

SMART MOBILITY

WhatsApp Chatbot

ALTIJD EEN AANSPREEKPUNT VOOR DE OMGEVING

Bij grote werkzaamheden, evenementen en complexe verkeerssituaties zijn er constant vragen en behoeftes aan snelle antwoorden. Niet alleen vanuit weggebruikers, maar ook vanuit omwonenden, bezoekers en overige belanghebbenden. Het beantwoorden van al die vragen is arbeidsintensief, kostbaar en vraagt om 24/7 beschikbaarheid.

Met onze slimme chatbot verdwijnen al deze problemen als sneeuw voor de zon. Onze chatbot is altijd bereikbaar, beschikt over alle beschikbare (project)informatie en er worden antwoorden gestuurd in de gewenste taal van de gebruiker. Dit alles met een geautomatiseerde juiste afhandeling van 95% van de gesprekken.

Daarnaast kunnen gerichte pushberichten worden verstuurd bij relevante wijzigingen, zoals routeaanpassingen of drukte. Achterliggend kan tevens worden meegekeken en indien nodig kunnen gesprekken worden overgenomen, waardoor snelle interventie mogelijk blijft.

JOUW VOORDELEN



ALTIJD BEREIKBAAR

Onze chatbot functioneert 24 uur per dag, 7 dagen per week, zodat vragen op elk moment kunnen worden beantwoord.



MEERTALIGE ANTWOORDEN

De gebruiker krijgt altijd reactie in de gewenste taal, wat de juiste afhandeling en de servicekracht verhoogt.



SNELLE ANTWOORDEN

Veel gestelde vragen worden automatisch afgehandeld op basis van de meest actuele informatie.



MEETBARE RESULTATEN

We genereren waardevolle informatie over de meest voorkomende vragen, de tevredenheid en mogelijke verbeterpunten.

Smart Mobility

Zo werkt jouw Whatsapp Chatbot in de praktijk

ALTIJD ACTUEEL

Bij mobiliteitsprojecten verandert de situatie vaak per fase en is het essentieel dat omwonenden en weggebruikers op tijd de juiste informatie ontvangen. Bij Ramudden Smart Mobility zetten we in op snelheid, duidelijkheid en gerichte communicatie. Vooral voor aanvang van de werkzaamheden of wanneer de planning wijzigt. Hiervoor werken wij met onze beproefde werkwijze.

ONZE WERKWIJZE

1

Projectinformatie als basis

Samen met het projectteam wordt gekeken naar de situatie, welke vraag- en antwoordopties verwacht worden en welke informatie hiervoor nodig is.

2

Instellen van de Chatbot

Wij regelen de chatbot in en plannen vervolgens een testsessie om te kijken of de gegeven antwoorden kloppen.

3

De inrichting en livegang

Na het doorvoeren van (mogelijke) feedback wordt de chatbot gedeeld met de eindgebruikers.

4

Monitoring en optimalisatie

Alle gesprekken worden gemonitord. Achterliggend houden wij in de gaten of alles goed gaat en sturen zo nodig bij.

IN DE PRAKTIJK

Winterpret is één van de grootste winterevenementen van Brussel en trekt jaarlijks een zeer groot aantal bezoekers en toeristen naar het stadscentrum van Brussel. Deze toestroom zorgt traditioneel voor druk verkeer, files en snel vollopende parkings. De uitdaging lag in het beperken van verkeersdrukte en het zo goed mogelijk informeren van bezoekers, met als doel hen te stimuleren om zonder auto te komen of hen tijdig te voorzien van correcte route- en parkeerinformatie. Daarbij speelt Brussel een extra complexe rol: de stad ontvangt bezoekers uit verschillende landen en kent een grote meertalige doelgroep.

Tijdbesparing

Tijdens de inzet van de chatbot is er gemiddeld 5 minuten per gesprek bespaard. Gemiddeld werden er tijdens deze gesprekken 20 vragen gesteld die anders door de organisatie zelf beantwoord moesten worden.

97% nauwkeurigheid

Op bijna alle vragen had de chatbot direct antwoord. 97% van alle vragen zijn automatisch en correct afgehandeld. Bij de onbeantwoorde vragen werd er doorverwezen naar een klantenservicemedewerker.

MEER WETEN OF DIRECT STARTEN?

Onze Smart Mobility-specialisten helpen je graag verder. Neem contact op via smartmobility@ferogroup.be