

DER MENSCH-MASCHINE-SERVICEDESK

30 Tage kostenfrei testen!

WWW.THINKOWL.DE

IHR INTELLIGENTER SERVICEDESK



Minimaler IT-Aufwand, einfache Bedienung

Im Gegensatz zu traditionellen Contact Center-Lösungen sind Tools wie ThinkOwl zudem schnell konfiguriert. Die einzige technische Voraussetzung ist ein moderner Browser, der Aufwand für die IT ist minimal. Auch im weiteren Verlauf ist ThinkOwl dank intuitiver User Interfaces einfach zu bedienen und benötigt nur

Eines steht fest: Künstliche Intelligenz (KI) wird Service-Erlebnisse und das Backoffice gründlich verändern. Wer dabei jedoch nur auf Chatbots setzt, verpasst die wichtigsten Entwicklungen. Chatbots können uns prima dabei unterstützen, einen Versicherungsantrag auszufüllen oder einen günstigen Flug zu suchen. Aber einen flüssigen Dialog über ein vom Nutzer ausgewähltes Thema können sie nicht führen. Noch nicht. Entscheidender ist der Nutzen von Künstlicher Intelligenz am Arbeitsplatz von Mitarbeitern. Hierfür spielt moderne Service-desk Software eine viel größere Rolle.

ThinkOwl: KI führt alle Vorgänge zusammen

ThinkOwl ist der erste Servicedesk, der alle relevanten Touchpoints in einer 360 ° Anwendung zusammenführt und dabei vollständig mit moderner KI aus Deutschland unterstützt wird. Die Servicedesk Software gehört zu einer neuen Generation moderner Applikationen, die wirklich dabei helfen, Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen. Optimiert auf die modernen Bedürfnisse des Arbeitsplatzes in Contact Center und Back Office, bietet sie viele nützliche Tools wie: eine übersichtliche Inbox mit allen relevanten Vorgängen, eine Vorgangshistorie wie in der WhatsApp-Gruppe sowie individuell gestaltbare Informations- und Formular-Felder.

DIE PERFEKTE MENSCH-MASCHINE ZUSAMMENARBEIT FÜR DEN MODERNEN SERVICE ARBEITSPLATZ

KLASSIFIZIEREN:

ThinkOwl routet Mitteilungen automatisch und präzise den richtigen Mitarbeitern zu

EXTRAHIEREN:

ThinkOwl erkennt Fach- und Personendaten und überträgt sie automatisch an Umsysteme

ANTWORTEN:

ThinkOwl findet automatisch passende Antworten – mit integriertem Chatbot* für Agenten

DATENÜBERTRAGUNG:

ThinkOwl stößt mit dem integrierten Workflow-Designer die richtigen Folgeprozesse an

* verfügbar in 2019



einen minimalen Trainingsaufwand. Fazit: Mit ThinkOwl als innovatives „all in one“-Tool ersparen sich Service Mitarbeiter das lästige Wechseln zwischen Systemen und haben alle Kanäle und relevanten Informationen zu einem Kunden im Blick.



UNTERNEHMEN WERDEN KUNDENWÜNSCHEN NICHT GERECHT

Wie eine aktuellen Studie von Plattformanbieter Mittel zeigt, bestehen große Unterschiede zwischen der Selbstwahrnehmung von Unternehmen und der Wahrnehmung durch ihre Kunden, wenn es um die Entwicklung der Kundenzufriedenheit geht.




Speziell beim Thema Technologie gingen die Meinungen stark auseinander: Weniger als die Hälfte aller Befragten glaube, dass Unternehmen die Technologie für die „perfekte Online-Kauferschaft“ bereits im Einsatz hätten, während sich 90 Prozent der IT-Entscheider in einer vorherigen Erhebung sehr optimistisch über die Fortschritte in der Verbesserung des Kunden-

erlebnisses mithilfe von Technologie geäußert hatten. An der Studie hätten 5.000 Personen aus Deutschland, Großbritannien, Frankreich, den USA und Australien teilgenommen. Untersucht wurde, wie Verbraucher das Kundenerlebnis beim Einkauf von Produkten und Dienstleistungen in verschiedenen Branchen wie Einzelhandel, Gastgewerbe, Sport und Unterhaltung, Gesundheitswesen, Finanzdienstleistungen und Versorgungsunternehmen einschätzen.

Die Studie hält einerseits fest, dass Unternehmen sich weltweit dem digitalen Wandel stellen müssen. Aber andererseits auch, dass die neuen technologischen Möglichkeiten es erst erlaubten, das volatile Kundenverhalten zu beobachten und mit die-

sem Schritt zu halten. Tatsächlich seien über die Hälfte der Befragten der Meinung, dass Interaktionen zwischen Mensch und Maschine das Kundenerlebnis positiv verändern würden, in Deutschland hätten dies 44 Prozent der Befragten so gesehen. Ein positives Kundenerlebnis spiele für Unternehmen im Tagesgeschäft eine immer größere Rolle, aber Unterschiede in der Kundenzufriedenheit innerhalb der einzelnen Branchen seien festgestellt worden. So zeige die Studie, dass der Finanzdienstleistungssektor weltweit von Investitionen profitiere, und in Deutschland die besten Noten im Kundenservice erhalte: 62 Prozent der Befragten bezeichneten den Service als großartig. Das Gastgewerbe folge mit 58 Prozent.

