

Οδηγός ερωτήσεων πελατών και πωλήσεων

AI Customer Support

Master αρχείο αναφοράς για ιστοσελίδα, πωλήσεις, onboarding και εξυπηρέτηση πελατών

Έκδοση 1.0
10 Σεπτεμβρίου 2026

Σκοπός και τρόπος χρήσης

Το έγγραφο αυτό δίνει ενιαίες, απλές απαντήσεις στις ερωτήσεις που κάνει ένας πιθανός ή νέος πελάτης για το MERQENTRA AI Customer Support. Χρησιμοποιείται ως βασική πηγή για συζητήσεις πωλήσεων, κείμενα ιστοσελίδας, onboarding, εκπαίδευση ομάδας και εξυπηρέτηση πελατών.

Οι απαντήσεις εξηγούν το αποτέλεσμα που παίρνει η επιχείρηση χωρίς να απαιτούν τεχνικές γνώσεις. Πριν από κάθε τελική προσφορά επιβεβαιώνονται οι πραγματικές ανάγκες, οι συνδέσεις, ο τρόπος φιλοξενίας και το συμφωνημένο εύρος εργασιών.

Γρήγορη πλοήγηση

1. Τι είναι η MERQENTRA και τι προσφέρει το AI Customer Support
2. Τι παραλαμβάνει ο πελάτης
3. MERQENTRA Hosted και Customer Hosted ή On Premise
4. Συνδέσεις συστημάτων δεδομένα και πρόσβαση
5. Εγκατάσταση ρύθμιση δοκιμές και παράδοση
6. Ανθρώπινη εξυπηρέτηση παρακολούθηση και ιδιωτικότητα
7. Τι συμβαίνει μετά την αγορά και τεχνικές προϋποθέσεις
8. Συνηθισμένες αντιρρήσεις και καθαρές απαντήσεις
9. Παραδείγματα συνομιλίας πώλησης και checklist onboarding

Βασική εξήγηση της MERQENTRA

Τι είναι η MERQENTRA

Η MERQENTRA παρέχει λύσεις τεχνητής νοημοσύνης και αυτοματισμού για επιχειρήσεις. Στο AI Customer Support εγκαθιστούμε και ρυθμίζουμε έναν ψηφιακό βοηθό εξυπηρέτησης που απαντά σε πελάτες με βάση τις πληροφορίες, τους κανόνες και τα συστήματα της επιχείρησης.

Πώς να το εξηγήσω σε μία πρόταση

Η MERQENTRA εγκαθιστά έναν AI βοηθό εξυπηρέτησης, τον συνδέει με τα συστήματα που χρειάζεται η επιχείρηση και αναλαμβάνει τη ρύθμιση, τις δοκιμές και την τεχνική παράδοση.

Τι πρόβλημα λύνει

Μειώνει τον χρόνο που δαπανά η ομάδα σε επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις και βοηθά τους πελάτες να βρίσκουν γρήγορα πληροφορίες. Το ακριβές αποτέλεσμα εξαρτάται από τα δεδομένα και τις λειτουργίες που θα συμφωνηθούν, όπως κατάσταση παραγγελίας, αποστολή, διαθεσιμότητα, καθυστέρηση, ακύρωση, επιστροφή ή σύνδεση με άνθρωπο.

Είναι απλώς ένα chatbot

Όχι απαραίτητα. Ένα απλό chatbot δίνει γενικές ή προκαθορισμένες απαντήσεις. Το MERQENTRA AI Customer Support μπορεί να ρυθμιστεί με τους κανόνες της επιχείρησης και, όπου υπάρχει εγκεκριμένη σύνδεση, να αντλεί τις πληροφορίες που χρειάζονται για συγκεκριμένα αιτήματα. Η τελική λειτουργία καθορίζεται στη συμφωνημένη προσφορά.

Σε ποιες επιχειρήσεις απευθύνεται

Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που δέχονται επαναλαμβανόμενα αιτήματα εξυπηρέτησης και θέλουν πιο άμεσες απαντήσεις, σταθερή πληροφόρηση και καλύτερη οργάνωση της ομάδας τους. Η καταλληλότητα κρίνεται μετά από μια σύντομη καταγραφή αναγκών.

Το πακέτο AI Customer Support

Τι δίνει το πακέτο AI Customer Support

Δίνει μια ρυθμισμένη λύση εξυπηρέτησης για το συμφωνημένο σενάριο χρήσης. Περιλαμβάνει την αρχική καταγραφή αναγκών, τη βασική ρύθμιση, την εισαγωγή των εγκεκριμένων πληροφοριών, τις συμφωνημένες συνδέσεις, δοκιμές, παράδοση και το επίπεδο υποστήριξης που αναφέρεται στην προσφορά.

