

# DER MENSCH-MASCHINE-SERVICEDESK

**Eines steht fest:** Künstliche Intelligenz (KI) wird Service-Erlebnisse und das Backoffice gründlich verändern.

## 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.

*30 Tage kostenfrei testen!*

[WWW.THINKOWL.DE](http://WWW.THINKOWL.DE)



IHR INTELLIGENTER SERVICEDESK

## 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*

## 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 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.

## Kontakt:

Vanessa Elsermann, ThinkOwl Europe  
E-Mail: [service@thinkowl.de](mailto:service@thinkowl.de)



Demo & mehr Infos:  
CCW 2019  
Halle 2 Stand D1 / D3












# KI ALS NÄHRBODEN










45 Prozent der Befragten identifizieren KI als die Entwicklung, die die Digitalbranche in 2019 am stärksten beeinflussen werde, das geht aus den Ergebnissen einer aktuellen Umfrage des BITKOM Verbands hervor, zu

der 247 Digital-experten aus Mitgliedsunternehmen befragt worden seien. „Künstliche Intelligenz ist weit mehr als eine technische Neuerung. Sie ist vielmehr eine Art Basisinnovation, die Nährboden ist für viele neue Geschäftsmodelle“, erklärt BVDW-Präsident Wahl.

Lösungen mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) oder Robotic Process Automation (RPA) eröffnen Unternehmen ganz neue Möglichkeiten, Kosten zu sparen und Prozesse effizienter zu gestalten. Die folgende Marktübersicht soll hier eine Orientierungsmöglichkeit bieten.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN						
Internet	www.ityx.de	www.dtms.de	www.empolis.com	www.nice.com	www.sogedes.com	www.4Com.de/ki-und-bots
Ansprechpartner	Andreas Klug	Markus Zimmermann	Martina Tomaschowski	Chris Karagiannis	Sebastian Eggert	
Telefon	(02203) 89987-199	(06131) 4646162	(0631) 680370	(069) 97177337	(0621) 49093130	
E-Mail	sales@ityx.de	markus.zimmermann@dtms.de	martina.tomaschowski@empolis.com	Chris.Karagiannis@nice.com	contact@sogedes.com	
Jahresumsatz in €			24,1 Mio.	1,14 Billion		18 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	> 150	70	220	6.100		70
<b>Anwendungsbereich</b>						
Kundenkommunikation	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Support	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb & Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Prozessautom./ Robotics	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Softwareentwicklung	ja	ja		ja	ja	ja
Sonstige	Back Office Automatisierung	Nat. Language Proc., Event R.	Service, IoT	Einsparung / Optimierung	auch: RDA	
<b>Nutzungsmodell</b>						
On Premise (Kauflösung)	ja	ja	ja	ja	ja	
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige			PaaS	ja		Pay per Use/Success
<b>Referenzen</b>	Allianz, Bosch, Comdirect, IKEA, Samsung		ABB, Airbus, BMW, Bosch, Daimler, GE, HOMAG u.v.m.	Alliance, American Airlines, EE, Webhelp, Telefonica, etc.	arvato, Consors Finanz	
<b>Branchen</b>	Versicherungen, Banken etc. 	alle Branchen 	Fertig.industrie, öff. Verwaltung 	alle Branchen 	alle Branchen 	alle Branchen

UNTERNEHMEN									
Internet	www.asc.de	www.CreaLog.com	www.genesys.com/de-de	www.samhammer.de	www.sap.com/products.html	www.semanticedge.de	www.sematell.com	www.virtualq.ai	www.voixen.ai
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €				550					
Anzahl der Mitarbeiter	260	50					50	25	
<b>Anwendungsbereich</b>									
Kundenkommunikation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Support	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb & Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Prozessautom./ Robotics	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Softwareentwicklung			ja			ja	ja		ja
Sonstige			Filialeinb., Einzhd.	ja	SAP Leonardo	Nat. Language		ja	KI und Big Data
<b>Nutzungsmodell</b>									
On Premise (Kauflösung)	ja	ja	ja	ja		ja	ja		ja
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige	ja		Private Cloud				Hybrid		
<b>Referenzen</b>	Dialogo, Contacta, GERI HDP	> 100 Kunden Ref. auf Anfrg.				Deutsche Bahn, Westnetz	Consors Bank, StepStone u.a.	Lufthansa Albatros, HanseMerkur, Capita	Energieversorger, Telcos, Finanzd.
<b>Branchen</b>	Banken & Versich., Gesundheitsw. etc.	Finanzdienstleister, Energieversorger		Anlagen-u. Maschinenbau u.a.		alle Branchen	TK, Retail, Finanzen, Logistik, EVU	Versich., Tourismus, Dienstl., Finanzen	