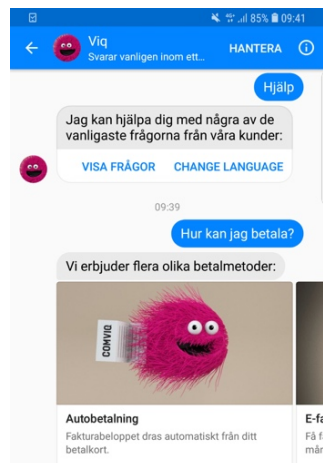


2018-06-28



Comviq digitaliserar kundservice med chatboten Viq

En av de viktigaste kommunikationskanalerna idag är chatt. Det är ett bekvämt och enkelt sätt att hålla kontakt med familj och vänner, och allt vanligare i kontakten med företag. Comviq har sedan länge en prisbelönt kundservice som nu digitaliseras och utvecklas ytterligare genom den nya medarbetaren: chatboten Viq.

Nästan hälften av alla internetanvändare använder idag chatt dagligen* för att hålla kontakt med familj och vänner. För Comviq är chatt viktigt även för kundservice då en stor del av kundkontakten sker via direktchatt på hemsidan, och det är den snabbast växande kanalen för service. Nu får kundservicemedarbetarna en ny kollega då Comviq lanserar den digitala chatboten Viq.

Viq kan likt en människa föra enklare konversationer och hjälpa kunderna via artificiell intelligens. Den virtuella assistenten kommer chatta med kunderna genom Facebook Messenger och besvara vanligt återkommande frågor om bland annat fakturor, abonnemang och kontantkort.

– Vi vill förenkla för våra kunder och möta dem där de finns på deras villkor. Nu tar vi ytterligare ett kliv i vår innovationsresa och är mycket stolta över att presentera vår nya medarbetare Viq. Genom Viq och användningen av artificiell intelligens fortsätter vi ligga i framkant för digital teknik och kan ge fler kunder snabb och smidig service, säger Oscar Karlsson, affärsområdeschef på Comviq.

Tidigare i år blev Comviq rankat som bäst i telekombranschen på service i en oberoende undersökning av Service Score. Nu förstärker Comviq sitt serviceerbjudande ytterligare genom att ge kunderna möjlighet att ställa frågor till Viq direkt i Facebook Messenger, dygnet runt året om. Ju mer kunderna chattar med Viq desto smartare kommer chatboten bli på att förstå och lära sig svara inom fler ämnen. Vid svårare frågor kan Viq även ta hjälp av andra kundservicemedarbetare för att underlätta för kunderna och säkerställa god service.

*Svenskarna och internet 2017, https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2017.pdf

Presskontakt

Louise Ekman, press- & PR-ansvarig Comviq, +46 70 5222 117 / louise.ekman@comviq.com

Comviq har sedan 1981 varit pådrivande för att ge de svenska mobilkunderna billigare och enklare mobiltelefoni. Genom att våga vara annorlunda och göra tvärtom är vi den moderna priskrigaren. Våra abonnemang med superlåg fastpris där allt ingår säljs på comviq.se. Och så har vi kontantkort som slår allt annat hos mer än 19 000 återförsäljare i Sverige. Hela idén med Comviq är att det ska vara Billigt. Billigt. Billigt. Besök oss på www.comviq.se

COMVIQ