Τι μπορεί να κάνει για τους πελάτες μου

Ανάλογα με τη ρύθμιση και τις διαθέσιμες συνδέσεις, μπορεί να απαντά σε συχνές ερωτήσεις, να βοηθά με αποστολές, διαθεσιμότητα, καθυστερήσεις, ακυρώσεις, επιστροφές ή επιστροφές χρημάτων, να ελέγχει την κατάσταση παραγγελίας και να κατευθύνει το αίτημα σε άνθρωπο. Δεν υποσχόμαστε λειτουργία που δεν έχει συμφωνηθεί και δοκιμαστεί.

Σε ποιες γλώσσες μπορεί να εξυπηρετεί

Η υπάρχουσα λύση υποστηρίζει ελληνικά, αγγλικά, γερμανικά, ρωσικά, απλοποιημένα κινεζικά, γαλλικά, ισπανικά και ιταλικά. Για κάθε εγκατάσταση επιβεβαιώνουμε ποιες γλώσσες χρειάζονται και δοκιμάζουμε τις πραγματικές απαντήσεις της συγκεκριμένης επιχείρησης.

Ποιο πακέτο χρειαζομαι

Δεν προτείνουμε πακέτο πριν μάθουμε τι θέλει να πετύχει η επιχείρηση. Η πρώτη ερώτηση είναι: ποια είναι τα συχνότερα αιτήματα των πελατών σας και με ποια συστήματα πρέπει να συνδεθεί η λύση; Μετά αντιστοιχίζουμε την ανάγκη στην υπάρχουσα δομή Starter, Business, Advanced, Flex ή Private και On Premise, χωρίς να αλλάζουμε τα εγκεκριμένα χαρακτηριστικά και την ισχύουσα τιμολόγηση.

Περιλαμβάνονται όλες οι ειδικές συνδέσεις

Όχι αυτομάτως. Η βασική υποστήριξη περιλαμβάνεται σύμφωνα με το πακέτο, αλλά ειδικές συνδέσεις, προσαρμοσμένη ανάπτυξη, πρόσθετη ρύθμιση και επιπλέον τεχνική εργασία αξιολογούνται και κοστολογούνται χωριστά όταν χρειάζονται.

Τι παραλαμβάνει ο πελάτης

Τι ακριβώς αγοράζω

Αγοράζετε μια συμφωνημένη λύση AI Customer Support για τη δική σας επιχείρηση, όχι ένα γενικό αρχείο λογισμικού χωρίς ρύθμιση. Η προσφορά ορίζει τα κανάλια, τις λειτουργίες, τις γλώσσες, τις συνδέσεις, τον τρόπο φιλοξενίας, την υποστήριξη και τα κριτήρια αποδοχής.

Τι θα έχω στο τέλος της εγκατάστασης

Θα έχετε τη λειτουργική λύση στο συμφωνημένο περιβάλλον, τις εγκεκριμένες ρυθμίσεις, τις συνδέσεις που ολοκληρώθηκαν, αποτελέσματα δοκιμών, οδηγίες βασικής χρήσης και διαχείρισης, καθώς και σαφή διαδικασία επικοινωνίας για υποστήριξη ή αλλαγές.

Θα εκπαιδεύσετε την ομάδα μου

Η παράδοση περιλαμβάνει ενημέρωση για το πώς χρησιμοποιείται η λύση, τι μπορεί και τι δεν μπορεί να κάνει, πώς γίνεται η μεταφορά σε άνθρωπο και πώς αναφέρονται προβλήματα ή αιτήματα αλλαγής. Η έκταση της εκπαίδευσης καταγράφεται στην προσφορά.

Παραδίδετε τεκμηρίωση

Ναι, παραδίδουμε τις βασικές οδηγίες που χρειάζεται η επιχείρηση για τη συμφωνημένη λειτουργία. Αν ζητηθεί αναλυτικό τεχνικό εγχειρίδιο, ειδική εκπαίδευση ή πρόσθετη τεκμηρίωση, αυτά προσδιορίζονται πριν από την υλοποίηση.

Επιλογές φιλοξενίας και εγκατάστασης

Πού εγκαθίσταται

Υπάρχουν δύο βασικές επιλογές. Η λύση μπορεί να φιλοξενηθεί και να διαχειρίζεται από τη MERQENTRA ή να εγκατασταθεί σε υποδομή του πελάτη, εφόσον αυτή πληροί τις τεχνικές και λειτουργικές προϋποθέσεις.

