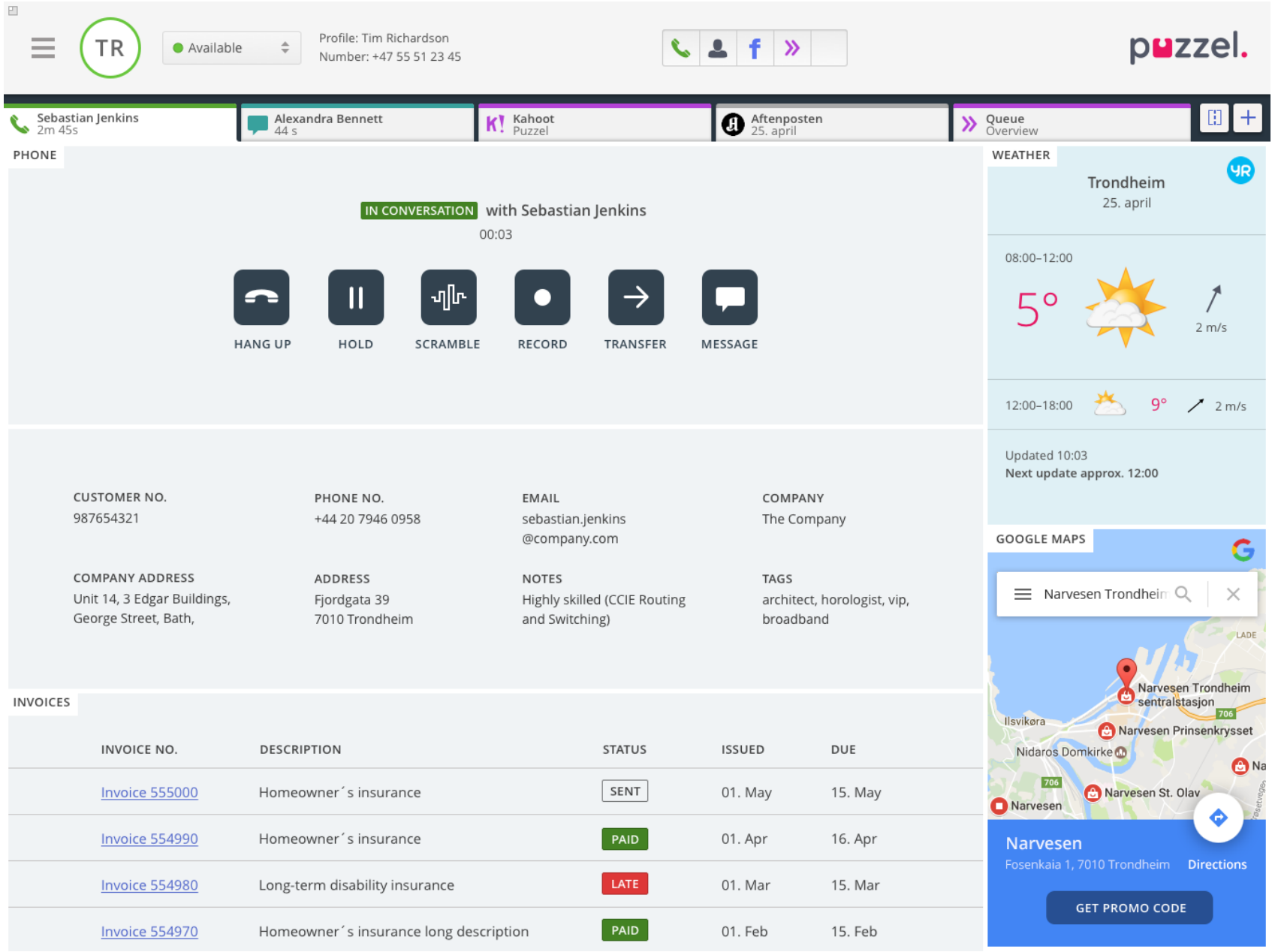
puzzel.

