

ALLE KANÄLE – EINE INTELLIGENTE PLATTFORM

Mit ReplyOne von Sematell können Service Center das Potenzial von künstlicher Intelligenz bereits heute für den Kundenservice erschließen: für höhere Produktivität, flexible Automation und beste Kundenzufriedenheit.

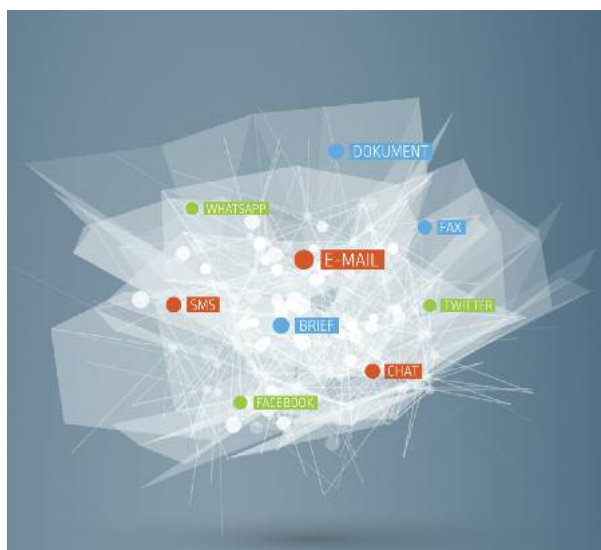
Serviceverantwortliche wissen, dass guter Service auf die Kundenbindung und damit die Wettbewerbsfähigkeit einzahlt. Guter Service ist für Kunden vor allem eins: schnell die richtige Antwort auf ihre Anfrage. Unternehmen müssen aber mit einer begrenzten Anzahl von Servicemitarbeitern immer mehr Kommunikationskanäle mit hoher Servicequalität bedienen. An intelligenter Automation und dem Einsatz von „Blended Agents“ führt deshalb kaum ein Weg vorbei.

Künstliche Intelligenz hat enormes Potenzial

Wenn KI im Kundenservice zur optimalen Unterstützung von Servicemitarbeitern genutzt wird, entfaltet die Technologie ihr volles Potenzial: Antwortprozesse können deutlich beschleunigt, schrittweise automatisiert und Kosten signifikant reduziert werden – und zwar ohne Kompromisse bei der Customer Experience. Der Schlüssel zum Erfolg: Künstliche Intelligenz in einer ausgereiften, leistungsstarken und praxiserprobten Lösung wie ReplyOne, die Mensch, Maschine und durchdachte Serviceprozesse intelligent kombiniert.

State-of-the-Art KI für besten Service

ReplyOne eignet sich sowohl für kleine Serviceeinheiten als auch für multinationale Service-Organisationen mit mehreren tausend Mitarbeitern. Die von Sematell gemeinsam mit dem Deutschen Forschungs-



zentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelte Lösung deckt alle schriftlichen Kontaktkanäle ab – inklusive Social Media und Chat. Der leistungsstarke Klassifizierungsalgorithmus, der in ReplyOne zum Einsatz kommt, analysiert 3.000 Wörter pro Sekunde in über 70 Sprachen, „erkennt“ präzise das Thema der Anfrage, schlägt passende Antwortbausteine vor und greift dabei zum Beispiel das unymira Knowledge Center zu. Servicemitarbeiter erhalten so die bestmögliche Unterstützung bei der Beantwortung von Anfragen.

Alle Kanäle auf einen Blick

Die zentrale, nutzerfreundliche Oberfläche erlaubt eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und schnellen Kanalwechsel. Chatverläufe aus dem neuen Sematell-Chatmodul Reply-

Chat werden für eine lückenlose Kundenkontakthistorie zentral protokolliert. Die standardisierte Schnittstelle zur telegra ACD macht darüber hinaus aus der intelligenten Multichannel-Lösung für den Schriftverkehr eine durchdachte Omnichannel-Lösung für alle Kommunikationskanäle. Auch Telefonnotizen können direkt in ReplyOne erfasst werden.

Mehr Transparenz für bessere Steuerung

ReplyOne verfügt über umfangreiche Monitoring- und Reportingtools für Team- und Service Center-Leiter. Serviceverantwortliche können mit ReplyControl sämtliche operativen Servicevorgänge mit Abgleich aller für sie relevanten KPIs beobachten, auswerten und bei Bedarf sofort steuernd eingreifen – und das nicht nur vor Ort, sondern auch auf mobilen Geräten von unterwegs.

Eine zentrale Lösung für alle Servicekanäle

Die zentrale Oberfläche reduziert signifikant die Komplexität bei der Beantwortung von Serviceanfragen über verschiedene Kommunikationskanäle, sorgt für ein einheitlich hohes Qualitätsniveau und eliminiert Fehlerquellen. Gleichzeitig erhöht sich durch die intelligenten Antwortvorschläge und das einfache Kanal-Blending die Produktivität. Ticketkosten werden damit deutlich gesenkt und Kunden erhalten sehr viel schneller die richtige Antwort.

ReplyOne macht somit aus Mensch und Maschine ein „Winning Team“ für perfekten Service – für eine messbar höhere Kundenzufriedenheit.

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS
www.sematell.com