

Einerseits bietet die sogenannte „Digitalisierung“ faszinierende Möglichkeiten zur Optimierung und Automation im Customer Care. Andererseits geht in der digitalen Welt das Gespenst neuer Insellösungen um, etwa wenn der neue Chatbot inkompatibel mit Ihrer bereits vorhandenen E-Mail-Lösung ist.

Zeitform „Zukunft“ gewählt: nur zukünftige Kündigungen werden nun berücksichtigt. Soll eine Kündigungsbestätigung versendet werden, wird nur die Vergangenheitsform zugelassen und zusätzlich das Template „Bestätigung Allgemein“ gewählt.

Zur Extraktion relevanter Daten verwendet cognesys Kombinationen regulärer Ausdrücke und semantischer Filter. So wird dem

Automatische Datenbankabfragen (wie etwa Bereitstellung notwendiger Kundendaten) und andere.

- **Autobeantwortung:** Beantwortung von Anfragen oder automatische Nachfrage bei fehlenden Informationen.

- **Automatische fallabschließende Bearbeitung von Kundenanliegen:** Initiierung von Auto-

prozessen wie etwa eine automatische Stammdatenaktualisierung, sobald Kunden zum Beispiel eine neue Bankverbindung mitteilen.

Das perfekte Werkzeug für die fallabschließende Bearbeitung ist der cognesys Chatbot: alle zur fallabschließenden Bearbeitung notwendigen Informationen

werden in einem generisch erzeugten Dialog vom Kunden erfragt.

Die semantische Engine von cognesys versteht Kundenanliegend kanalübergreifend auf Basis einer einheitlichen semantischen Knowledgebase. cognesys Lösungen sind bereits in folgenden Branchen im Einsatz: Assekuranz/Versicherung, Energieversorger, Hotelgewerbe, Lebensmittelbranche, Transport, Öffentlicher Dienst, Touristik, Telekommunikation, Verlagswesen, Versand/Zustellung.

PROZESSAUTOMATION MIT CHATBOTS, MAILBOTS & CO: DER OMNICHANNEL-ANSATZ

Es gibt 3 Voraussetzungen für kanalübergreifende Automatisierungslösungen:

- **die automatische Erkennung der Kundenanliegen in hoher Qualität**
- **die Extraktion und korrekte Zuordnung relevanter Daten**
- **eine einheitliche Knowledgebase für alle Kanäle, in denen Kunden Anliegen kommunizieren.**

Ein Fall für die „künstliche Intelligenz“ made in Germany, basierend auf der semantischen Engine von cognesys (EU und USA Patent). Unsere Software läuft ausschließlich auf zertifizierten Rechenzentren in Deutschland und entspricht auch den hohen Sicherheitsanforderungen, beispielsweise von Krankenkassen und der Versicherungsbranche.

Die Erkennung von Kundenanliegen ist mit Templates definierbar. Das Template „Kündigung Allgemein“ etwa versteht beliebige Formulierungen zu Kündigungsvorgängen. Soll dagegen eine Kündigungsdrohung erkannt werden, wird in dem Template die

Beispielsatz „Das Abo liegt bei 35 €.“ ein impliziter Begriff „Geldbetrag“ mit den Variablen „Währung = EURO“ und „Betrag = 35“ hinzugefügt. Die Software schlussfolgert automatisch: der Preis für das Abo sind 35 Euro.

Unternehmensseitig führt die Verwendung einer einheitlichen Wissensbasis über alle Inputkanäle zur Verbesserung der Bearbeitungsqualität, einer Verkürzung der Reaktionszeit bis hin zur Echtzeitbearbeitung und reduzierten Bearbeitungskosten. Kundenseitige Vorteile sind eine Erreichbarkeit 24 / 7, unkomplizierte Problemlösungen im ersten Anlauf und konsistente Auskünfte über alle Touchpoints und Inputkanäle.

Die Stärke dieser Benefits steigt mit der Automatisierungstiefe, wobei 4 Stufen möglich sind:

- **Autorouting:** Weiterleitung an die entsprechende Abteilung oder den geeigneten Bearbeiter.
- **Bearbeitungsassistenz:** Antwortvorschläge (Auswahl von Antwortbausteinen),

**CCW2018
Halle 2 Stand B22**

*Cognitive Ergonomic Solutions
cognesys*



cognesys gmbh
Dr. Bernd Schönebeck,
Geschäftsführer
Tel: 49 (0) 241 4010208-14

bschoenebeck@cognesys.de
www.cognesys.de