

Asiakaspalautteista toimenpiteiksi tekoälyn avulla



8.11.2017

Johanna Sinkkonen
Suvi Lindfors

Asiakaskokemusta mitataan, mutta tulokset eivät johda toimenpiteisiin

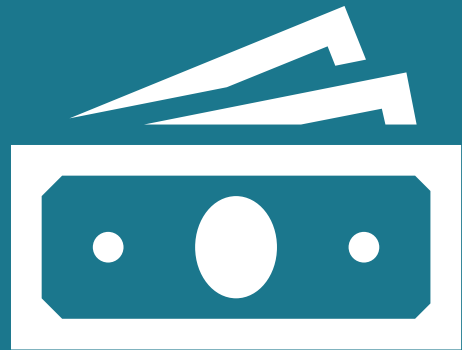
53
NPS Score



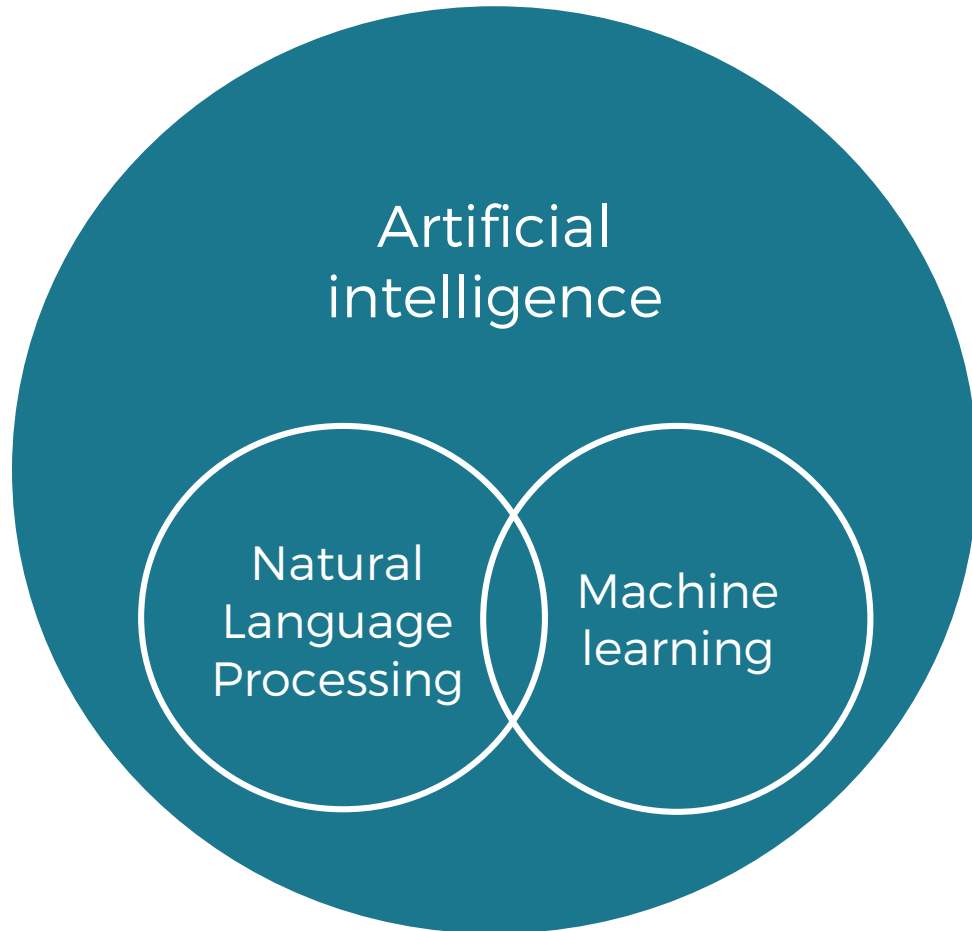
Yrityksen mittaavat asiakaskokemustaan*, mutta eivät ymmärrä riittävän tarkasti, mikä nostaa mittaria ja mikä laskee sitä.

