

Automatisierter Kundenservice - Lösungen, Chancen, Risiken

Wollen Sie Ihre Kunden in der IVR verärgern oder mit dem virtuellen Assistenten begeistern?

Automatisierter Kundenservice - Lösungen, Chancen, Risiken

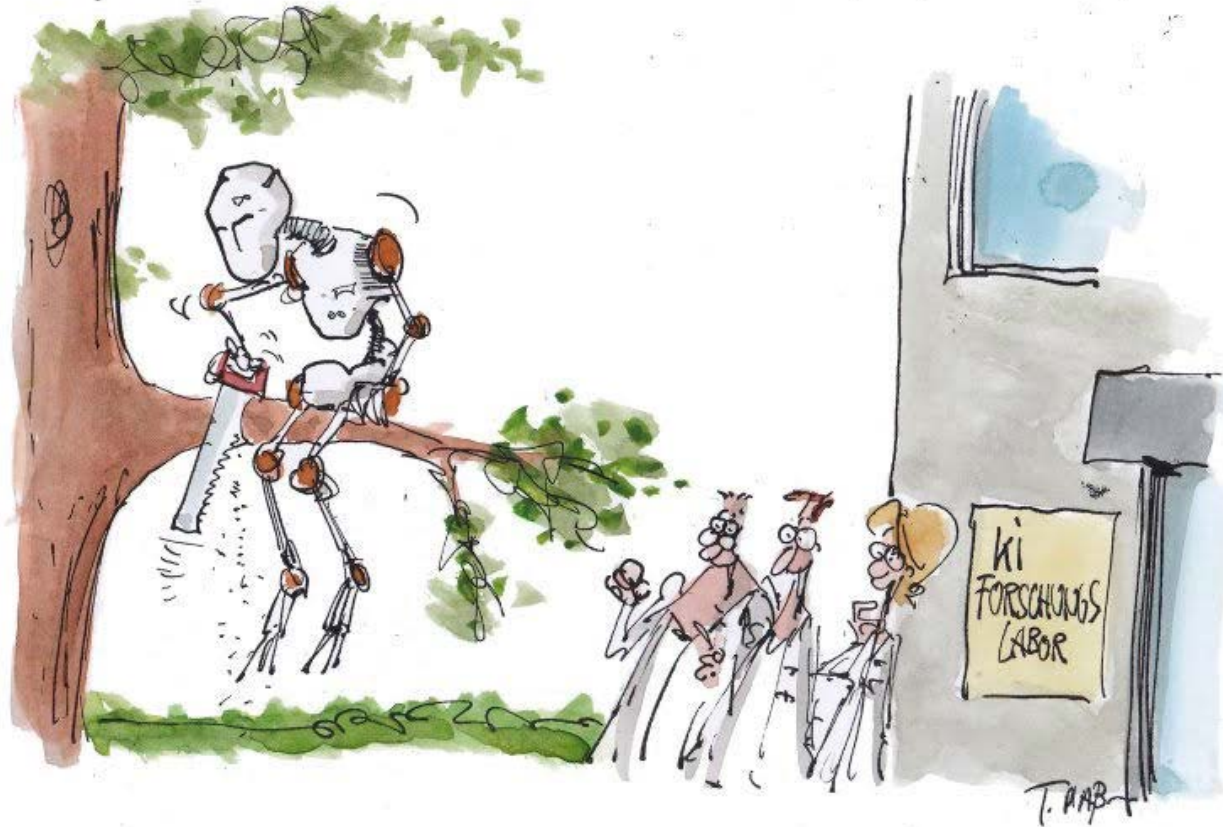
Wollen Sie Ihre Kunden in der IVR verärgern oder mit dem virtuellen Assistenten begeistern?

Automatisierter Kundenservice - Lösungen, Chancen, Risiken

Was gibt es zu beachten

Wollen Sie Ihre Kunden in der IVR verärgern oder mit dem virtuellen Assistenten begeistern?

INTELLIGENTER VIRTUELLER ASSISTENT



MEILENSTEIN!... 19. AUGUST 2021... KÜNSTLICHE INTELLIGENZ
ERREICHT MENSCHLICHES NIVEAU



INTELLIGENTER VIRTUELLER ASSISTENT

Wir ermöglichen jeden Tag Millionen von begeisternden Kundeninteraktionen für viele der bekanntesten Marken weltweit

Unsere Kunden werden regelmäßig von JDPower, Forbes und weiteren Analysten als Marktführer in CSAT und NPS bewertet.



