

SMARTE VOICEBOTS - DER AUTOMATISIERUNGS-TURBO FÜR CONTACT CENTER!

KI-gestützte Voicebots können heute mehr: Sie helfen, mehr Anfragen über mehr Kanäle zu immer komplexeren Produkten in vielen Sprachen rund um die Uhr zu beantworten. Autark in der ersten Reihe und als intelligente Unterstützung für Agenten.

Voice- und Chatbots wurden schon vor einigen Jahren als die Lösung für Customer Service angepriesen. Es gibt viele Hersteller, die out-of-the-box Bots anbieten, die in wenigen Stunden aufgesetzt und live sind. Das Problem ist nur, dass diese einfache Technologie lediglich fest programmierte Anfragen versteht und dazu fixe Antworten liefert. Im Ergebnis rufen die Kunden dann doch im Contact Center an – nur etwas genervter. Viele Contact Center Profis sehen die Conversational AI Technologie deshalb als Hype, der die Erwartungen nicht erfüllt hat.

Enterprise-fähige Automatisierung: ausgereift und einsatzbereit!

Warum ist Cognigy.AI anders als die simplen FAQ Bots? Zunächst einmal handelt es sich um eine sehr ausgereifte Plattform für Customer Service Automatisierung „made in Germany“, die AIC4-geprüft ist und den höchsten Anforderungen an Sicherheit, Datenschutz und Performance genügt. Die Technologie arbeitet eng vernetzt mit den anderen Contact Center relevanten Systemen zusammen, wie z. B. CRM, PIM, Wissensdatenbank, Agent-Desktop, Routing etc. Cognigy.AI ermöglicht auch sehr großen Organisationen, virtuelle Agenten für unterschiedliche Aufgaben in allen Bereichen, Märkten, Kanälen einzusetzen.

Ein weiterer Unterschied: Die KI versteht Anliegen wie ein Mensch, kann natürliche

Dialoge führen und sie automatisiert Prozesse end-to-end. Standardanfragen, auch solche, die Änderungen, Aufträge und dergleichen enthalten, kann Cognigy.AI autark und zuverlässig rund um die Uhr und in jeder Sprache lösen – auch im Dialog am Telefon. Und das ist kein übertriebenes Modellszenario, sondern bereits Realität bei vielen Kunden.

Conversational AI unterstützt Agenten, hilft verkaufen und liefert Wissen

Viele Anliegen sind sehr individuell und können nur durch einen Mitarbeiter geklärt werden. Die KI entscheidet situativ, ob ein Contact Center Agent die Konversation übernehmen soll und „übergibt“ den Kunden zusammen mit allen Kontext-Daten (Agent Handover genannt). Die KI hört dem Gespräch auch anschließend weiter zu

und liefert dem Agenten weitere relevante Informationen zur Kundenhistorie, dem gefragten Produkt, zum Lieferstatus etc. Anfragen können dadurch deutlich schneller und kompetenter beantwortet werden. Agenten können nach kürzerer Schulung und mit weniger tiefem Wissen eingesetzt werden. Die KI unterstützt sie in Echtzeit dabei, die richtigen Antworten zu geben. Resultat: Zufriedenere Kunden, entspanntere Agenten, einfacheres Skalieren. Solche Agent Assist-Lösungen sind ein wesentlicher Erfolgsbestandteil eines jeden Contact Centers. Agenten können Kunden sogar situativ passende Angebote unterbreiten und das Up- und Cross-Selling ankurbeln. Und die Plattform generiert über Analytics wertvolles Wissen aus den Dialogen. Dies unterstützt datengetriebene Unternehmensführung.

Starten auch Sie mit Cognigy.AI den Automatisierungs-Turbo für Ihr Contact Center!

Cognigy ist ein weltweit führender Anbieter für Customer Service Automation aus Düsseldorf. Mit der Conversational AI Plattform Cognigy.AI können Unternehmen intelligente Sprach- und Chatbots in der gesamten Organisation einsetzen und so ihre Kunden-/Mitarbeiterkommunikation an allen Kontaktpunkten automatisieren. Zu den Kunden zählen BioNTech, Bosch, Daimler, DATEV, Henkel, Lufthansa, Salzburg AG uvm.

COGNIGY

KONTAKT

COGNIGY GMBH
Speditionstraße 1
40221 Düsseldorf
info@cognigy.com
+49 211 54591991
www.cognigy.com