Nytt användargränssnitt - Klar för nya kanaler & funktioner

Core widgets

Customer widgets

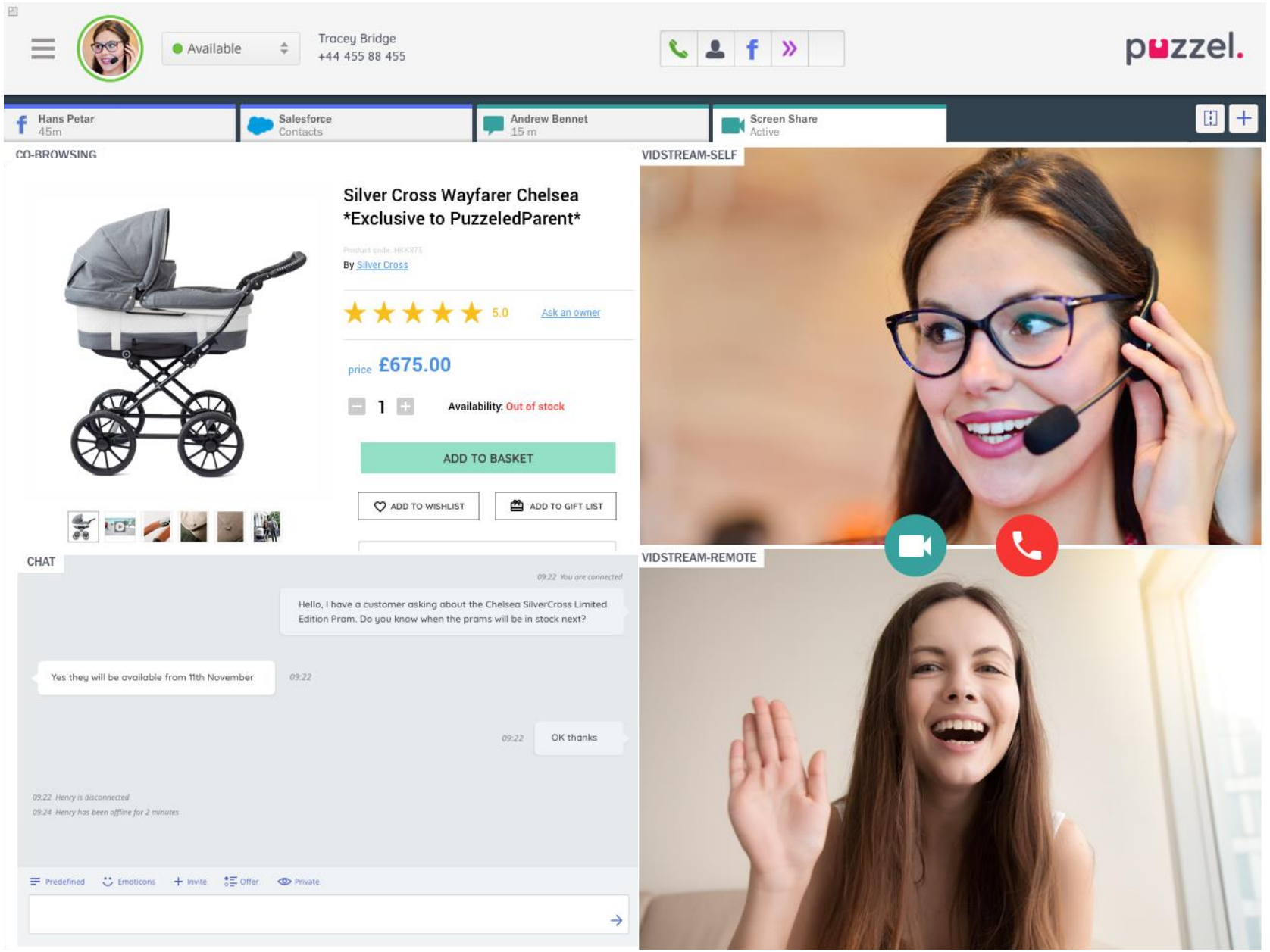
Partner widgets



puzzel.

Nya möjligheter

Co-browsing

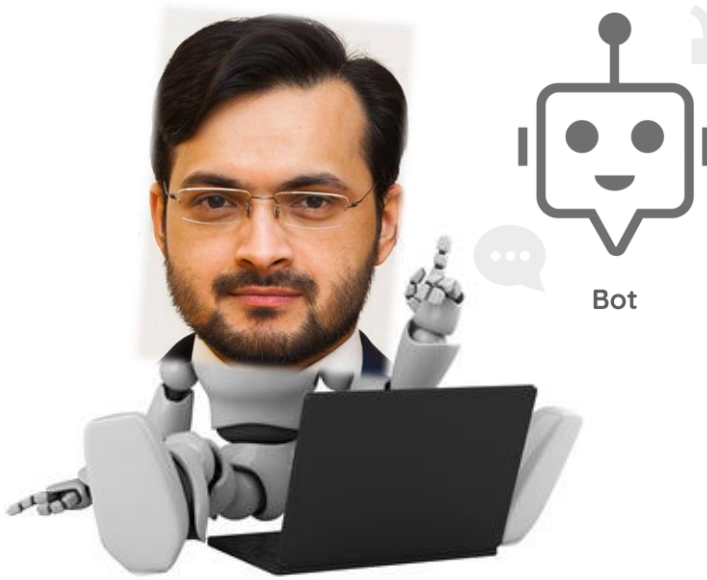


Video

puzzel.

Teknisk översikt över Widget API

Ett nytt API för kommunikation mellan Widgets



Mashud Ahmed
Innovation Manager

Event system

- Kommunikation - Tjänster och Widgets
- Kommunikation - Widget till Widget

Interfaces

- Kommunikation mellan Puzzelplattformen och Widgets

Core widget

Customer widget

INVOICE NO.	DESCRIPTION	STATUS	ISSUED	DUE
Invoice 555000	Homeowner's insurance	SENT	01. May	15. May
Invoice 554990	Homeowner's insurance	PAID	01. Apr	15. Apr
Invoice 554980	Long-term disability insurance	LATE	01. Mar	15. Mar

puzzel.

Mashud Ahmed

Innovation Manager

puzzel. Solving Customer Interactions

AI and Chatbots, bridging the gap now and for the future!