*) 2/3 Fortune-1000 yrityksistä käyttää Net Promoter Score -mittaria

Toimenpiteisiin pääseminen on perinteisesti vaatinut aikaa, rahaa, tai molempia



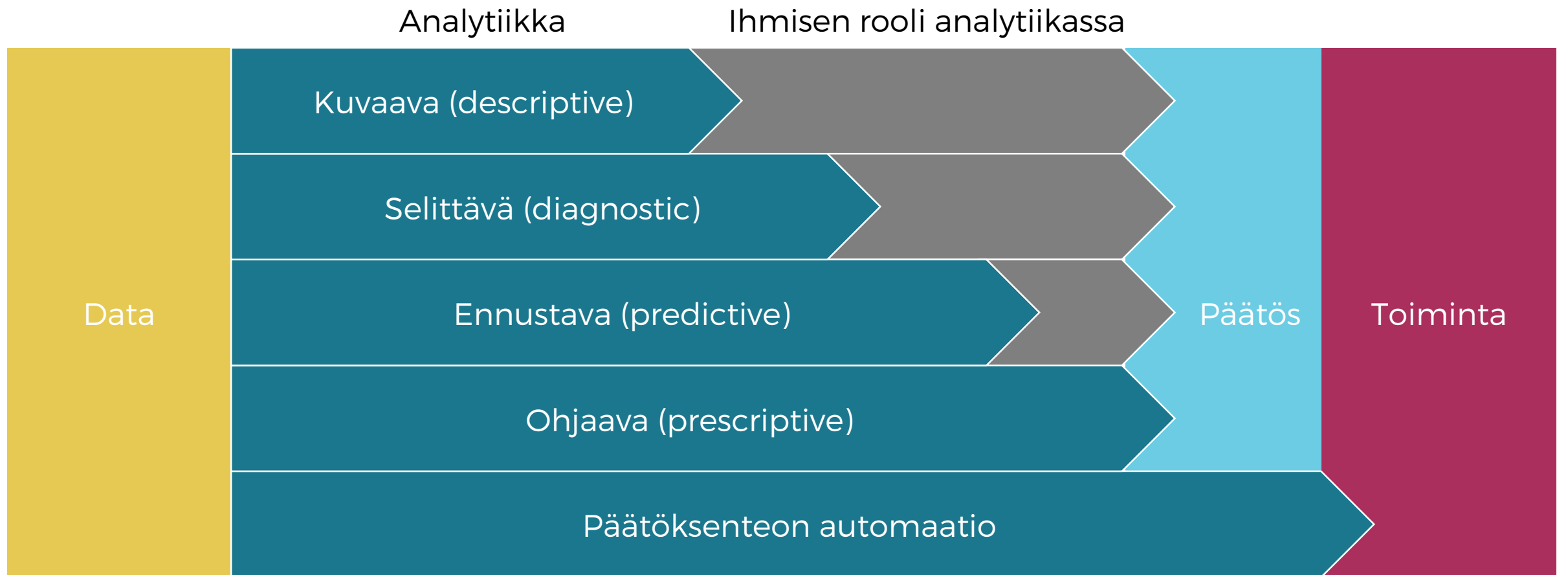
Koneäly auttaa suurten tekstimassojen analysoimisessa