HYATT®

Höchste Kundenzufriedenheit bei gehobenen Hotels



Der größte US Telekommunikationsanbieter (200Mio+ Telefonate pro Jahr)



enterprise

Höchste Kundenzufriedenheit im Mietwagensektor



Die beiden größten Technologieunternehmen der Welt (Stand 2017)



Größter Energieversorger in Texas

EIN VIRTUELLER ASSISTENT DER BEEINDRUCKENDE ERGEBNISSE LIEFERT

Erfinder der Adaptive Understanding™ Technologie

Nahtlose Integration von KI mit menschlicher Intelligenz

Intelligenter, multikanalfähiger Virtueller Assistent

Basierend auf einer einheitlichen Plattform

1300+ Patente

Weltweit führende Wissenschaftler und Ingenieure für KI, ML, NLU und ASR Technologien

1 Billion+

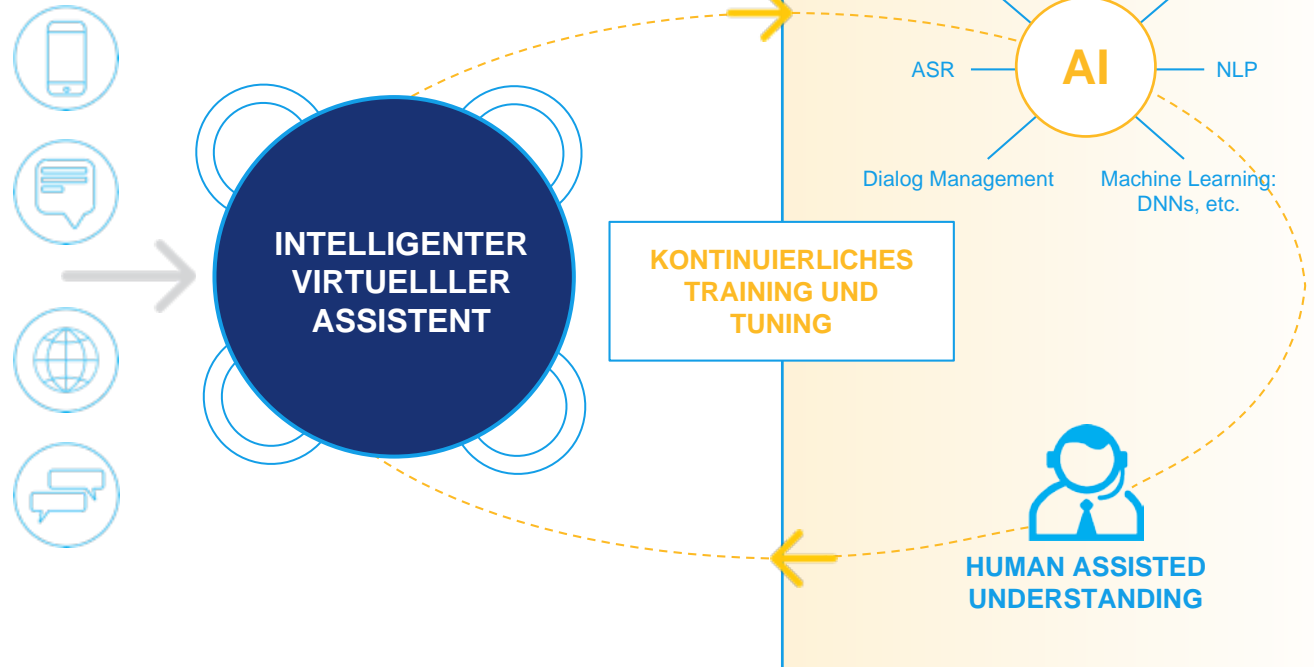
Kunden Transaktionen jährlich, Einsparungen in Millionenhöhe, gleichzeitig gesteigerter Kundenzufriedenheit

90%+

positive Kundenzustimmung, für langanhaltende Kundenbindung

40%+

der Kunden durch Forbes, JDPower und weitere als führend bei CSAT eingestuft. Durchschn. CSAT Steigerung ca. 10-20%

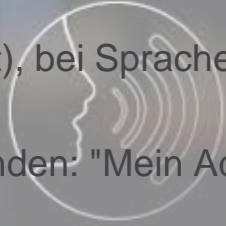


VORTEILE DER MENSCHLICHEN UNTERSTÜTZUNG DER KI

- Interpretieren von Umschreibungen:
 - Beispiel:
 - Frage des Systems bei einer Hauratsversicherung: "Wie viele Personen befinden sich in Ihrem Haushalt"
 - Antwort des Kunden:
„Mein Frau, unsere 2 Kinder und ich“.
- Korrekturen:
 - Beispiel:
 - Eingabe des Kunden (bei Sprache): "Meine Vertragsnummer lautet 1234, oh sorry 1235".
 - Eingabe des Kunden (bei Chat): "Meine Vertragsnummer lautet 1234". Kunde hat bereits return gedrückt und gibt nochmals die korrekte Vertragsnummer ein „1235“
- Allgemeine Konversation, Unterbrechung des Kontext:
 - Beispiel:
 - Eingabe des Kunden: „Warten Sie“, „Einen Moment bitte“, „Sprechen Sie Englisch?“, „Sind Sie ein Mensch?“

VORTEILE DER MENSCHLICHEN UNTERSTÜTZUNG DER KI

- Schreibfehler (nur Chat), bei Sprache wäre dies starker Dialekt oder Hintergrundgeräusche:
 - Beispiel:
 - Eingabe des Kunden: "Mein Adress iesd Haubdstrase 12, münschen"
- Interpretation von Zahlen (eher bei Sprache)
 - Beispiel:
 - Eingabe des Kunden: "Meine Vertragsnummer lautet eins, zwei, dreihundert-fünf-und-vierzig, sieben-und-sechzig, acht".
- Dialekt oder Hintergrundgeräusche (nur Sprache)
 - Rein AI basierte Systeme kommen hiermit in der Regel überhaupt nicht klar.