Επιλογή	Τι σημαίνει	Τι χρειάζεται από τον πελάτη
MERQENTRA Hosted	Η MERQENTRA αναλαμβάνει το συμφωνημένο περιβάλλον φιλοξενίας και τη βασική τεχνική διαχείριση.	Στοιχεία για τη ρύθμιση, εγκεκριμένα δεδομένα και πρόσβαση μόνο στις συμφωνημένες συνδέσεις.
Customer Hosted ή On Premise	Η λύση εγκαθίσταται σε server ή υποδομή που ελέγχει ο πελάτης.	Κατάλληλος server, τεχνική πρόσβαση, υπεύθυνος επικοινωνίας, δίκτυο, πιστοποιητικά, αντίγραφα ασφαλείας και πολιτικές πρόσβασης.

Τι είναι το MERQENTRA Hosted

Είναι η επιλογή όπου η MERQENTRA φιλοξενεί τη λύση και αναλαμβάνει τις συμφωνημένες εργασίες λειτουργίας της υποδομής. Η φιλοξενία μπορεί να είναι προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία και η τιμή της εξαρτάται από τους απαιτούμενους πόρους, τη χρήση, τις συνδέσεις και το επίπεδο υποστήριξης.

Τι είναι το Customer Hosted ή On Premise

Είναι η επιλογή όπου η λύση λειτουργεί σε υποδομή του πελάτη. Προτιμάται όταν η επιχείρηση θέλει να ελέγχει άμεσα το περιβάλλον, την πρόσβαση ή την τοποθεσία των δεδομένων. Η εγκατάσταση On Premise είναι υπηρεσία με ξεχωριστή προσφορά.

Μπορείτε να το εγκαταστήσετε για εμάς

Ναι. Η MERQENTRA μπορεί να αναλάβει την εγκατάσταση, τη ρύθμιση, τις συνδέσεις, τις δοκιμές και την παράδοση, είτε σε περιβάλλον φιλοξενίας της MERQENTRA είτε στην κατάλληλη υποδομή του πελάτη. Πριν ξεκινήσουμε συμφωνούμε το ακριβές εύρος και τις απαιτούμενες προσπάθειες.

Ποια επιλογή φιλοξενίας είναι καλύτερη

Εξαρτάται από τις πολιτικές της επιχείρησης, την υπάρχουσα τεχνική ομάδα, τις απαιτήσεις ελέγχου δεδομένων, τη διαθεσιμότητα υποδομής και το επιθυμητό επίπεδο διαχείρισης. Η MERQENTRA παρουσιάζει τις απαιτήσεις κάθε επιλογής και ο πελάτης αποφασίζει με βάση τις ανάγκες του.

Συνδέσεις δεδομένα και πρόσβαση

Με ποια συστήματα μπορεί να συνδεθεί

Η ανάγκη μπορεί να αφορά ηλεκτρονικό κατάστημα, σύστημα παραγγελιών, ERP, CRM, αποθήκη, courier, helpdesk ή άλλο επιχειρησιακό σύστημα. Η σύνδεση είναι εφικτή μόνο όταν το σύστημα διαθέτει κατάλληλο και επιτρεπόμενο τρόπο πρόσβασης και όταν το συγκεκριμένο έργο έχει εγκριθεί τεχνικά.

Τι πληροφορίες χρειάζεστε από εμάς

Χρειαζόμαστε τις συχνές ερωτήσεις, τις πολιτικές και διαδικασίες εξυπηρέτησης, τα κανάλια που θα χρησιμοποιηθούν, τις γλώσσες, παραδείγματα πραγματικών αιτημάτων και τα στοιχεία των συστημάτων που πρέπει να συνδεθούν. Ζητάμε μόνο ό,τι χρειάζεται για το συμφωνημένο έργο.

Τι πρόσβαση θα ζητήσετε

Ζητάμε την ελάχιστη πρόσβαση που απαιτείται για εγκατάσταση, σύνδεση και δοκιμή. Οι λογαριασμοί, τα δικαιώματα, η διάρκεια πρόσβασης και ο τρόπος ανάκλησης συμφωνούνται με τον υπεύθυνο του πελάτη. Κωδικοί και μυστικά δεν αποστέλλονται μέσα σε απλά έγγραφα ή συνομιλίες.

Χρειάζεται να σας δώσουμε όλα τα δεδομένα μας

Όχι. Επιλέγονται μόνο τα δεδομένα που χρειάζονται για τις συμφωνημένες λειτουργίες. Η πρόσβαση πρέπει να περιορίζεται ανά σύστημα και σκοπό, με κανόνες που αποφασίζει η επιχείρηση.