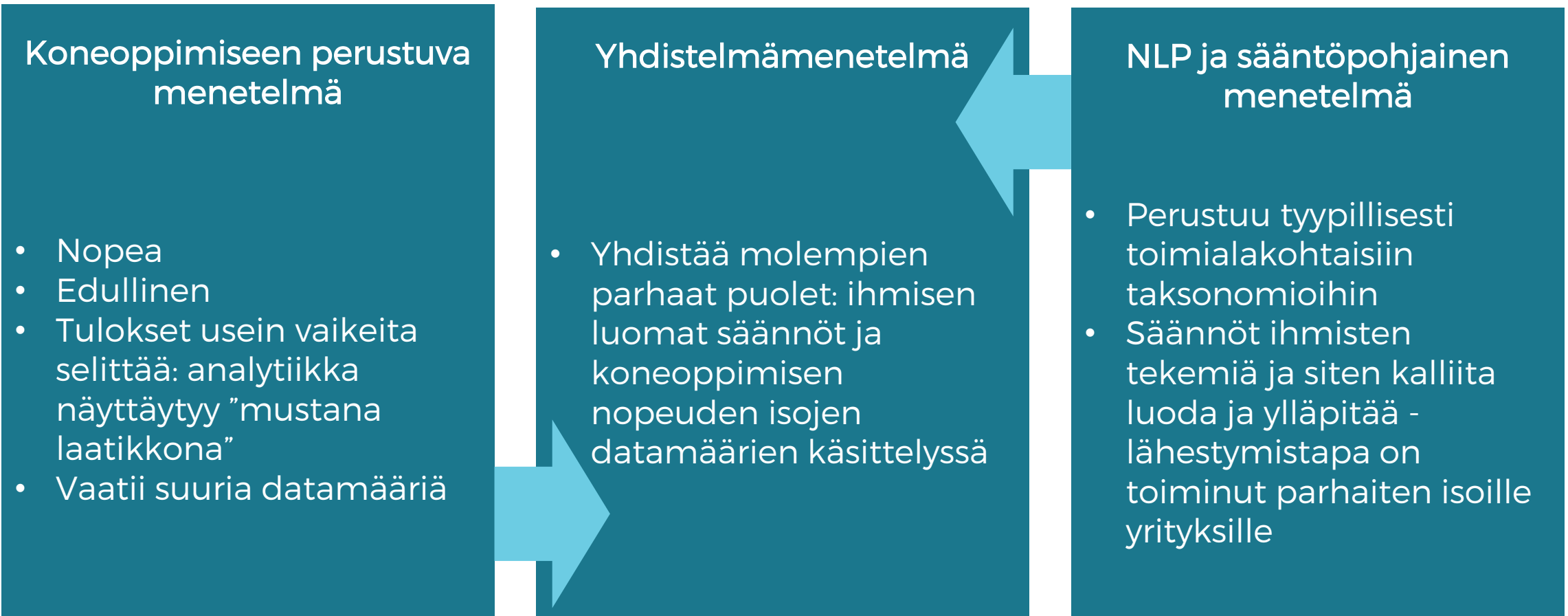
Asiakaspalautteen käsittelyssä olennaisia koneälyteknologioita ovat:

1. NLP: Luonnollisen kielen ymmärtäminen ja tuottaminen
2. Koneoppiminen

Analytiikan kehittymisen myötä data kääntyy toimenpiteiksi yhä helpommin



Paras ratkaisu tekstipalautteen käsittelyyn yhdistää ihmisen ja koneen vahvuudet



Ole pragmaattinen

Paras ratkaisu:
yhdistelmä
ihmisen
näkemystä ja
koneen kykyä
prosessoida suuria
datamassoja ja
oppia niistä