Redaktion TeleTalk

UNTERNEHMEN	 GENESYS™	 dimelo	 ThinkOwl	4Com	ASC Technologies	Avaya
Internet	www.genesys.com	www.dimelo.com/de	www.thinkowl.de	www.4Com.de	www.asc.de	www.avaya.de
Ansprechpartner	Astrid Grathwohl	Camille Sprenger	Vanessa Elsermann			
Telefon	(069) 951066355	(089) 45207952	(02003) 89987199			
E-Mail	Astrid.grathwohl@genesys.com	camille.sprenger@dimelo.com	service@thinkowl.de			
Jahresumsatz in €	850 Mio. \$ (2014)	10 Mio.		18 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	3.000	60	> 150	70	250	> 10.000
Referenzen	weltweit mehrere Hundert, z.B. Deutsche Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK, AXA	Über 200 Großkunden weltweit: HypoVereinsbank, BNP, LCL; AXA, Allianz, SUVA; RWE, Engie, Total; Orange, Bouygues; DB, BVG, BMW	Allianz, Bosch, Comdirect, IKEA, Samsung	Call Center, Handel, Logistik, EVU, Banken, Versicherungen	Dialogo, Dilligenta Stony Broark University	
Tätigkeitsschwerpunkt						
CRM Web Applikation		ja	ja			
Workforce Optimierung	ja	ja	ja		ja	ja
Social CRM	ja	ja	ja			
Anwendung						
Virtueller Assistent	ja	ja	ja	ja		ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	ja	ja	ja		
Social Media Monitoring	ja	ja				
Gamification		ja			ja	
Ticketing	ja	ja	ja			ja, mit Partnern
Enterprise Feedback Management	ja	ja	ja	ja		ja, mit Partnern
E-Mail-Management	ja	ja	ja	ja		ja
Chat, Co-Browsing	ja	ja	ja	ja		ja
Knowledge Management	ja	ja	ja			
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja	Einzigartige Bearbeitungskonsole für alle digitalen Kanäle	Chatbot, Input Management		ja	ja

UNTERNEHMEN	CAS Software AG	Cisco Systems	Comevis	d+s 360°	Dimension Data	Freshworks	Grutzeck-Software	Infinet.cx	Nemo
Internet	www.cas-mittelstand.de	www.cisco.de	www.comevis.de	www.ds-cc.de	www.dimension-data.com	www.freshworks.com	www.grutzeck.de	www.infinet.cx	www.nemo-net.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €					7,4 Mrd.				
Anzahl der Mitarbeiter	>500		15		28.000	1.700	10	120	3
Referenzen									
	branchenneutral; Almdudler, Ebner Stolz, GEA, Fraunhofer IPA, MS Motorservice u.a.		Yello, swisscom, DB Schenker, BVB, Deutsche Post, Wilo, QVC, Yves Rocher, Aduno		Banken, Versicherungen	E-Commerce, Logistik, Handel, Software, Manufacture	Apollo, Vredestein, eco – Verband der Deutschen Internetwirtschaft	UniCredit, Dt. Telekom, E.ON	
Tätigkeitsschwerpunkt									
CRM Web Applikation	ja			ja	ja	ja		ja	
Workforce Optimierung	ja				ja	ja	ja	ja	ja
Social CRM	ja	ja		ja	ja	ja		ja	
Anwendung									
Virtueller Assistent	ja	ja		ja	ja				
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	ja		ja	ja	ja		ja	
Social Media Monitoring	ja	ja		ja		ja		ja	
Gamification		ja				ja			
Ticketing	ja			ja		ja	ja		ja
Enterprise Feedback Management	ja	ja		ja		ja			
E-Mail-Management	ja	ja		ja	ja	ja			
Chat, Co-Browsing		ja		optional	ja	ja		ja	
Knowledge Management	ja	ja		ja		ja		ja	
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja	ja	Audio Branding Sound Branding Acoustic Image	Self Service			ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	NICE	Novomind	Oracle	SAP SE	Sematell	Sogedes	Tele'Train	USU / Unymira	Zendesk
Internet	www.nice.com	www.novomind.com	www.oracle.com/de	www.sap.com	www.sematell.com	www.sogedes.com	www.tele-train.de	www.unymira.com/de	www.zendesk.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €	870 Mio.							59 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	3.700				40			450	2.200
Referenzen									
	Telekommunik., Banken, Versicherungen, Utility, Retail, Transportation, Outsourcer				TK, Retail, Finanzen, Logistik, EVU			Unitymedia, Stadt Köln	L'Oreal, Trivago, Nintendo, Hello Fresh, Bauhaus
Tätigkeitsschwerpunkt									
CRM Web Applikation		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Workforce Optimierung	ja		ja	ja		ja	ja		
Social CRM			ja	ja	ja	ja		ja	
Anwendung									
Virtueller Assistent		ja	ja	ja	ja, mit Partnern	ja			
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja		ja	ja	ja	ja		ja	ja
Social Media Monitoring	ja		ja	ja		ja	ja	ja	
Gamification	ja		ja	ja		ja			
Ticketing		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Enterprise Feedback Management	ja		ja	ja	ja	ja	ja		
E-Mail-Management	ja	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Chat, Co-Browsing		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Knowledge Management	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)		Beschwerde-Management			Task-Management		Sprach- & Textanalyse		