Τι γίνεται αν το σύστημά μας δεν έχει έτοιμη σύνδεση

Η MERQENTRA εξετάζει τον διαθέσιμο τεχνικό τρόπο σύνδεσης. Αν χρειάζεται ειδική ανάπτυξη ή αλλαγή από τρίτο προμηθευτή, σας εξηγούμε τις επιλογές, τις εξαρτήσεις, το κόστος και τον χρόνο πριν δεσμευτείτε.

Ποιος είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια των πληροφοριών

Η MERQENTRA ρυθμίζει τη λύση με τα εγκεκριμένα στοιχεία που παρέχει η επιχείρηση. Ο πελάτης ορίζει ποια πληροφορία είναι επίσημη και ενημερώνει όταν αλλάζουν πολιτικές, προϊόντα ή διαδικασίες. Η MERQENTRA εφαρμόζει τις συμφωνημένες αλλαγές σύμφωνα με τη διαδικασία υποστήριξης.

Εγκατάσταση ρύθμιση δοκιμές και παράδοση

Πώς γίνεται η εγκατάσταση

Ξεκινάμε με καταγραφή αναγκών και τεχνικό έλεγχο. Μετά ορίζουμε το περιβάλλον, ρυθμίζουμε τις εγκεκριμένες λειτουργίες, συνδέουμε τα συμφωνημένα συστήματα, δοκιμάζουμε πραγματικά σενάρια, διορθώνουμε τα ευρήματα και παραδίδουμε τη λύση με οδηγίες.

Πόσο χρόνο χρειάζεται

Ο χρόνος εξαρτάται από το εύρος, την ετοιμότητα των δεδομένων, τις συνδέσεις, την υποδομή και τη διαθεσιμότητα των υπευθύνων. Δίνουμε χρονοδιάγραμμα αφού ολοκληρωθεί η αρχική καταγραφή και ο τεχνικός έλεγχος.

Πώς ρυθμίζεται για τη δική μας επιχείρηση

Καταγράφουμε τον τρόπο που απαντά η ομάδα σας, τους κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται, τις ενέργειες που επιτρέπονται, τις περιπτώσεις που απαιτούν άνθρωπο και τα δεδομένα που μπορεί να χρησιμοποιεί η λύση. Οι ρυθμίσεις δοκιμάζονται με παραδείγματα της επιχείρησης.

Τι δοκιμές κάνετε

Ελέγχουμε τις συμφωνημένες γλώσσες και λειτουργίες, τις επιτυχημένες και αποτυχημένες συνδέσεις, τα όρια πρόσβασης, τις περιπτώσεις ελλιπών δεδομένων και τη μεταφορά σε άνθρωπο. Η παράδοση βασίζεται σε συμφωνημένα κριτήρια αποδοχής, όχι μόνο στο ότι η εφαρμογή ξεκινά.

Μπορούμε να εγκρίνουμε τις απαντήσεις πριν ξεκινήσει

Ναι. Η ομάδα του πελάτη ελέγχει δείγματα, κανόνες και κρίσιμες απαντήσεις πριν από την τελική ενεργοποίηση. Όπου χρειάζεται, ξεκινάμε με περιορισμένο πιλοτικό εύρος.

Τι περιλαμβάνει η παράδοση

Η παράδοση περιλαμβάνει επιβεβαίωση του συμφωνημένου περιβάλλοντος, έλεγχο λειτουργιών και συνδέσεων, βασικές οδηγίες χρήσης, γνωστά όρια, στοιχεία επικοινωνίας υποστήριξης και καταγραφή των θεμάτων που παραμένουν εκτός εύρους.

Υποστήριξη ανθρώπινη μεταφορά και παρακολούθηση

Τι γίνεται όταν το AI δεν μπορεί να απαντήσει

Η λύση πρέπει να αναγνωρίζει ότι δεν διαθέτει επαρκή πληροφορία και να μην επινοεί απάντηση. Αν έχει συμφωνηθεί η σχετική ροή, ζητά τα απαραίτητα στοιχεία ή μεταφέρει το αίτημα στην ανθρώπινη ομάδα.

Μπορεί να μεταφέρει τη συνομιλία σε άνθρωπο

Ναι, η ανθρώπινη μεταφορά είναι υποστηριζόμενο σενάριο. Για να λειτουργήσει πραγματικά, ορίζουμε τότε ενεργοποιείται, σε ποιο κανάλι ή σύστημα πηγαίνει το αίτημα, ποια στοιχεία συνοδεύουν τη μεταφορά και ποιος αναλαμβάνει την απάντηση.

