

# PANDEMIEBEKÄMPFUNG:

## Französische Regierung setzt auf Callbot von Zaion

In Zusammenarbeit mit Sitel France und TSC Digital unterstützt Zaion den Covid-19 „Rund-um-die-Uhr-Informationsservice“ des französischen Ministeriums für Gesundheit mit einer Callbot-Lösung.

**Z**aion unterstützt seine Partner SITEL France und TSC Digital mit dem Einsatz eines Callbots für das französische Ministerium für Solidarität und Gesundheit, damit Anliegen und Anfragen der französischen Bürger auch zu Hochlastzeiten ohne Verzögerung beantwortet werden können. Der Callbot, der die französische Bevölkerung im Kampf gegen COVID-19 noch gezielter betreuen soll, war innerhalb von 48 Stunden einsatzbereit und ergänzt nun den gebührenfreien Rund-um-die-Uhr-Informationsservice der französischen Regierung.

### Wie funktioniert der Overflow-Callbot?

Damit in der aktuellen Krisensituation die Kommunikation und die Kundenbeziehung mit den französischen Bürgern jederzeit gewährleistet ist, unterstützt der Callbot die Berater im Bedarfsfall dabei, dass alle Anrufer optimal betreut und alle themenübergreifenden Anfragen bearbeitet werden können. Um sicherzustellen, dass die Anrufer bestmöglich durch den Bot begleitet und immer top-aktuell informiert werden, wird der Kontext der geführten Gespräche kontinuierlich inhaltlich analysiert und

angepasst. Der Callbot ist in der Lage in weniger als 10 Sekunden einen Anruf entgegenzunehmen, um die Erreichbarkeit auf dem geforderten Schwellenwert zu halten. Die Bot-Bearbeitungsquote liegt bei 15 bis 27% der Anrufe, den Kundenanliegen entsprechend. Außerdem kann der Callbot in jeder Phase des Gesprächs eine Verbindung zu einem menschlichen Kundenberater herstellen, falls dies gewünscht wird oder im Gespräch notwendig werden sollte. Damit ist er nicht nur ein optimales Hilfsmittel, um die Erreichbarkeit im Kampf gegen COVID-19 jederzeit garantieren zu können, sondern auch eine echte Entlastung für die Berater, denen so mehr Zeit für die Bearbeitung beratungsintensiverer Anfragen zur Verfügung steht.

### Der Callbot bearbeitet folgende Themenbereiche:

- Reisen innerhalb Frankreichs
- Reisen ins Ausland
- Umzüge
- Screening-Zentren
- Symptome
- Corona-Kontaktfälle

*„Die Implementierung der ersten Callbot-Version innerhalb von 48 Stunden war für uns eine echte Herausforderung, der wir uns gern gestellt haben, weil wir einen Beitrag zur Bewältigung dieser außergewöhnlichen Situation leisten wollten. Außerdem ist es ein tolles Beispiel dafür, wie intelligent und effizient zugleich die Verbindung aus Mensch und Bot funktionieren kann.“*



Franz Fodéré,  
Gründer und Präsident von Zaion

### Zaion

Das Unternehmen hat sich seit seiner Gründung 2017 mit mehr als 50 Schlüsselkunden heute als einer der europäischen Marktführer für Callbots etabliert und will die Customer Experience durch Stimme und künstliche Intelligenz revolutionieren. Mit der dritten Anfang 2021 abgeschlossenen Kapitalerhöhung wird das Wachstum weiter beschleunigt. [www.zaion.ai](http://www.zaion.ai)

