

客户服务的PagerDuty

在数字优先或纯数字的商业模式中，客户服务对于客户满意度和保留率是最重要的。他们需要提供良好的客户体验，同时积极主动地与客户沟通，减少花在案例上的时间。这需要在客户服务、IT和工程团队之间建立统一战线，以便在发生影响客户的事件时进行捕捉，并积极主动地推送外呼沟通，以抢占客户电话。

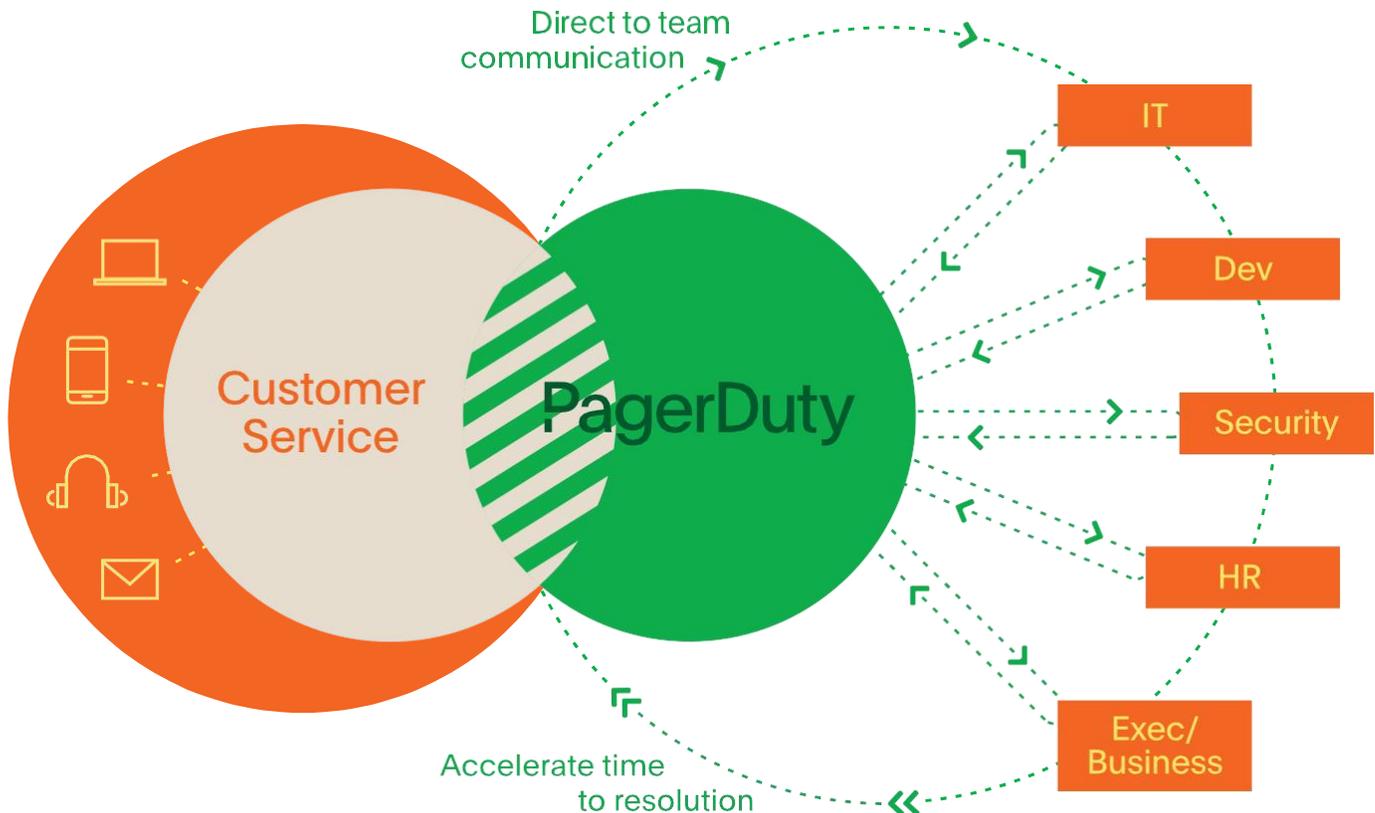
PagerDuty通过利用机器学习和历史上下文来帮助组织提供伟大的服务，以便客户服务团队可以在客户知道他们有问题之前主动通知他们。