Αντικαθιστά την ομάδα εξυπηρέτησης

Στόχος είναι να αναλαμβάνει τα κατάλληλα επαναλαμβανόμενα αιτήματα και να δίνει στην ομάδα περισσότερο χρόνο για σύνθετες ή ευαίσθητες περιπτώσεις. Η επιχείρηση αποφασίζει ποια αιτήματα αυτοματοποιούνται και ποια παραμένουν σε άνθρωπο.

Παρακολουθείτε αν λειτουργεί σωστά

Η παρακολούθηση μπορεί να καλύπτει διαθεσιμότητα, τεχνικά σφάλματα, αποτυχημένες συνδέσεις και συμφωνημένους δείκτες λειτουργίας. Το ακριβές επίπεδο monitoring, οι ειδοποιήσεις και οι χρόνοι απόκρισης καθορίζονται στο πακέτο ή στη σύμβαση υποστήριξης.

Τι υποστήριξη περιλαμβάνεται

Η βασική υποστήριξη περιλαμβάνεται σύμφωνα με το επιλεγμένο πακέτο. Πρόσθετη τεχνική εργασία, ειδικές συνδέσεις, προσαρμοσμένη ανάπτυξη, νέες λειτουργίες ή επιπλέον ρύθμιση αξιολογούνται χωριστά.

Μπορούμε να αλλάξουμε κανόνες αργότερα

Ναι. Οι αλλαγές καταγράφονται, αξιολογούνται και δοκιμάζονται πριν εφαρμοστούν. Μικρές αλλαγές μπορεί να καλύπτονται από τη συμφωνημένη υποστήριξη, ενώ μεγαλύτερες αλλαγές ή νέες συνδέσεις μπορεί να χρειάζονται νέα προσφορά.

Ιδιωτικότητα και έλεγχος δεδομένων

Ποιος ελέγχει τα δεδομένα

Η επιχείρηση διατηρεί τον επιχειρησιακό έλεγχο των δεδομένων και αποφασίζει ποια στοιχεία επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται. Ο τρόπος φιλοξενίας, τα δικαιώματα πρόσβασης, η διατήρηση και η διαγραφή δεδομένων πρέπει να καταγράφονται στη συμφωνία του έργου.

Είναι ασφαλή τα δεδομένα μας

Η λύση σχεδιάζεται με περιορισμένη πρόσβαση, διαχωρισμό δικαιωμάτων και προστασία των διαπιστευτηρίων. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις ασφάλειας και συμμόρφωσης επιβεβαιώνονται πριν από την υλοποίηση. Δεν δηλώνουμε πιστοποίηση ή νομική συμμόρφωση που δεν έχει τεκμηριωθεί για το συγκεκριμένο έργο.

Μπορούμε να κρατήσουμε τα δεδομένα στον δικό μας server

Ναι, αυτός είναι ένας βασικός λόγος επιλογής Customer Hosted ή On Premise. Πριν την εγκατάσταση ελέγχουμε ότι η υποδομή και οι πολιτικές του πελάτη μπορούν να υποστηρίξουν τη συμφωνημένη λύση.

Χρησιμοποιούνται τα δεδομένα μας για άλλους πελάτες

Τα δεδομένα κάθε πελάτη πρέπει να παραμένουν διαχωρισμένα και να χρησιμοποιούνται μόνο για τους συμφωνημένους σκοπούς. Οι ακριβείς όροι επεξεργασίας, διατήρησης και πρόσβασης καταγράφονται στη σχετική σύμβαση.

Τι γίνεται όταν λήξει η συνεργασία

Η σύμβαση πρέπει να ορίζει την απενεργοποίηση πρόσβασης, την επιστροφή ή εξαγωγή των συμφωνημένων δεδομένων, τη διαγραφή όπου απαιτείται και τις ευθύνες κάθε πλευράς. Αυτά συμφωνούνται πριν από την ενεργοποίηση.

Μετά την αγορά

Τι γίνεται αμέσως μετά την αγορά

Ορίζουμε υπεύθυνους επικοινωνίας και κάνουμε συνάντηση έναρξης. Επιβεβαιώνουμε τις λειτουργίες, τη φιλοξενία, τις συνδέσεις, τις γλώσσες, τα δεδομένα, το χρονοδιάγραμμα και τα κριτήρια αποδοχής. Μετά ξεκινά η τεχνική υλοποίηση.