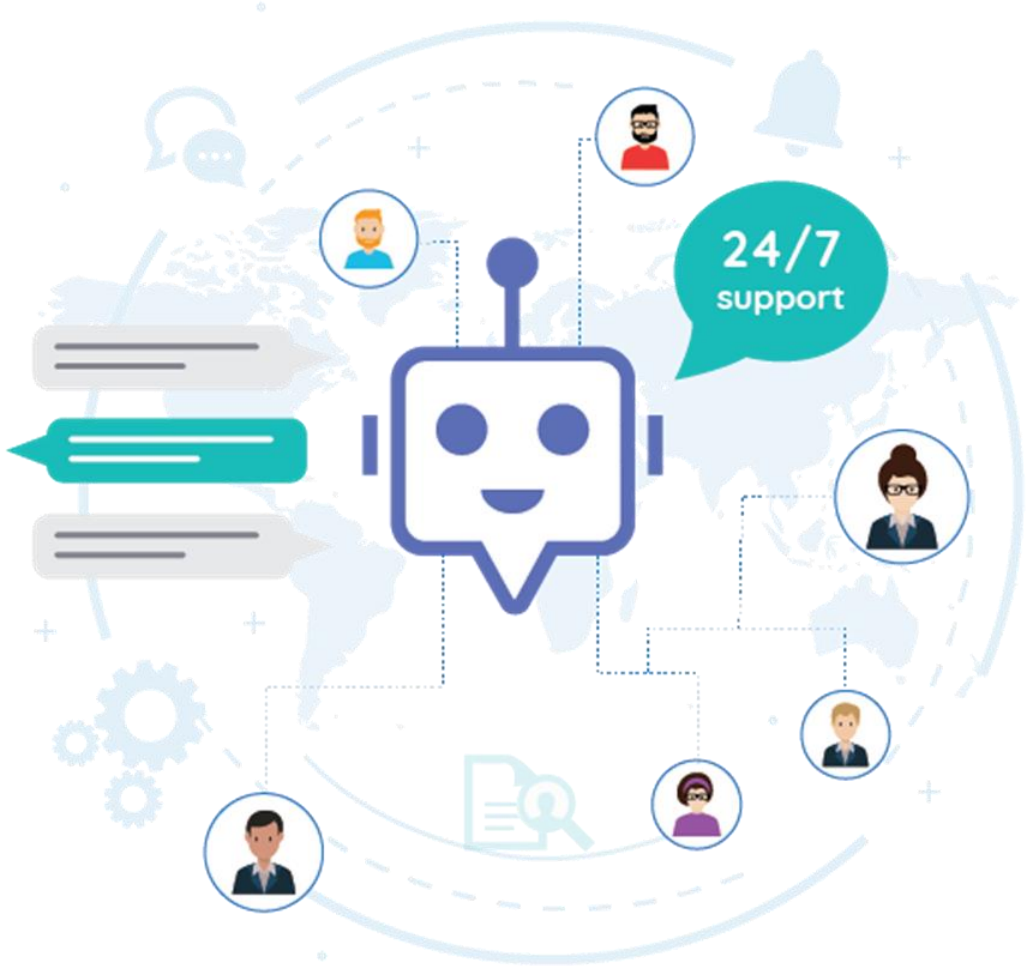
Mashud Ahmed
Innovation Manager

puzzel. Solving Customer Interactions

Demo

Chatbot opportunities

- Chatbots can answer 24/7
- Chatbots can be integrated into existing business logic
- Chatbots can free up time for human agents
- Chatbots can reduce queueing on contact centres
- Chatbots can cut staffing and cost



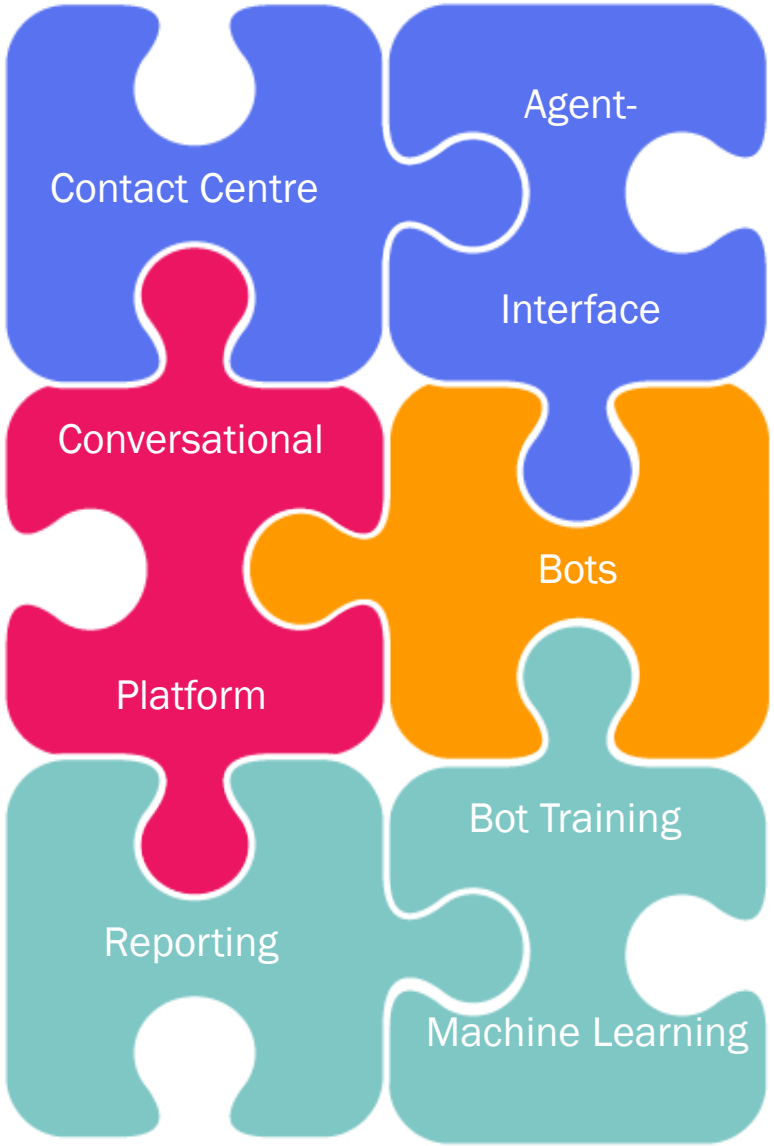
puzzel.