通过实施PagerDuty for Customer Service，支持经理可以授权他们的团队从任何地方全天候提供良好的服务，真正帮助客户。

团队可以：

- 在开发/运营和CS团队之间提供更好的协作，从而更快地解决更多的问题
- 使客户服务团队能够在随叫随到或值班的任何地方提供前所未有的 24/7 服务水平
- 授权代理和升级管理人员都能作为“事件指挥官”，拥有响应端到端问题和提出解决方案的权力，同时应该主动与客户沟通

用于客户服务的PagerDuty使各团队之间的信息协作流动得到加强。

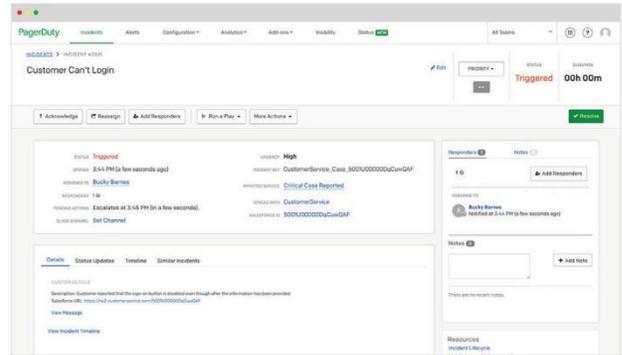


通过主动向客户提供最新信息，提供优质服务。

PagerDuty for Customer Service可以让你扩展和自动化控制你的客户服务组织，减少解决时间，并通过更精简的远程支持人员提供24/7支持。

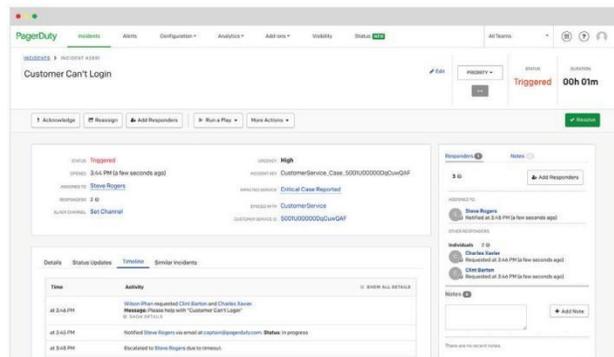
提供实时可见性和集成工具栈，提供整体视图以解决客户问题。

- 客户服务代表需要访问与实时数据相关的上下文，以便准确和快速地解决问题。
- PagerDuty通过将来自整个组织的技术资源的监测数据与来自客户电话和其他记录系统的数据进行分层，帮助减少对客户的影响——提供一个问题的整体视图，帮助确定正确的解决方案。



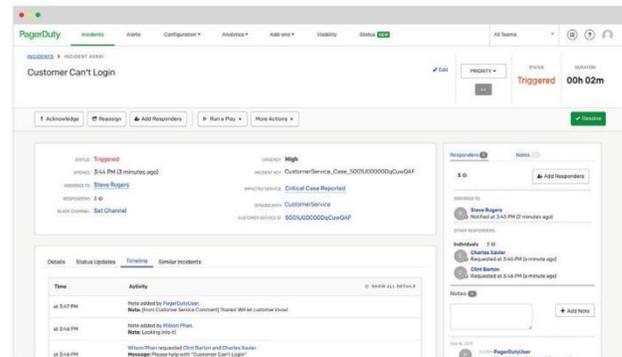
每次都能实时地调动正确的资源。

- 如今，客户要求在他们所依赖的服务受到影响时立即采取行动。
- 通过更快、跨组织的协调、合作和沟通，以更高的透明度更快地解决客户问题，从而推动忠诚度，提高CSAT，并超越客户SLA。



要主动出击，而不是被动应对。

- 在一个客户和企业服务期望值从未如此之高的时代，你不应该从客户那里了解问题。
- 利用机器学习在客户了解问题之前告知他们接下来会发生什么，并为VIP客户提供不同的响应。



集成合作伙伴



今天就开始使用 **PagerDuty for Customer Service**