1. Επιβεβαίωση προσφοράς και συμφωνημένου εύρους
2. Ορισμός υπευθύνων και συνάντηση έναρξης
3. Παράδοση εγκεκριμένων πληροφοριών και ασφαλών προσβάσεων
4. Εγκατάσταση και αρχική ρύθμιση
5. Συνδέσεις με τα συμφωνημένα συστήματα
6. Δοκιμές με πραγματικά σενάρια και διορθώσεις
7. Έγκριση πελάτη και ελεγχόμενη ενεργοποίηση
8. Παράδοση οδηγιών και έναρξη υποστήριξης

Ποιος πρέπει να συμμετέχει από την εταιρεία μας

Χρειάζεται ένας υπεύθυνος έργου ή λήψης αποφάσεων, ένας εκπρόσωπος εξυπηρέτησης που γνωρίζει τις πραγματικές διαδικασίες και, όταν υπάρχουν συνδέσεις ή On Premise εγκατάσταση, ένας τεχνικός υπεύθυνος ή συνεργάτης IT.

Μπορούμε να ξεκινήσουμε μικρά

Ναι. Μπορούμε να ορίσουμε ένα περιορισμένο πρώτο στάδιο, όπως συγκεκριμένες ερωτήσεις, μία γλώσσα ή μία σύνδεση, και να επεκτείνουμε μετά τα επιβεβαιωμένα αποτελέσματα. Το πρώτο στάδιο και η επέκταση περιγράφονται χωριστά για να είναι σαφές τι παραδίδεται.

Τεχνικές προϋποθέσεις

Τι χρειάζεται τεχνικά για να ξεκινήσουμε

Χρειαζόμαστε σαφή ιδιοκτησία των συστημάτων, διαθέσιμο τρόπο σύνδεσης, ασφαλή λογαριασμό πρόσβασης, δοκιμαστικά δεδομένα, υπεύθυνο για εγκρίσεις και περιβάλλον που πληροί τις απαιτήσεις της επιλεγμένης φιλοξενίας.

Πεδίο	Ελάχιστη προϋπόθεση
Επιχειρησιακό εύρος	Συμφωνημένες ερωτήσεις, ενέργειες, γλώσσες και κανόνες.
Δεδομένα	Εγκεκριμένη πηγή πληροφοριών και υπεύθυνος ενημέρωσης.
Συνδέσεις	Τεκμηριωμένο API ή άλλος επιτρεπόμενος τρόπος πρόσβασης, όπου απαιτείται.
Ασφάλεια	Ελάχιστα δικαιώματα, ασφαλής διαβίβαση διαπιστευτηρίων και δυνατότητα ανάκλησης.
On Premise	Κατάλληλος server, δίκτυο, πιστοποιητικά, αντίγραφα ασφαλείας και τεχνικός υπεύθυνος.
Δοκιμές	Πραγματικά σενάρια, διαθέσιμοι χρήστες αποδοχής και συμφωνημένα κριτήρια.

Χρειάζεται δικός μας server

Μόνο αν επιλέξετε Customer Hosted ή On Premise. Στο MERQENTRA Hosted η υποδομή παρέχεται σύμφωνα με την προσφορά ως υπηρεσία φιλοξενίας.

Χρειάζεται τεχνικός στην εταιρεία μας

Για απλή φιλοξενούμενη εγκατάσταση μπορεί να αρκεί ένας υπεύθυνος που γνωρίζει τις διαδικασίες. Για On Premise ή σύνθετες συνδέσεις χρειάζεται τεχνικός υπεύθυνος ή εξουσιοδοτημένος συνεργάτης που μπορεί να δώσει πρόσβαση και να εγκρίνει αλλαγές.

Συνηθισμένες αντιρρήσεις

Είναι ακριβό

Το κόστος εξαρτάται από το εύρος, τις συνδέσεις, τη φιλοξενία και την υποστήριξη. Πριν μιλήσουμε για τελική τιμή, καταγράφουμε ποια αιτήματα θέλετε να μειώσετε και τι πρέπει πραγματικά να συνδεθεί. Έτσι η προσφορά βασίζεται σε συγκεκριμένη ανάγκη και δεν περιλαμβάνει άχρηστη εργασία.

Δεν θέλω το AI να δίνει λάθος απαντήσεις

Συμφωνούμε τις πηγές, τους κανόνες και τα όρια απάντησης, δοκιμάζουμε πραγματικά σενάρια και ορίζουμε πότε η λύση πρέπει να παραπέμπει σε άνθρωπο. Η λύση δεν πρέπει να εφευρίσκει πληροφορίες όταν δεν διαθέτει ασφαλή απάντηση.

Φοβάμαι για τα προσωπικά δεδομένα

Επιλέγουμε τα απολύτως απαραίτητα δεδομένα, περιορίζουμε τα δικαιώματα και συμφωνούμε πού φιλοξενείται η λύση. Αν απαιτείται έλεγχος της υποδομής από την επιχείρηση, εξετάζουμε Customer Hosted ή On Premise.

