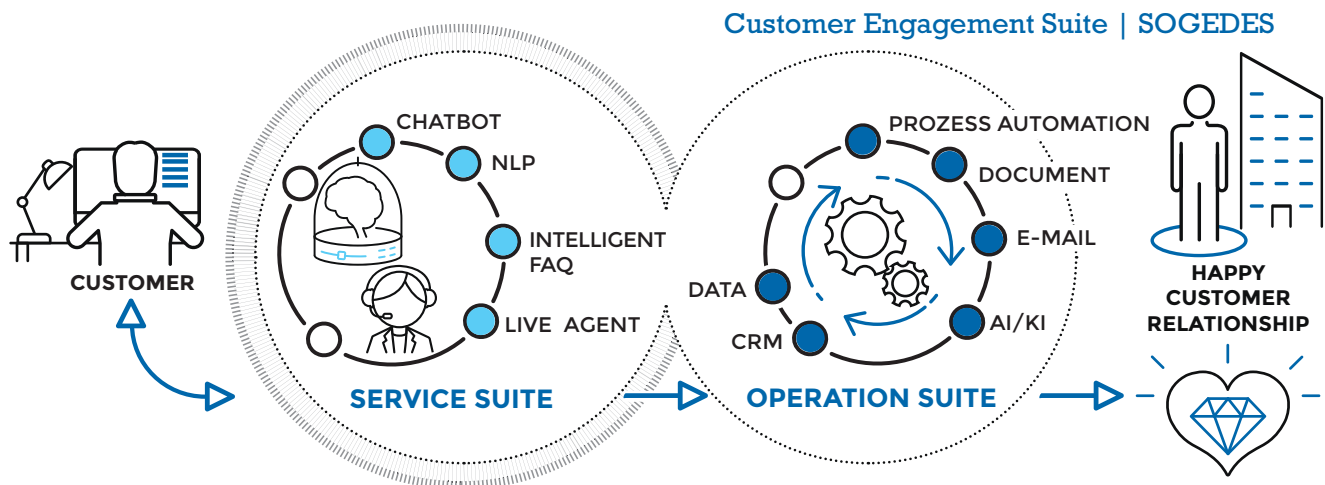


Warum ein Chatbot alleine nicht erfolgreich macht!

Wie Sie mit unserer modularen Customer Engagement Suite die Bedürfnisse Ihrer Kunden befriedigen und ganz nebenbei Service-Kosten einsparen.



Intelligente virtuelle Assistenten erobern die digitale Welt. Der Einsatz von Chatbots verändert aktuell nicht nur das Social Media Marketing und Onlineshops, sondern die gesamte Kundenkommunikation. Unsere Erfahrung zeigt allerdings auch, dass ein Chatbot alleine nicht ausreicht, um die Bedürfnisse, die Kunden an Unternehmen heute stellen, vollständig zu befriedigen. Hierzu braucht es eine umfassende Customer Engagement Lösung, die neben dem Chatbot eine vollintegrierte Service Suite mit weiteren modularen Komponenten beinhaltet, die die New Customer Journey vollständig abbilden.

Modulare Customer Service- und Operation-Suite

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Ein Kunde eines Telefonie-Anbieters hat ein technisches Problem mit seinem Router. Er besucht die Website seines Anbieters, um nach einer passenden Lösung zu suchen. Hier nutzt er einen intelligenten FAQ, der an eine dynamische Knowledge Base angeschlossen ist. Da der Kunde, nachdem er eine Lösung zu seinem Problem gefunden hat, noch Informationen zu einem neuen Tarif sucht, initiiert ein virtueller Assistent

automatisiert einen Chat und steigt in einen Dialog mit dem Kunden ein. Das Chatbot-Modul ist dabei Teil einer Customer Service-Suite, die neben einer NLP- und Wissensdatenbank-Komponente jederzeit - wenn sinnvoll oder gewünscht - den Kundenchat an einen Live-Agent übergeben kann, oder einen Anruf ermöglicht.

Wenn nun der Kunde gleichzeitig einen Wechsel in einen neuen Tarif wünscht, ist an dieser Stelle die Customer Journey noch nicht abgeschlossen. Weitere interne Prozesse müssen angestoßen werden. Die Übergabe der zu erledigenden Prozesse kann dabei automatisiert erfolgen. Die Module der Operation-Suite übernehmen den Geschäftsvorfall und steuern alle internen Prozesse und Applikationen voll oder teil-automatisiert mit dem Ziel, den Kundenvorfall schnellstmöglich und umfassend abzuschließen.

Von der Service Suite zur Marketing und Sales Suite

Die aus der Vielzahl von Geschäftsvorfällen erhobenen Kundendaten können anschließend in einer Marketing Suite mit Hilfe von Data-Mining und AI-Technologien

auf Zusammenhänge überprüft werden, um Marketingkampagnen und Unternehmenskommunikation auszurichten. Die hier generierten Ergebnisse können auch direkt an eine Sales-Suite übergeben werden, die automatisiert individuelle Angebote an Ihre Kunden versendet oder in eine Outbound Anruf Aktion eingespielt werden. Sie erreichen somit ein höheres Customer Engagement und schöpfen Ihre Kundenpotentiale über die gesamte Customer Journey und Wertschöpfungskette besser aus.

sogedes.digital – your creative digital solution provider.

Die Beziehung zum Kunden wird im Zeitalter der digitalen Transformation heute neu gedacht. Das verlangt nach einer neuen Art von Lösungen. Wir sind da, um gemeinsam mit Ihnen die Zukunft Ihrer Kundenkommunikation zu gestalten.

Martin Wild
E-Mail: digital@sogedes.com

SOGEDES