How does everything fit together ?

End-user

Channels

- Chat
- FAQ
- Voice
- SMS
- Email
- Social Media
- Instant messaging



Human agents

Bots

Management

puzzel.

What is possible now?

Puzzel Contact Centre

Conversational Platform

Handover agent

Integrations

Reports

Bot Frameworks

IBM Watson

JENNY

Dialogflow

boost.ai

Amazon Lex

Generic API

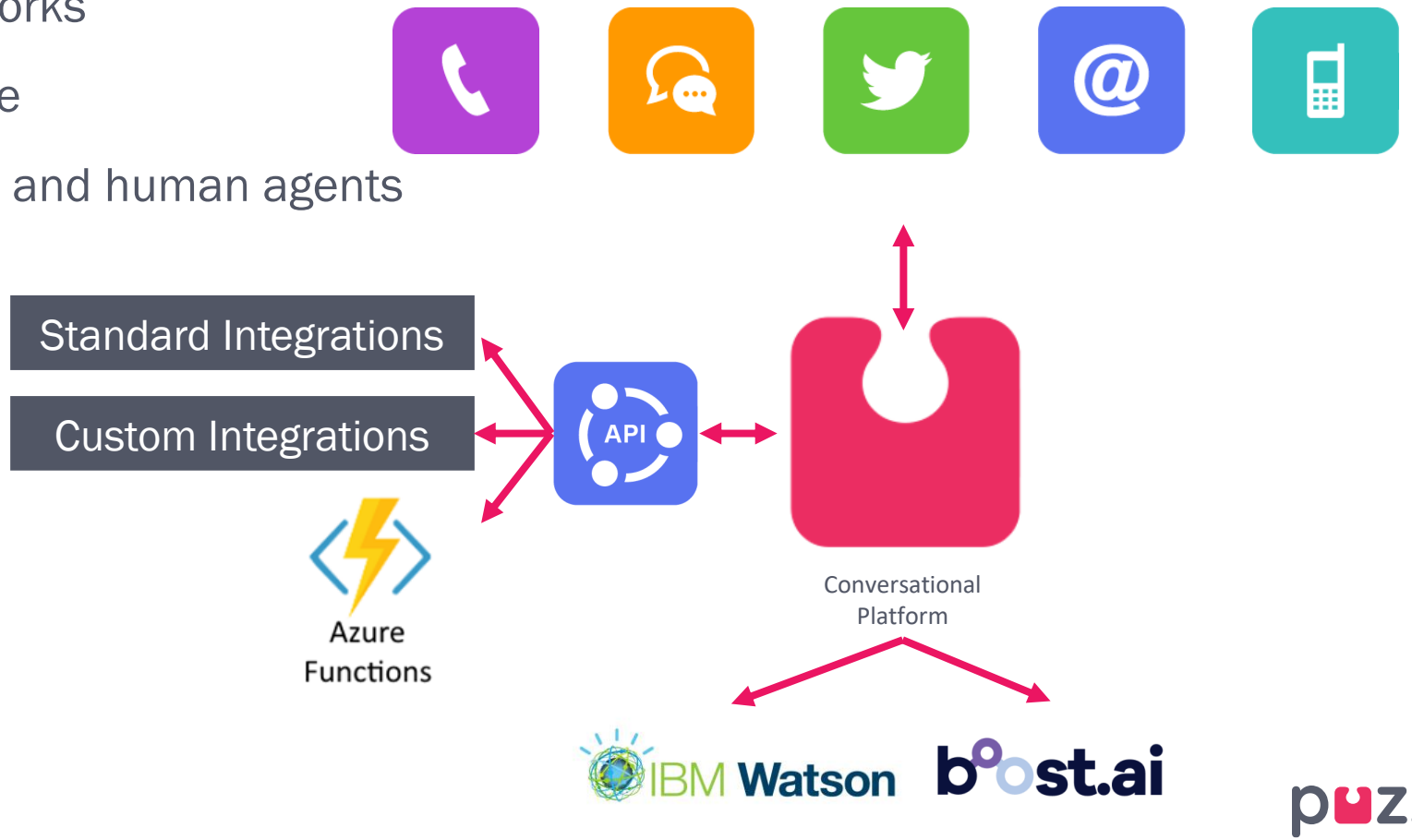
puzzel.