Έχουμε ήδη προσωπικό εξυπηρέτησης

Η λύση μπορεί να αναλάβει επαναλαμβανόμενα αιτήματα και να προωθεί τις σύνθετες περιπτώσεις στην ομάδα. Δεν χρειάζεται να αλλάξει κάθε διαδικασία ούτε να αφαιρεθεί η ανθρώπινη εξυπηρέτηση.

Έχουμε ήδη chatbot

Εξετάζουμε τι κάνει σήμερα, πού σταματά και αν μπορεί να συνδεθεί με τις πραγματικές διαδικασίες της επιχείρησης. Αν το υπάρχον εργαλείο καλύπτει την ανάγκη, δεν υπάρχει λόγος να υποσχεθούμε αντικατάσταση χωρίς σαφές όφελος.

Τα συστήματά μας είναι παλιά

Πρώτα ελέγχουμε αν υπάρχει ασφαλής και επιτρεπόμενος τρόπος σύνδεσης. Αν δεν υπάρχει, προτείνουμε περιορισμένο στάδιο χωρίς τη σύνδεση ή περιγράφουμε την ειδική ανάπτυξη που θα απαιτηθεί.

Δεν θέλω να εξαρτώμαι από άλλον πάροχο

Μπορείτε να εξετάσετε Customer Hosted ή On Premise και να συμφωνήσετε διαδικασία εξαγωγής δεδομένων, ανάκλησης πρόσβασης και λήξης συνεργασίας. Οι πραγματικοί βαθμοί ανεξαρτησίας εξαρτώνται και από τρίτα συστήματα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.

Θα σταματήσει να λειτουργεί όταν πέσει μια σύνδεση

Ορίζουμε ασφαλή συμπεριφορά για αποτυχίες: η λύση ενημερώνει ότι δεν μπορεί να ολοκληρώσει τον έλεγχο, δεν παρουσιάζει παλιά ή ανύπαρκτα δεδομένα ως βέβαια και κατευθύνει το αίτημα στην κατάλληλη ομάδα όταν χρειάζεται.

Θέλω να είναι έτοιμο αμέσως

Μπορούμε να ξεκινήσουμε με μικρό, σαφές πρώτο στάδιο. Η ασφαλής παραγωγική λειτουργία όμως απαιτεί σωστά δεδομένα, προσβάσεις και δοκιμές. Το χρονοδιάγραμμα ορίζεται αφού ελεγχθούν αυτές οι προϋποθέσεις.

Θέλω πρώτα να το δω

Μπορούμε να παρουσιάσουμε τη ροή και, όπου συμφωνηθεί, να οργανώσουμε πιλοτικό ή περιορισμένο σενάριο με δικά σας παραδείγματα. Ένα γενικό demo δείχνει την κατεύθυνση, αλλά η τελική απόφαση πρέπει να βασιστεί σε πραγματικές ανάγκες και δεδομένα της επιχείρησης.

Οδηγός σύντομης συνομιλίας πώλησης

Ανοιγμα συζήτησης

MERQENTRA: Ποια είναι τα πιο συχνά αιτήματα που δέχεται σήμερα η ομάδα εξυπηρέτησής σας;

Πελάτης: Κυρίως κατάσταση παραγγελίας, καθυστερήσεις, διαθεσιμότητα και επιστροφές.

MERQENTRA: Αυτές είναι συγκεκριμένες ροές που μπορούμε να εξετάσουμε. Για να σας προτείνουμε το σωστό πακέτο, χρειάζεται να δούμε σε ποια συστήματα βρίσκονται αυτές οι πληροφορίες και ποια αιτήματα πρέπει να πηγαίνουν σε άνθρωπο.

Όταν ρωτά τι αγοράζει

Πελάτης: Αν προχωρήσω, τι ακριβώς παίρνω;

MERQENTRA: Παίρνετε έναν AI βοηθό εξυπηρέτησης ρυθμισμένο για τη δική σας επιχείρηση. Συμφωνούμε τι θα απαντά, με ποια συστήματα θα συνδεθεί, πού θα εγκατασταθεί και πότε θα μεταφέρει το αίτημα σε άνθρωπο. Εμείς αναλαμβάνουμε την εγκατάσταση, τις δοκιμές και την τεχνική παράδοση.

Όταν ρωτά πού εγκαθίσταται

Πελάτης: Πρέπει να έχω δικό μου server;

MERQENTRA: Όχι απαραίτητα. Μπορούμε να το φιλοξενήσουμε εμείς ως πρόσθετη υπηρεσία ή να το εγκαταστήσουμε σε δική σας κατάλληλη υποδομή. Θα συγκρίνουμε τις δύο επιλογές με βάση τον έλεγχο δεδομένων, τους διαθέσιμους πόρους και το επίπεδο τεχνικής διαχείρισης που θέλετε.

