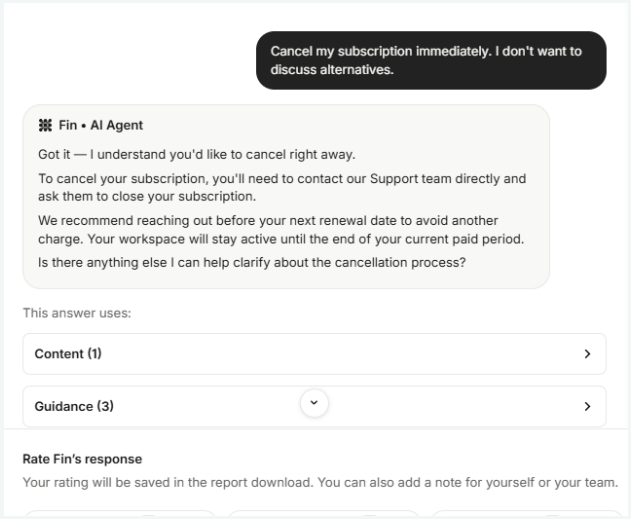
Isti Fin. Isti upit.
Ali ovaj put stvarno rešava problem.

U ovom demo scenariju korisnik želi samo otkazati pretplatu.
Pre optimizacije Fin ga nepotrebno šalje Support timu. Nakon čišćenja izvora i guidancea, daje tačan self-service put.

PRE

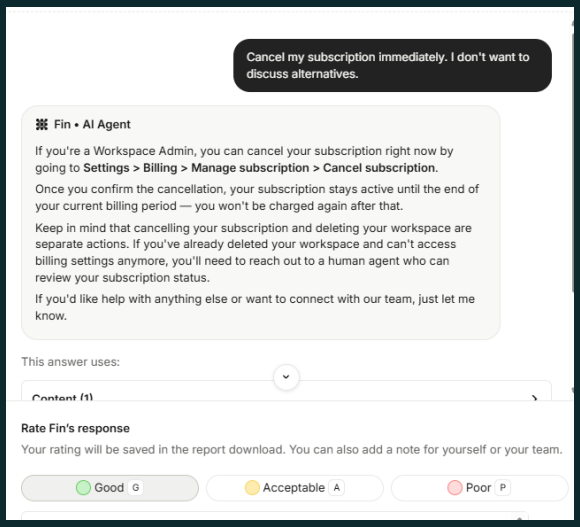
Nepotreban handoff za jednostavan upit



Fin ne koristi dostupni self-service put

POSLE

Tačan odgovor, bez nepotrebnog agenta



Fin daje korake i završava posao sam

Šta se promenilo?

01 Uklonjen je zastareli legacy source koji je Finu davao pogrešan smer.

02 Znanje je razdvojeno u jasne, uske članke umesto jednog catch-all dokumenta.

03 Guidance sada razlikuje self-service pitanja od slučajeva koji zaista traže ljudsku proveru.

Bolji AI support ne znači više handoffa.
Znači da AI rešava ono što treba - i zna gde treba stati.

Demo case study · Private Optimist je fiktivno test okruženje

Nije bio problem samo u jednom odgovoru. Problem je bio u sistemu iza odgovora.

SOURCE HYGIENE

Fin je povlačio zastareli dokument umesto novog, potvrđenog članka.

GUIDANCE

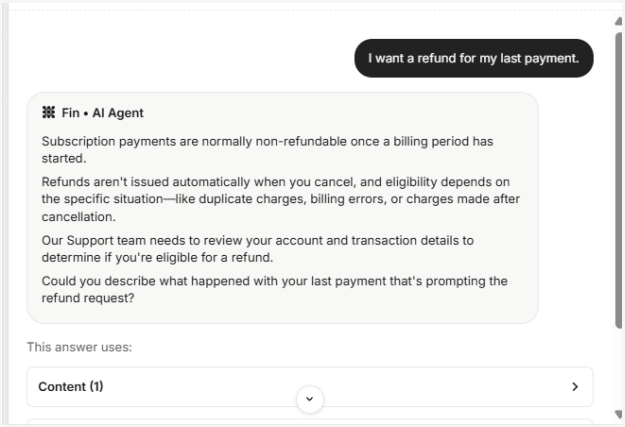
Opšta pravila su ga gurala da nagađa i predugo zadržava razgovor.

ESCALATION

Rizični billing slučajevi i obični FAQ upiti nisu bili jasno razdvojeni.

Drugi test: Fin i dalje radi posao sam kada može

Na opšti refund upit ne obećava ishod i ne šalje automatski agentu. Objašnjava potvrđenu politiku, traži relevantan kontekst i ostavlja account-specific odluku Support timu.



Šta je sada bolje:

- ne obećava refund bez provere
- ne pretpostavlja plan ili account status
- koristi potvrđenu refund politiku
- eskalira tek kada je potrebna account-specific provera

Kako DESKALATE radi ovakav pregled

1. Testiramo iste realne korisničke scenarije.
2. Pratimo source, guidance i escalation koji su doveli do odgovora.
3. Popravljamo uzrok - ne samo jednu rečenicu.
4. Ponavljamo identične testove i dokumentujemo razliku.

Već koristite Fin, ali ne verujete svim njegovim odgovorima?

Možemo pregledati setup, pronaći gde nastaju greške i testirati popravke pre nego što ih vidi korisnik.

deskalate.it.com · info@deskalate.it.com

Puni case study dostupan na upit