Use cases…

- Triage
  - Collect key information
  - Route to an appropriate agent
- Escalation / Complex issues
  - User-driven menus
  - Scenario-driven
  - Sentiment
  - Route to an appropriate agent
- Supervision
  - Monitor
  - Authorise action
- Switch from one channel to another
  - Immediate / Scheduled callback
  - Route to an appropriate agent

Integrate once …

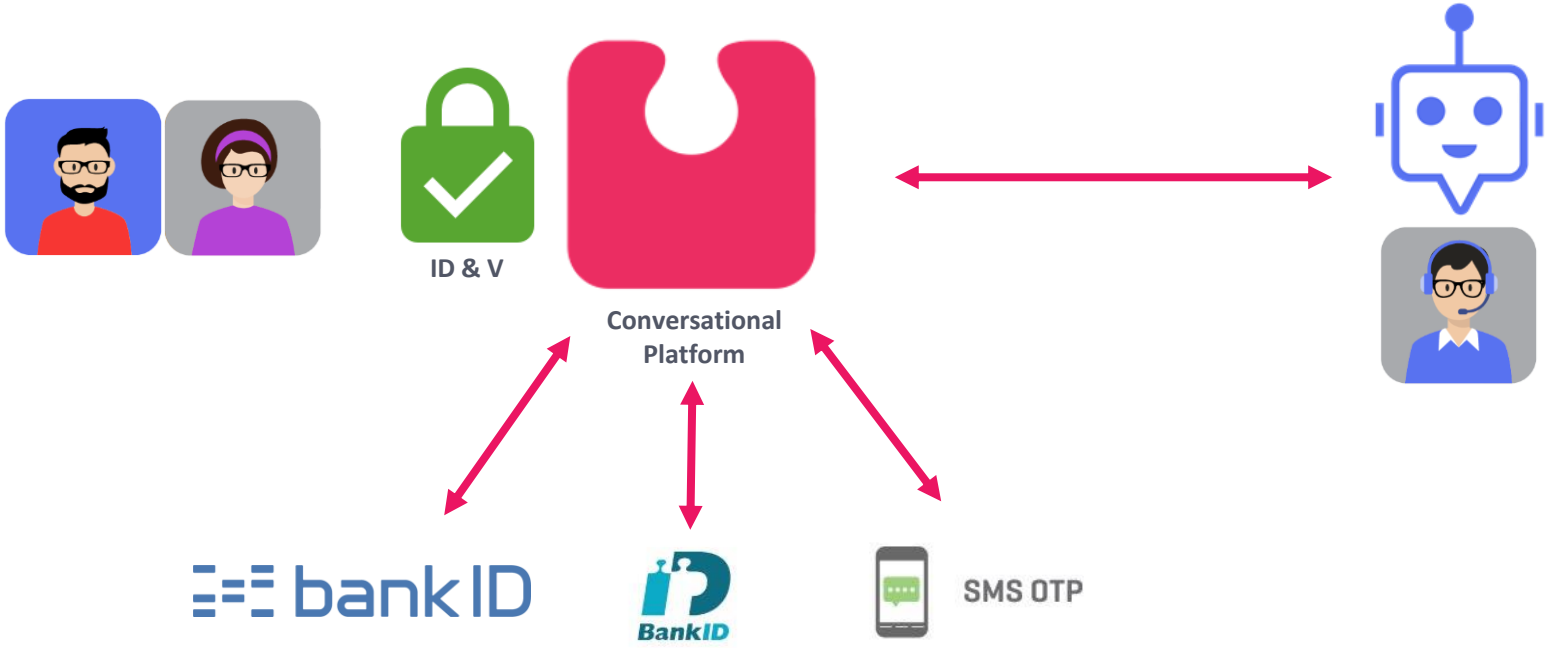
- Standardise the integrations for re-usability
  - Available across channels
  - Available to all bot frameworks
  - Make changes in one place
  - Same source data for bots and human agents



puzzel.

Identification & Verification

- Identify before disclosure!
  - Mitigate risk of identity fraud
  - Safeguard sensitive information
  - Use known and trusted methods that customers are familiar with (public eID schemes)



puzzel.

Demo

Evolution of chatbots

1st gen
Question/Answer

Human: When are you open

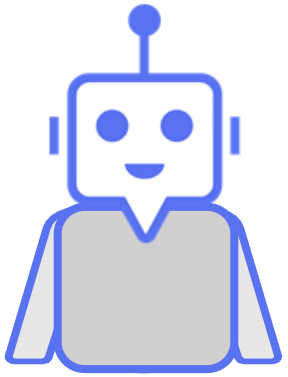
Bot: Between 0800 and 1500

2nd gen
Integrations

Human: What is wrong with my internet?

Bot: There is unfortunately an outage in your area. It will be back up in 20 minutes

3rd gen
Voice enabled

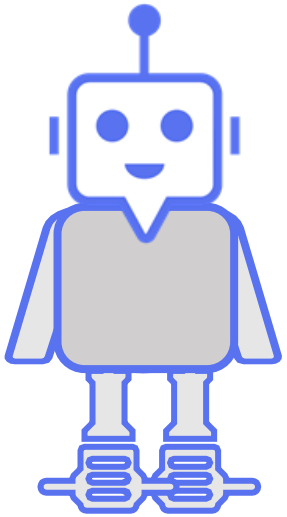


Human:

Bot:

We are here!

4th gen
Proactive Bots



Bot: Hi Kristoffer! You have an unpaid invoice due, would you like to pay it now

Human: Yes

puzzel.

Things to look forward to…

- New messaging channels
- Voice interaction with chatbots (speech recognition)
- Possibilities with voice assistants
  - A new class of channels?
  - Impact on customer service?
  - Explore the use of voice assistants integrated with Puzzel Contact Centre
- Machine learning /AI to provide assistance to agents and insights to organisations

puzzel.