Όταν ζητά τιμή πριν την καταγραφή

Πελάτης: Πόσο κοστίζει;

MERQENTRA: Υπάρχει καθιερωμένη δομή πακέτων, αλλά η τελική πρόταση εξαρτάται από τις λειτουργίες, τις συνδέσεις και τη φιλοξενία που χρειάζεστε. Πείτε μου πρώτα ποιο είναι το βασικό πρόβλημα που θέλετε να λύσετε και ποια συστήματα χρησιμοποιείτε, ώστε να μη σας προτείνω κάτι μεγαλύτερο ή μικρότερο από αυτό που πραγματικά χρειάζεστε.

Checklist πρώτης συνάντησης και onboarding

- Ποιος είναι ο βασικός στόχος της επιχείρησης
- Ποια είναι τα συχνότερα αιτήματα πελατών
- Ποια αιτήματα επιτρέπεται να χειρίζεται το AI
- Πότε απαιτείται ανθρώπινη μεταφορά
- Ποια κανάλια και ποιες γλώσσες χρειάζονται
- Σε ποια συστήματα βρίσκονται οι απαραίτητες πληροφορίες
- Ποιος εγκρίνει τις απαντήσεις και τις επιχειρησιακές πολιτικές
- Ποια δεδομένα επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται
- Ποια επιλογή φιλοξενίας προτιμά ο πελάτης
- Ποιος είναι ο τεχνικός υπεύθυνος για συνδέσεις ή On Premise
- Ποια πραγματικά σενάρια θα χρησιμοποιηθούν στις δοκιμές
- Ποια είναι τα κριτήρια αποδοχής και η διαδικασία ενεργοποίησης
- Ποιο επίπεδο υποστήριξης και monitoring χρειάζεται
- Ποιες εργασίες είναι εκτός αρχικού εύρους και απαιτούν νέα εκτίμηση

Κανόνες για συνεπείς απαντήσεις

- Μιλάμε πρώτα για το αποτέλεσμα που χρειάζεται η επιχείρηση και μετά για την τεχνολογία.
- Κάνουμε μία σύντομη ερώτηση καταγραφής πριν προτείνουμε πακέτο.
- Δεν επινοούμε τιμές, όρια χρήσης, χρόνους παράδοσης ή δυνατότητες.
- Ξεχωρίζουμε τι περιλαμβάνεται στο πακέτο από ειδικές συνδέσεις και πρόσθετη εργασία.
- Εξηγούμε καθαρά ότι η φιλοξενία μπορεί να είναι προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία και να εξαρτάται από πόρους.
- Δεν λέμε ότι μια σύνδεση λειτουργεί πριν ελεγχθεί τεχνικά και δοκιμαστεί.
- Δεν υποσχόμαστε πλήρη αυτοματοποίηση όταν απαιτείται ανθρώπινη απόφαση.
- Για ιδιωτικότητα, ασφάλεια και συμμόρφωση αναφερόμαστε στους συμφωνημένους όρους του συγκεκριμένου έργου.

Χρήση του master αρχείου σε άλλα κανάλια

Κανάλι	Τρόπος αξιοποίησης
Ιστοσελίδα	Επιλογή των πιο συχνών ερωτήσεων και συντόμευση κάθε απάντησης χωρίς αλλαγή νοήματος.
Πωλήσεις	Χρήση της σύντομης εξήγησης, των ερωτήσεων καταγραφής και των απαντήσεων σε αντιρρήσεις.
Onboarding	Μετατροπή του checklist σε φόρμα συλλογής απαιτήσεων και υπευθύνων.
Υποστήριξη	Χρήση των συμφωνημένων ορίων, της ανθρώπινης μεταφοράς και της διαδικασίας αλλαγών.
Εσωτερική εκπαίδευση	Πρόβες με πραγματικές ερωτήσεις πελατών και έλεγχο ότι η απάντηση δεν προσθέτει μη εγκεκριμένες υποσχέσεις.

Σημείο τελικής επιβεβαίωσης

Πριν δημοσιευτεί ή δοθεί ως δεσμευτική εμπορική απάντηση οποιοδήποτε απόσπασμα, ελέγχονται η ισχύουσα δομή πακέτων, το ακριβές εύρος υποστήριξης, οι τεχνικές συνδέσεις, οι όροι φιλοξενίας και η εγκεκριμένη προσφορά του συγκεκριμένου πελάτη.