INTERACTIONS INTELLIGENTER VIRTUELLER ASSISTENT VERGLEICH MIT EINEM DER BEKANNTESTEN SPRACHASSISTENTEN



**Bekannter
Sprachassistent**



**Interactions
Sprachassistent**

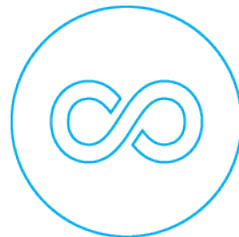
ERFOLGSBASIERTES PREISMODELL

Wir arbeiten gemeinsam am Erfolg



Mit erfolgsbasiertem Preismodell:

- Sie zahlen nur für erfolgreich abgeschlossene Transaktionen
- Interactions ist nur erfolgreich wenn Sie es auch sind
- Somit haben wir ein starkes, gemeinsames Interesse an der erfolgreichen Automatisierung Ihres Kundenkontaktes



Transparente Kosten

- Unser Angebot enthält **alle** Komponenten zur Erstellung Ihrer spezifischen Enterprise Lösung
- Unsere Kunden zahlen **nie** für:
 - Softwarelizenzen
 - Jährliche Wartungsgebühr
 - Hardware und/oder upgrades
 - Supportspezialist Vor Ort
 - Jährliches Tuning der ASR



Keine hohen Vorabinvestitionen



Reduziertes Risiko



Permanente Optimierung

Sprechen Sie mit dem System wie mit einem Menschen



signifikante Kosteneinsparung
erfolgsbasiertes Preismodell



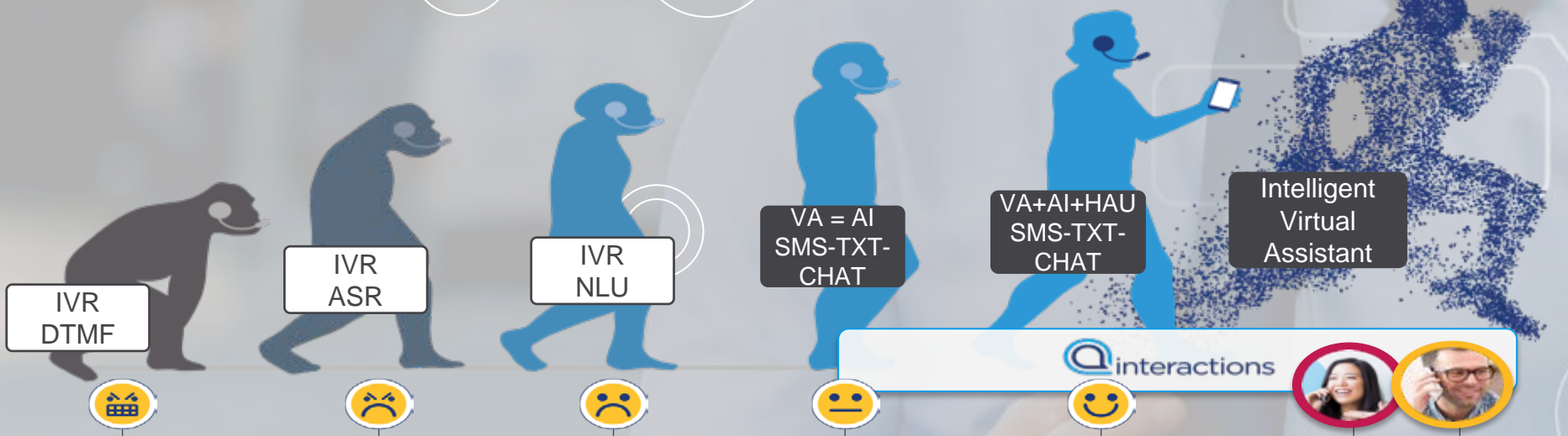
Höhere Kundenzufriedenheit
Keine Wartezeit



Gesteigerte Produktivität der Agenten
Mehr Zeit für wichtige Tätigkeiten, höhere Motivation



Kunde kann bevorzugten Kanal wählen
Betrieb der Lösung durch uns



LOW COMPLEXITY TASKS

Poor Customer Experience

HIGH COMPLEXITY TASKS

Incredible Customer Experience



Vielen Dank