Most important focus areas next 12 months

New agent application

- Roll out of the new functionality to our customers
- Develop more integrations with customers and partners
- To give the customer and partners more interfaces to develop own widgets
- New softphone
- Skype Integration
- Identification

Admin og supervisor

- Extend the self-service capabilities for Admins
- Extend the possibility to customize the behavior of the end-user chat application
- Make admin functions and dashboard available in the new agent application

Bot/AI

- Use AI in more areas like assistance to agents
- Integrate towards more Bots framework
- Explore the use of voice assistance integrated with Puzzel Contact Centre

Further development of Chat and Social Media

- Continue to enhance the own developed Social Media integration
- Additional social Media Networks like WhatsApp and Viber
- Improve the end user Chat interface to allow more advanced Chatbot functions

puzzel.

Questions?

puzzel. Solving Customer Interactions

puzzel.

Thank you!

Robert Jansson–Sales Manager
robert.jansson@puzzel.com

Mashud Ahmed– Innovation Manager
mashud.ahmed@puzzel.com

puzzel. Solving Customer Interactions

Stefan Andersson

Chef Serviceteam

ProMeister

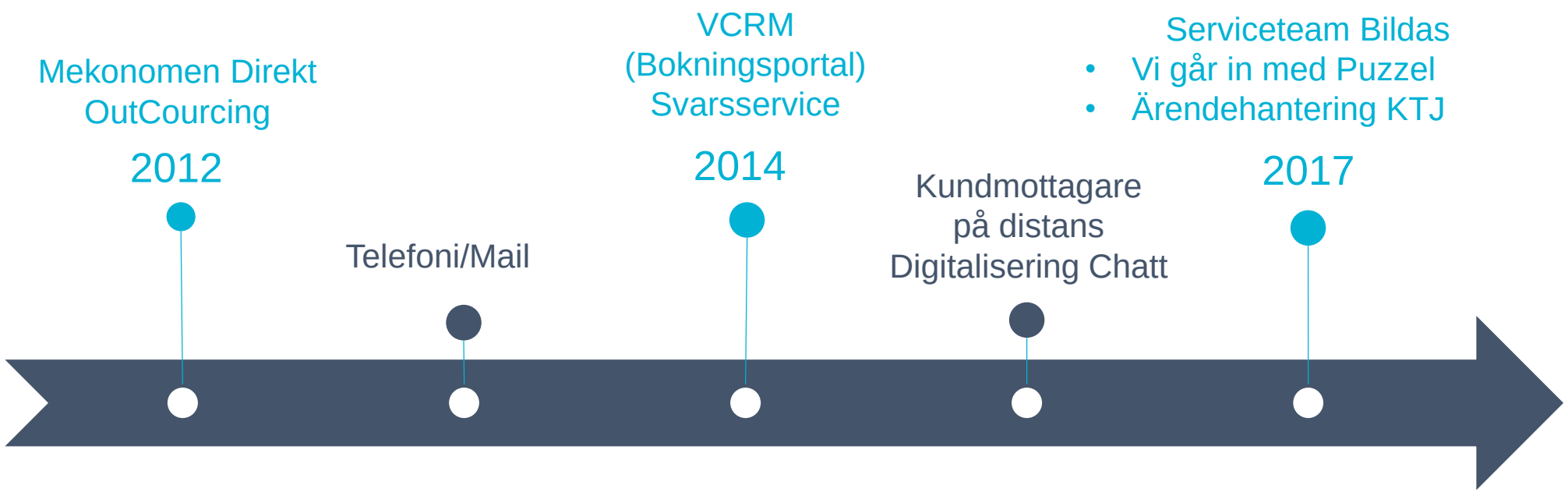
ProMeister SOLUTIONS

STEFAN ANDERSSON

KTJ Mekonomen Group

45 000 Samtal/Mån
3000 Mail
12 000 Chattar
18 000 Bokningsförfrågningar

10 000 Samtal/Mån
500 mail



Kundflöde in i Verkstad

Lösning 2012 – 2017

Telefoni Chatt Mail Webb Sociala Medier

Telefoniplattform X

Agent Kunskap X

ProMeister SOLUTIONS

Gammal lösning

- Vi sitter helt fast i leverantörs system
- Vi kan inte redigera flöden utan måste förlita oss på extern part då nya flöden kommer till
- Vi kan inte ta ut egen statistik utan måste förlita oss på leverantörs system
- Vi kan inte påverka utveckling av system för att anpassa oss framåt

ProMeister SOLUTIONS

Ny lösning med egen plattform!

Telefoni Chatt Mail Webb Sociala Medier

Contactcenterplattform

Serviceteamet

Contact Center

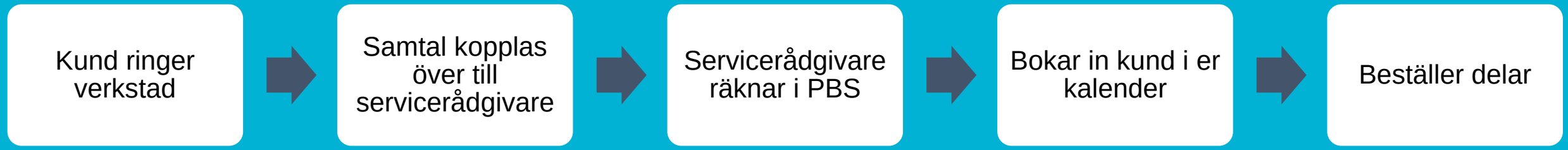
ProMeister SOLUTIONS

Egen Plattform

- Vi har full kontroll över våra volymer
- Vi kan vara där och påverka vår framtida KTJ
- Vi kan skräddarsy vår egen statistik
- Vi kan nu skapa våra egna Dashboards
- Vi kan skapa unika flöden som passar verkstad inom Svarsservice Segmentet
- Vi får en bättre kostnadsuppföljning då vi kan se volymer i realtid
- Vi har möjlighet att lastfördela mot flera parter om det krävs

ProMeister SOLUTIONS

Kundmottagare på distans!



