

SUCCESS UPGRADE

FÜR DEN SMARTEN SERVICE

KI-Lösungen bringen neuen Schwung in die Bearbeitung von Kundenanliegen und Workitems – und das in allen Unternehmensbereichen! Sie unterstützen bei komplexen Anliegen und entlasten von repetitiven Aufgaben. Mitarbeiter sind zu wertvoll, als dass sie wie ein Bot arbeiten sollten!

Multi- & Omnichannel-Lösungen im Kundendialog

Die 4Com Multichannel ACD übernimmt die standort- und kanalübergreifende Verteilung und Bearbeitung aller To-Dos im Inbound. Dabei werden alle Eingangskanäle in nur einer Applikation bearbeitet und statistisch ausgewertet. Doch auch Vorgänge und Workitems aus Drittsystemen wie Salesforce oder Microsoft Dynamics lassen sich einbinden. So werden Geschäftsvorfälle aus unterschiedlichsten Systemen dem richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit zur Bearbeitung zugeteilt. Alle Anfragen lassen sich dabei kanalübergreifend gegeneinander priorisieren und skillbasiert zustellen. Kontaktgründe und Bearbeitungszeiten werden stets erfasst.

Hinzu kommt: Mit dem 4Com Unified Desktop stehen alle relevanten Inhalte und Eingabefelder zum richtigen Zeitpunkt, für den jeweiligen Geschäftsvorfall und den richtigen Mitarbeiter zentralisiert auf dem Client zur Verfügung. Das spart Zeit, denn der Mitarbeiter muss nicht mehr zwischen Client und Backend-Systemen wechseln. Besonders spannend wird die Prozessautomation mit Funktionen der Künstlichen Intelligenz:

Workflow- & Prozessautomation mit KI-Systemen

KI-basierte Automatisierung sorgt für schlanke Prozesse und übersichtliche Workflows. Anfragen können durch eine vorgeschaltete, offene Frage („Was können wir für Sie tun?“) automatisch erkannt, eingeordnet, priorisiert und weitergeleitet werden. Dies kann, je nach Anliegen, zu einem Mitarbeiter oder, bei einfachen, repetitiven Aufgaben, an einen Selfservice erfolgen. So werden Mitarbeiter von simplen Aufgaben wie der Aussage zum Kontostand entlastet und stehen für wertvolle Aufgaben bereit. Für eine deutliche Zeitersparnis sorgt der KI-basierte Smart Assistant: Durch die Einbindung werden eingehende Anrufe durch Live Transcription des gesprochenen Worts und Voice Analytics

ÜBER 4COM

4Com entwickelt und betreibt seit 1994 Cloud-Lösungen zur standort- und kanalübergreifenden Bearbeitung von Kundenkontakten und für das Workflow Management. 4Com ist in Deutschland heute ein führender Anbieter cloudbasierter In- und Outbound-Lösungen im Kundenservice.



TIPP

WENN DIE STIMMUNG DAS ROUTING BESTIMMT
 Das KI-basierte Sentiment Based Routing erkennt anhand einer offenen Frage zu Beginn des Gesprächs Stimmung und Absicht (Intent) des Anrufers und leitet ihn zu einem Mitarbeiter oder einem Selfservice weiter.

automatisch mitgeschrieben und auf relevante Informationen wie den Inhalt (etwa Infobedarf), zentrale Elemente (wie Kundennummern) oder die Stimmung bzw. Intent (Unzufriedenheit) durchsucht. Die Informationen werden dem Mitarbeiter in fallabhängig wechselnden Client-Ansichten sofort angezeigt und können z. B. kopiert werden. Zudem kann der Smart Assistant passende Informationen aus angebotenen Systemen anzeigen. Im Bereich E-Mail-Bearbeitung fasst der Smart Assistant längere E-Mail-Texte zu kurzen Inhaltsangaben zusammen. Im Anschluss an eine Bearbeitung lassen sich weitere Prozessschritte automatisch auslösen – etwa die Anlage einer Akte, die Informationsweitergabe an Spezialisten oder auch Terminvereinbarungen. Das Ergebnis: First Resolution Rate, Bearbeitungsqualität, Produktivität und Kundenzufriedenheit steigen. Gern zeigen wir mehr dazu in den TeleTalk-Demoforen!