

SMARTE VIRTUELLE AGENTEN

– der Automatisierungs-Turbo für Contact Center!

KI-gestützte virtuelle Agenten 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.

Enterprise-fähige Automatisierung „made in Germany“ auf Weltklasse-Niveau!

Warum ist Cognigy.AI anders als die vielen simplem FAQ Bots am Markt, die die Contact Center nicht entlasten? 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. Cognigy.AI wurde von Gartner® als „Leader“ im Magic Quadrant™ für Enterprise Conversational AI Platforms eingestuft.

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.

Conversational AI unterstützt Agenten

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. Die KI hört dem Gespräch auch anschließend weiter zu und liefert dem Agenten weitere relevante Informationen zur Kundenhistorie, dem fragten

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. Und die Plattform generiert über Analytics wertvolles Wissen aus den Dialogen.

Setzen Sie auf einen globalen Conversational AI „Leader“ – und 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



Cognigy is named a **LEADER** in the January 2022 Gartner® **Magic Quadrant™** for Enterprise Conversational AI Platforms

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used here in with permission. All rights reserved. This graphic was published by Gartner, Inc. as part of a larger research document and should be evaluated in the context of the entire document. The Gartner document is available upon request from Cognigy.

Gartner