Ta hjälp av varandra inom organisationen!

ProMeister SOLUTIONS

ProMeister SOLUTIONS

STEFAN ANDERSSON

Get Connected

2018

Programmet startar igen kl.10:50

puzzel.

Sponsor: CENTION

Tina Wahlroth

VD Kontakta

kontakta

Arenan för kundkommunikation i förändring

Tina Wahlroth
VD, Kontakta

Konsumenträtt i fokus

År av ”exploatering” av konsumenter har fått konsekvenser

- Rädsla och motvilja
- Spärrtjänster
- Stärkta regelverk
- Lagstiftning
- Samtycken i ökad grad

Telefonen – en speciell kanal

Regeringen konstaterade att problem vid telefonförsäljning inte är begränsade till någon viss typ av produkt eller tjänst eller till någon särskild bransch. Det som upplevs som problem är inte heller endast kopplat till oseriös verksamhet.

De problem som förekommer är ofta kopplade till en *överrumplande och ibland pressande försäljningssituation.*

Två förslag vid telefonförsäljning

- Opt in, dvs förbud mot telefonförsäljning till konsument som inte samtyckt till att bli kontaktad
- Skriftlighetskrav där konsument måste bekräfta anbud skriftligt

Balans eftersträvas

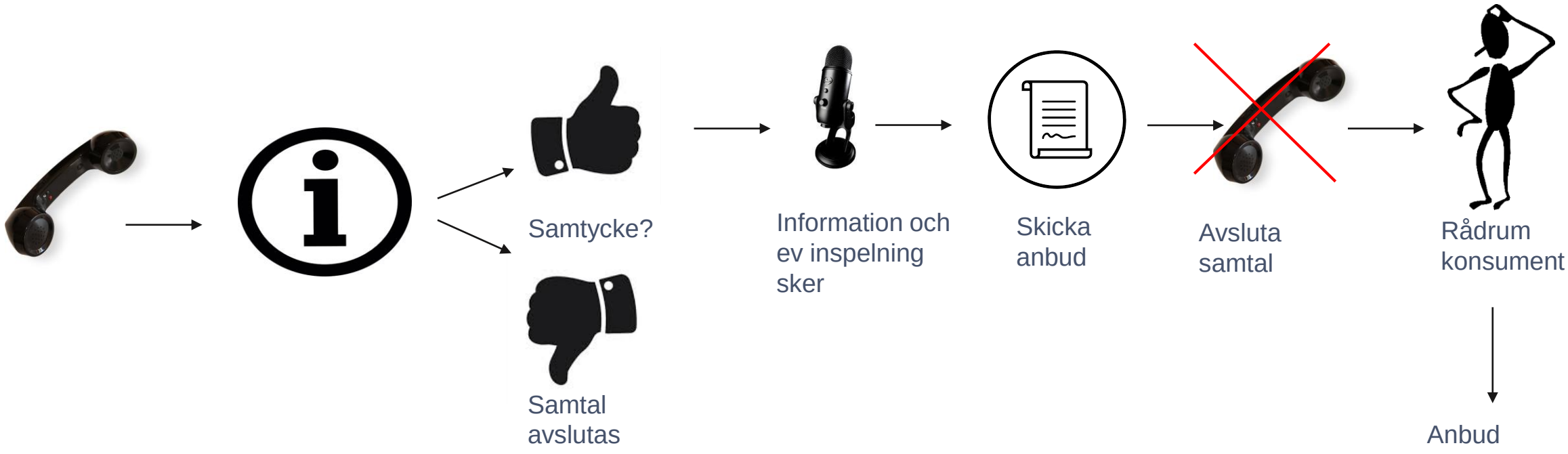
Regeringens utgångspunkt var att skapa förutsättningar för en mer välfungerande marknad där det råder bättre balans mellan konsumenters och näringsidkares intressen.

Näringsidkare bör ha möjlighet att bedriva konkurrenskraftig verksamhet med hjälp av telefonförsäljning samtidigt som konsumenter bör ha möjlighet att fatta välgrundade beslut i samband med sådan försäljning.

Utfall:
Skriftlighetskrav vid sälj via telefon

- Införande 1 sept 2018
- All försäljning via telefon som sker på näringsidkarens initiativ ska följas av skriftligt anbud
- Skriftliga anbud även om konsument/ kund lämnat samtycke
- Inga undantag, alla typer av verksamheter ska omfattas*
- Sälj till konsument (kall) och befintlig kund (varm) omfattas
- Anbud kan skickas under samtal, men samtal måste avslutas innan avtal ingås. Konsument måste erhålla sk ”rådrum”

Hantering skriftliga avtal



Större hot framför oss

EU e-Privacyförordning beslutas under 2019

- Opt in vid all elektronisk kommunikation (dvs samtycke)
- Telefonsamtal räknas som elektronisk kommunikation
- **Opt in telefonförsäljning** ska gälla – möjlighet till undantag på nationell nivå om lagstiftning finns/införs
- **Prefix** vid alla utgående samtal som syftar till försäljning, oavsett nya konsumenter eller befintliga kunder
- Förbud mot sk ”robo-calling” (bra), men ev förbud mot dialers

Tillit i fokus!

