

HALLO, WAS KANN ICH FÜR SIE TUN?

Mit Chatbots und Sprachassistenten zum Contact Center der Zukunft

Sie fragen nach dem Weg, steuern die Temperatur im Wohnzimmer oder spielen ein neues Lied ab. Und das ohne Schalter oder Tastatur. Ein kurzer Satz in den Raum gesprochen, reicht aus, um Alexa, Google Assistant, Siri oder der Sprachsteuerung Ihrer Hifi-Anlage Ihre Wünsche mitzuteilen. Sind Sprachassistenten im Alltag bald so ein wichtiger Kommunikationspartner wie das Navigationsgerät im Auto? Vielleicht. Aber auch Unternehmen können ihre Vorteile nutzen: Chatbots und Sprachassistenten helfen Kunden und Mitarbeitern, wichtige Informationen zu finden oder Kontakt zum Unternehmen aufzunehmen, ganz ohne Suchen, Blättern oder lange E-Mails. Eine Servicekraft, die jederzeit für Ihre Kunden da ist, Ihnen wichtige Daten liefert und Sie nur wenig kostet. Sind Sie neugierig geworden? Dann lassen Sie uns darüber sprechen.

Was steckt hinter den Bots?

Sprachsteuerung gilt als die nächste Stufe der Usability. Einfacher können Systeme nicht bedient werden. Doch Alexa und Co können mehr. Sie verbinden Dialogsysteme mit künstlicher Intelligenz. Erfolgreich sind sie, wenn sich der Dialog zwischen Mensch und Maschine flüssig und natürlich anfühlt. Das nennen wir Conversational AI. Eine Sprachsteuerung, die mitdenkt.

Mit Conversational AI können Sie intelligente Konversationen für ihre Anwender designen und steuern, seien es Ihre Mitarbeiter oder Ihre Endkunden, an einem zentralen Ort und über verschiedene Kanäle hinweg. Die Anwender dieser Konversationen erhalten also eine zusätzliche Möglichkeit, mit Ihnen in Kontakt zutreten und auf ihre Systeme zuzugreifen. Fehlerfrei und kostensparend.

Wie können Sie Conversational AI nutzen?

Mehr Zeit für besondere Fälle

Wiederkehrende und standardisierte Fragen können durch Conversational AI automatisiert werden. Das entlastet Ihre Supportmitarbeiter und senkt die Prozesskosten für solche Anfragen. Das Personal im Contact Center kann sich dafür intensiver um Sonderfälle kümmern. Und Ihren Kunden wird direkt und unkompliziert geholfen.

Wunder des Multitaskings

Digitale Assistenten sind jederzeit für Ihre Kunden da und können beliebig viele Anfragen gleichzeitig bearbeiten. Sie können also einen skalierbaren 24/7-Kundenservice anbieten und flexibel auf Lastspitzen in Ihrem Markt reagieren ohne tiefe Veränderungen im Contact Center vorzunehmen. Und je besser Sie erreichbar sind, umso zufriedener sind Ihre Kunden.

Feuer für die interne Kommunikation

Was für Kunden gut ist, sollte für Ihre Mitarbeiter nur Recht sein, oder? Wie wäre es, wenn der neue Produktionsleiter Regelungen und Leitfäden nicht erst suchen muss, und Ihre Service-Mitarbeiterin nebenbei die Stunden erfasst oder einen Flug buchen kann? Conversational-AI-Lösungen helfen, intern Wartezeiten zu reduzieren, Prozesskosten zu senken sowie Mitarbeiterbindung und -motivation zu erhöhen.

Das sprechende Smartphone

Conversational AI kann als Smartphone App daherkommen, mit der Ihre Außendienstler die Dokumentation eines Kundenbesuchs mal eben während der Autofahrt erledigen und echte Arbeitszeit einsparen. Die App zaubert dafür aus einem einfachen Sprachmemo einen systematischen CRM-Eintrag. Eine Smartphone App können sie wie eine Visitenkarte an ihre Kontakte verteilen. Der Login ihrer Kunden lässt sich dabei abkürzen oder über eine Zwei-Faktor-Authentifizierung sicherer gestalten.