Asiakaspalaute toimenpiteiksi Lumoan palvelun avulla



1 NOPEASTI

Automatisoitu analytiikka 60+ kielestä pilvipohjaisen palvelun avulla

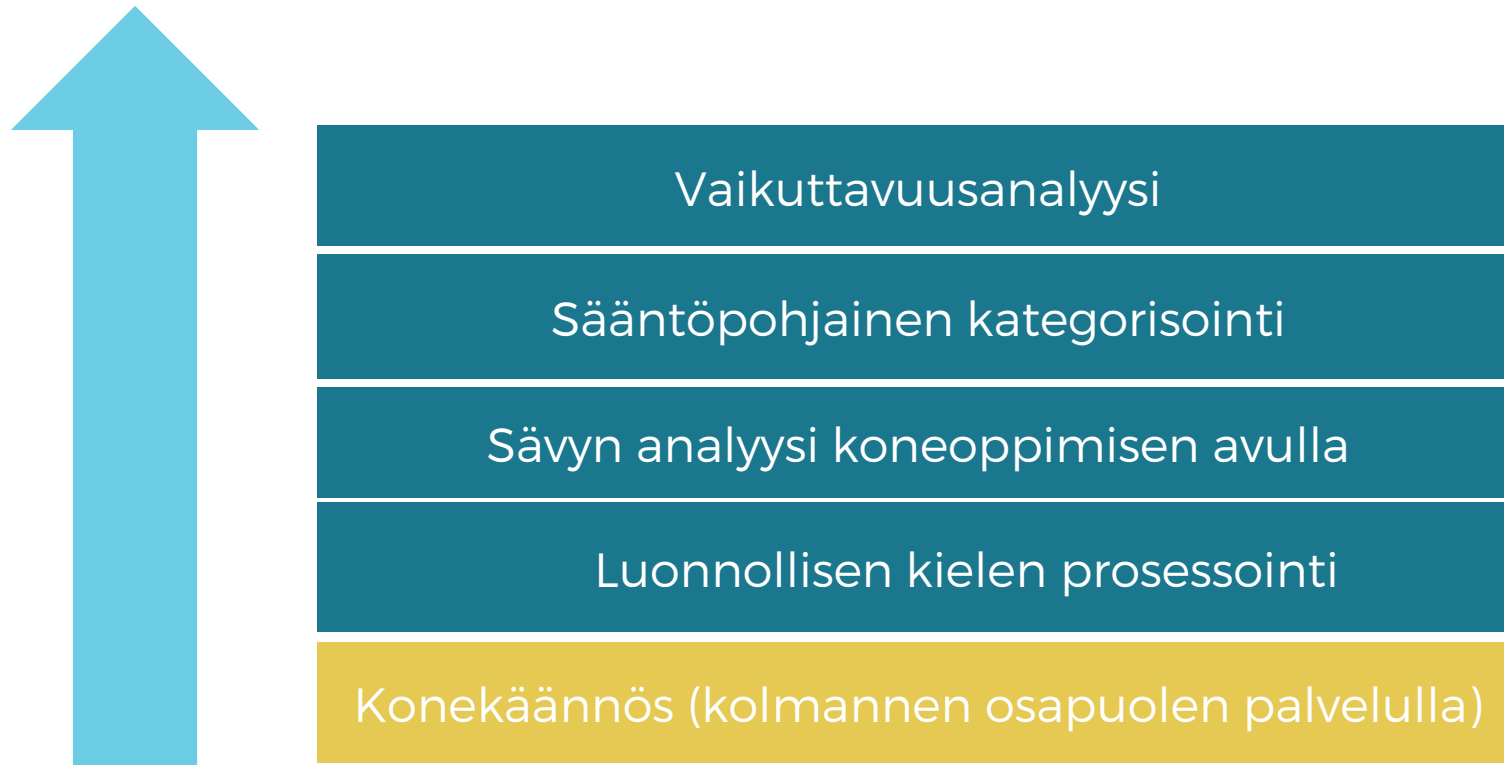
2 FOKUSOIDUSTI

Priorisoidut kehitysalueet koneälyn avulla

3 HELPOSTI

Helppokäyttöinen palvelu, joka voidaan jakaa koko organisaatiolle

Lumoan tekemä asiakaspalautteen prosessointi



Parempaan asiakaskokemukseen koneälyä hyödyntäen

Käytä koneälyä siellä, missä se toimii parhaiten

- Suurten datamassojen käsittelyssä
- Nopeutta vaativissa tehtävissä
- Rutiinien automatisoimisessa
- Ennusteissa



Anna ihmisten keskittyä omiin vahvuusalueisiinsa

- Liiketoiminnan keskeisten tavoitteiden ymmärtämiseen
- Strategisiin päätöksiin
- Inhimilliseen vuorovaikutukseen



Kiitos!

<http://www.lumoa.me>
@lumoame



johanna@lumoa.me
@nanna_s



suvi@lumoa.me
@suvilindfors