



Matas og kundeservice

En case i Afsætning og Erhvervsinformatik

matas



Pain

Matas bruger for mange penge på omni-materialister, der rådgiver deres kunder virtuelt.

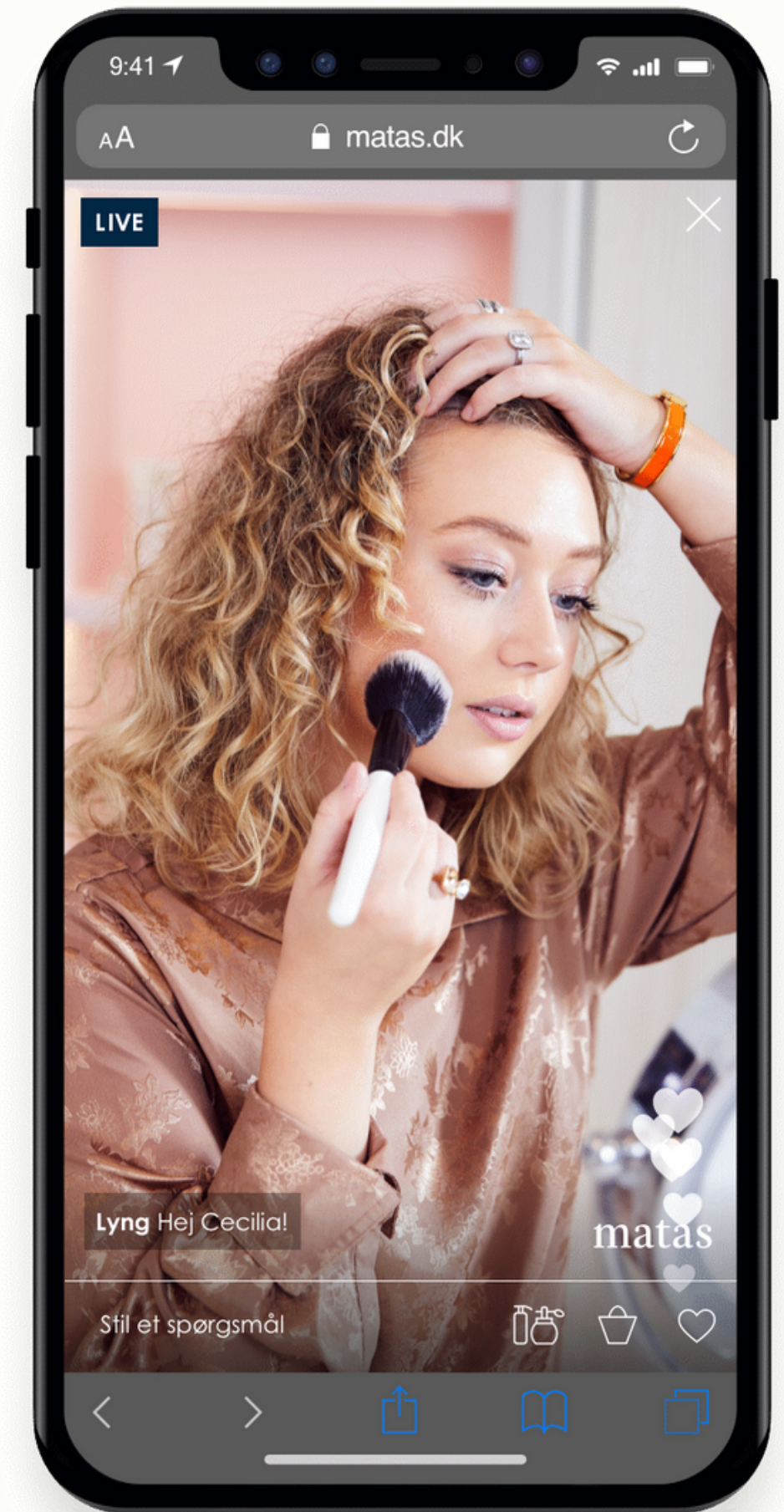
matas

Hjælp Matas

Du er, efter afsluttet EUX-Business startet i lære hos Matas i Skanderborg.

- Efter nogle måneder i jobbet står det klart for dig, at Matas er i en presset situation på grund af mangel på medarbejdere og de er desuden blevet bedt om at skære ned på deres lønomkostninger af bestyrelsen. Samtidig oplever Matas en stigning i antallet af opkald med spørgsmål vedrørende returret og købeloven. Denne situation har sat yderligere pres på Matas, da de ikke har tilstrækkeligt personale til at besvare alle opkald hurtigt og effektivt. Dette fører til frustration og utilfredshed blandt kunderne, hvilket har en negativ indvirkning på virksomhedens omdømme og indtjening.
- Matas overvejer at finde alternative måder at håndtere deres kundebehov på, for at reducere belastningen på deres telefonlinjer og samtidig forbedre kundeoplevelsen.

matas





matas



Læringsmål

1. Beskrive Matas' historie og værdier
2. Undersøge og foreslå digitale teknologier
3. Analysere Matas med Leavitts model
4. Forstå og anvende købeloven
5. Identificere og vurdere chatbots
6. Designe og forstå algoritmer
7. Algoritmer baseret på købeloven
8. Implementere algoritme i Landbot



matas