Chatbot-Lösungen – drei Beispiele

Mit Laura durch den Versicherungsdschungel

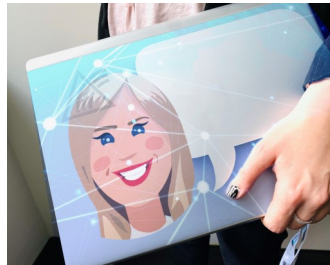
Versicherungssoftware ist nicht leicht zu händeln: Seltene Vorgänge, hohe Haftungsrisiken und regelmäßige Änderungen in der Gesetzeslage. Und Mitarbeiter brauchen im Kundentermin aktuelle und punktgenaue Infos.



Die bavonline, ein Start-up im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge, greift für solche Infos auf Laura zurück. Laura ist ein Versicherungs-Chatbot und hilft Mitarbeitern und Kunden, sich einen umfassenden Eindruck über ihre betriebliche Altersversorgung zu verschaffen.

Chatbot Jessica hilft bei der Stellensuche

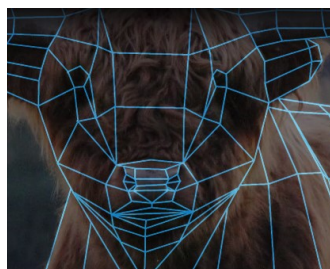
Wer sich für einen Job in unserem Unternehmen interessiert, trifft nicht nur auf großartige Recruiterinnen, sondern auch auf eine hilfsbereite Kollegin namens Jessica. Ihr Avatar lässt es erahnen: Jessica ist unser Karriere-Chatbot.



Jessica beantwortet Fragen zu unserem Unternehmen, weiß warum sich Mitarbeiter bei uns besonders wohl fühlen und führt den Besucher zu einem passenden Stellenangebot. Sie lernt kontinuierlich dazu und kann sich von Tag zu Tag besser mit den Besuchern verständigen.

Robina vereinfacht die tägliche Arbeit unserer Mitarbeiter

Hochlandrind Robina ist der Liebling unserer Mitarbeiter, spätestens seit sie den ersten Preis in einem Schönheitswettbewerb gewann. Heute schlägt sie die Brücke von Altsystemen in die moderne Kommunikation des Unternehmens.



Dafür wurden im Assistenzsystem Robina unternehmensinterne Prozesse als Chatbot-Funktion abgebildet und in Microsoft Teams integriert. Unsere Kollegen können nun über eine einheitliche Oberfläche auf verschiedene Altsysteme zugreifen. Auch via Smartphone.

Unser Angebot auf einen Blick

Welche Lösung passt zu Ihnen?

- Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir den Nutzen eines digitalen Assistenten.
- Wir evaluieren den Einsatz der am besten geeigneten Technologie:
 - Das kann eine individuelle Lösung z. B. auf Basis der Azure Cloud sein
 - oder eine High-End-Conversational-AI-Plattform.
- Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen eine Lösung, die für Ihre Bedürfnisse maßgeschneidert ist.

Die Intelligenz pflegen und weiterentwickeln

- Wir befähigen Ihren Fachbereich, komplexe Konversationen selbst zu modellieren und geben Ihnen damit das Rüstzeug für die kontinuierliche Weiterentwicklung.
- Wir beraten Sie bei der Gestaltung der Chatbot-Persönlichkeit und helfen Ihnen, deren Leistungsfähigkeit optimal zu nutzen.

Implementieren und betreiben

- Wir prüfen und optimieren die Betriebskosten Ihrer Conversational-AI-Lösung im Hinblick auf Ihre Business-Anwendung.
- Wir integrieren Ihre Backendsysteme und setzen sie sicher ein.
- Wir übernehmen auf Wunsch den Betrieb der Lösung in der Cloud oder auf Ihren eigenen Systemen.

Sprechen Sie uns an!



Frank Hoppe
Innovation Coach

+49 30 6298889-1612
frank.hoppe@opitz-consulting.com