Stort ansvar kommer att krävas av näringslivet att förtjäna **tillit** från konsumentmarknaden, så att vi slipper mer regelverk och lagstiftningar.

Låt oss värna **kanalen telefon**!

Rätt kommunikation viktig

- Telefon är en kanal – inte en bransch!
- Telefonen viktig kanal för sälj för näringsliv, organisationer och föreningar
- Alla måste stå upp för kanalen!

TACK!

Tina Wahlroth
Tina.wahlroth@kontakta.se

Andreas Ekström

Journalist, Digital guru

puzzel.
academy

Puzzel Academy

The Academy Mission

The best trained Customers in the business!

A highly valued argument

Increased awareness of Puzzel CC possibilities

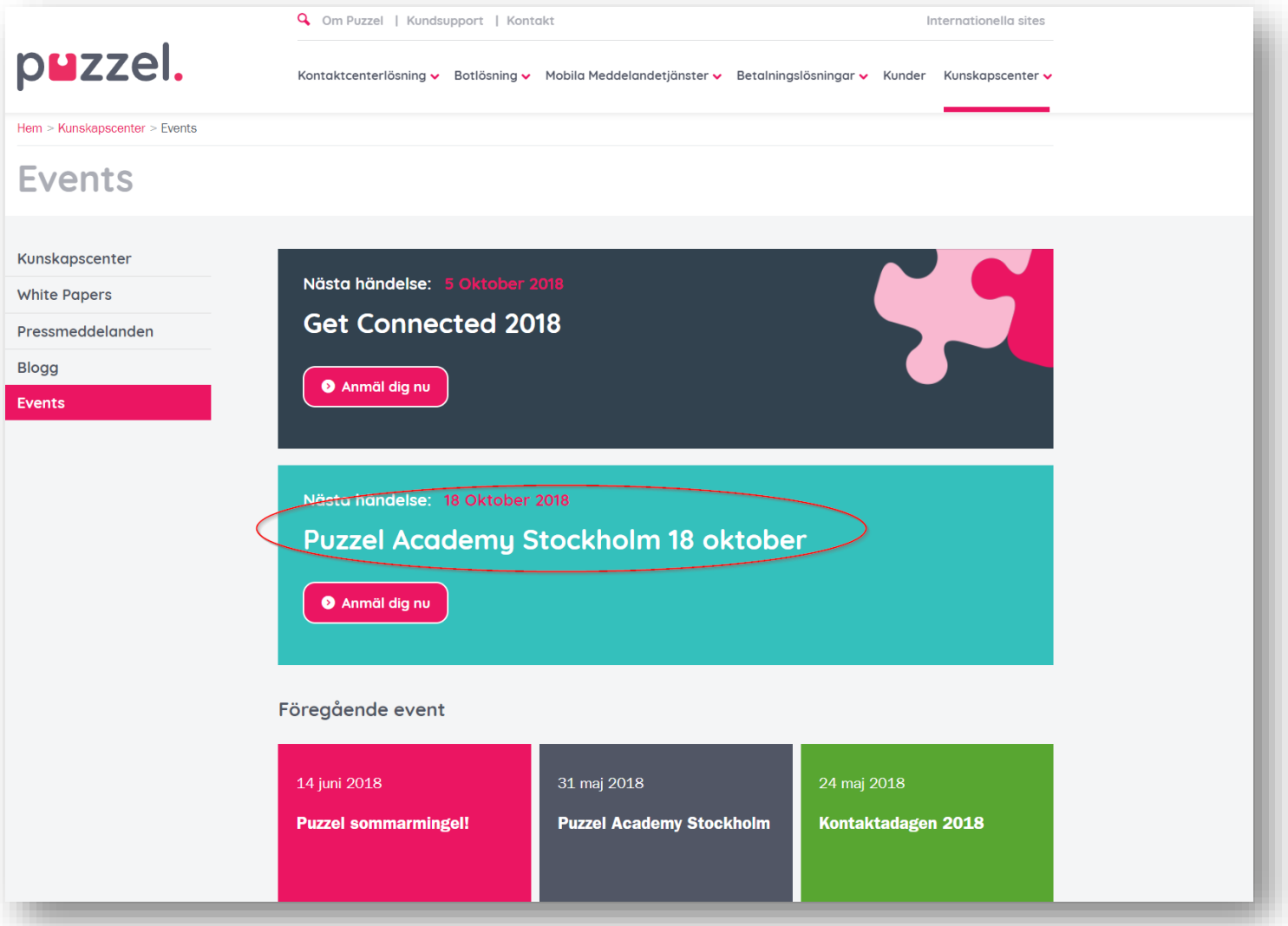
A higher level of discussion

Reduced number of support cases

puzzel.

Puzzel Academy

Look Out for upcoming Trainings



puzzel.

Tack!

för denna gång och på återseende!

Nu dax för lunch!

puzzel.

Sponsorer: CENTION