

Customer Service

Εξέλιξη και προοπτικές

Γιώργος Παρασκευάδης
Supply Chain Director
Johnson & Johnson

Customer Service: 100+ Χρόνια εξέλιξης



Customer service



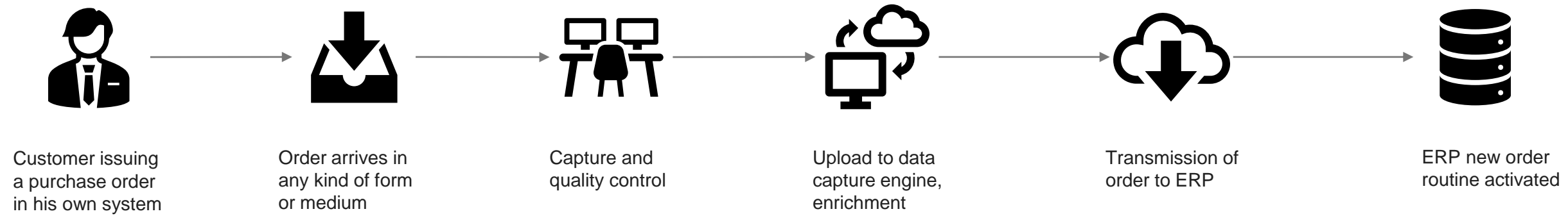
Κλασικός ρόλος

- Προσθήκη νέων πελατών
- Αρχείο ειδών
- Τιμοκατάλογος
- Λήψη παραγγελιών
- Τιμολόγηση
- Πιστωτικά
- Αιτήματα και παράπονα, CRM

Νέοι ρόλοι

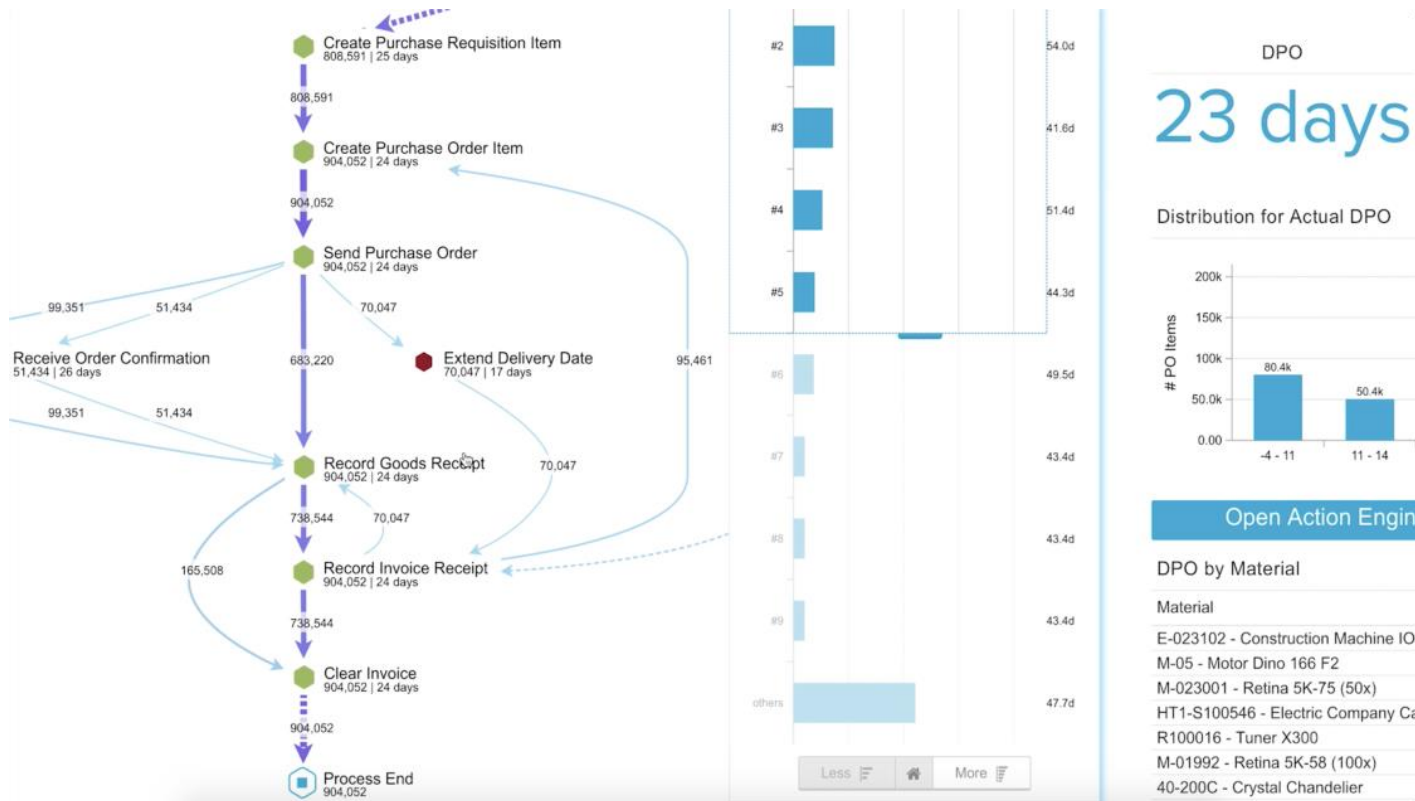
- Πελατοκεντρική προσέγγιση
- Έρευνα ικανοποίησης πελατών
- OMNI channel
- RPA
- ML
- Process mining
- Master data exchanges

Data Capture



- Adobe Acrobat Document (PDF)
- Fax images (TIF, TIFF)
- Word (DOC, DOCX)
- Excel (XLS, XLSX)
- Text files (TXT)
- Images (JPG, JPEG, PGN)
- Process email body if there are no attachments to process

Process mining



AI / Machine Learning

Analyze emails sentiment with AI Builder and send results to Teams

By Microsoft

Automated 10010



technosavy

Αριστοποίηση
διαδικασιών

Προσέγγιση
πελάτη

Διαχείριση της καθημερινής εργασιακής ροής

Ευχαριστώ, ερωτήσεις;

Γιώργος Παρασκευάδης
Supply Chain Director
Johnson & Johnson