

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ FÜR MAXIMALE PRODUKTIVITÄT



Schlechter Service ist einer der Top-Gründe, warum Kunden zu einem anderen Anbieter abwandern oder einen Vertrag kündigen. Guter Kundenservice hingegen trägt entscheidend zur Kundenbindung und zum wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens bei. Auch für Neukunden ist die Service-Reputation zunehmend ein wichtiges Entscheidungskriterium für oder gegen einen Anbieter.

Guter Service heißt für Kunden, dass sie schnell eine richtige und individuelle Antwort auf eine Anfrage erhalten. In unserer digitalisierten Welt erwarten Kunden jedoch eine deutlich höhere Reaktionsgeschwindigkeit als noch vor wenigen Jahren.

Intelligent automatisieren

Unternehmen stehen dabei auch vor der Herausforderung, immer mehr Kontaktkanäle bedienen zu müssen. Die Anzahl qualifizierter Kundenbetreuer ist jedoch begrenzt. Die meisten arbeiten bereits als „Blended Agents“, das heißt sie telefonieren nicht nur, sondern beantworten auch Kundenanfragen per E-Mail, Chat oder Social Media. Um eine hohe Produktivität sicher-

zustellen, setzen deshalb immer mehr Service Center auf Automation und loten das Potenzial von Bots und KI-basierten Lösungen aus.

Automation mithilfe von künstlicher Intelligenz birgt in der Tat großes Potenzial, sollte jedoch mit Augenmaß erfolgen, sonst bleibt die Customer Experience auf der Strecke. Das zeigen auch die im September 2018 veröffentlichten, sehr ernüchternden Testergebnisse der Stiftung Warentest über die bei Telekommunikationsunternehmen im Einsatz befindlichen Chatbots. Kombiniert man

hingegen leistungsstarke künstliche Intelligenz mit menschlichem Service-Know-how, erreichen Unternehmen maximale Produktivität bei bester Customer Experience.

KI liefert Antworten in über 70 Sprachen

Contact Center sollten deshalb auf eine professionelle, KI-basierte Responsemanagement-Software wie ReplyOne setzen. Die von der Sematell GmbH gemeinsam mit dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelte Lösung deckt alle schriftlichen Kontaktkanäle ab – inklusive Social Media und Chat. Sie ist sowohl für kleine Serviceeinheiten als auch für multinationale Contact Center-Organisationen mit mehreren tausend Mitarbeitern geeignet.

Die praxiserprobte Contact Center-Lösung entlastet und unterstützt Kundenbetreuer maximal. Standardanfragen werden vollautomatisch beantwortet, komplexere Anfragen werden zusammen mit passenden, qualitätsgeprüften Antwortbausteinen an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. Mit ReplyOne wird so jede schriftliche Anfrage sofort auf einem einheitlich hohen Quali-

tätsniveau und spezifisch auf den jeweiligen Kommunikationskanal zugeschnitten beantwortet. Die zentrale Oberfläche und die intelligente Automation erhöhen die Antwortgeschwindigkeit und -qualität signifikant. Das Ergebnis: deutlich höhere Produktivität und damit niedrigere Ticketkosten pro Anfrage. Gleichzeitig erhalten Kunden mit dieser intelligenten Mensch-Maschine-Kombination schneller die richtige Antwort. Das sorgt für eine messbar höhere Kundenzufriedenheit und exzellente Service-Reputation.

Einfache Integration und volle Transparenz

Die flexible Systemarchitektur und standardisierte Schnittstellen erlauben die Integration von ACD- und Telefonlösungen führender Hersteller sowie die Anbindung von CRM- oder ERP-Systemen. Darüber hinaus verfügt ReplyOne über umfangreiche Monitoring- und Reportingtools für Team- und Service Center-Leiter, sodass Serviceverantwortliche die wichtigsten Kennzahlen immer im Blick haben.

Zahlreiche namhafte Kunden wie die Deutsche Telekom AG, Consorsbank, EWE AG, bonprix, FINANZCHECK.de und StepStone vertrauen auf die Kompetenz der Sematell GmbH.

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Sematell GmbH

Neugrabenweg 1 · 66123 Saarbrücken
www.sematell.com



Kontakt:
Carsten Fiegler, Senior Vice
President Sales & Business
Development
Phone: +49 (0)681 85767 88
carsten.fiegler@sematell.com