RICHTIG GUTER SERVICE IST GANZ EINFACH: PRÜFEN, FREIGEBEN, FERTIG!

Zusätzliche Servicekanäle, Fachkräftemangel, Kostendruck und eine gestiegene Erwartungshaltung von Kunden stellen Unternehmen vor neue Herausforderungen. Wer Kunden im digitalen Zeitalter mit richtig gutem Service langfristig binden will, braucht eine durchdachte, KI-basierte Software-Lösung, die auf allen Kanälen schnell die richtige Antwort liefert, für hohe Mitarbeiter-Produktivität sorgt und flexible Automatisierung ermöglicht: ReplyOne von Sematell.

Unternehmen müssen mit einer begrenzten Anzahl von Servicemitarbeitern immer mehr Anfragen über verschiedenste Kommunikationskanäle mit hoher Qualität beantworten. Um die Kosten im Griff zu behalten, führt deshalb am Einsatz von „Blended Agents“ und einer intelligenten Automatisierung kaum ein Weg vorbei. Künstliche Intelligenz bietet hier enorme Chancen, um Antwortprozesse zu beschleunigen und Kosten signifikant zu reduziert.

Damit das jedoch nicht zu Lasten der Customer Experience geht, sollten sich Unternehmen die am Markt verfügbaren Lösungen genau anschauen. Kunden reagieren nämlich zu Recht verärgert, wenn sie als digitale Versuchskaninchen missbraucht werden. Ideal sind praxiserprobte Lösungen, die Mensch, Maschine und durchdachte Serviceprozesse intelligent kombinieren - auf einer zentralen Oberfläche für alle Kontaktkanäle.

Bestmögliche Unterstützung von Servicemitarbeitern

Genau das bietet ReplyOne. Die von Sematell gemeinsam mit dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelte Lösung deckt alle schriftlichen Kontaktkanäle ab – inklusive Chat und Social-Media-Kanäle wie Facebook oder Instagram. Die zentrale, nutzerfreundliche Oberfläche benötigt kaum Einarbeitung und erlaubt eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden. Auch vorhandene ACD-Systeme, wie z. B. von telegra, Cisco oder Genesys, können über standardisierte Schnittstellen eingebunden werden.

Präzise Themenerkennung

ReplyOne analysiert mehr als 10.000 Wörter pro Sekunde in über 70 Sprachen, versteht kontextbezogen präzise das Thema der Anfrage und leitet diese zusammen mit dem passenden Antwortbaustein an den Servicemitarbeiter weiter. Der prüft die Antwort und gibt sie frei oder ergänzt sie bei Bedarf. Durch die automatische Vorqualifizierung erhalten Servicemitarbeiter die bestmögliche inhaltliche Unterstützung. Standardanfragen können darüber hinaus aufgrund der präzisen Themenerkennung sogar vollautomatisch beantwortet werden.

Geringer Trainingsaufwand, schnelle Implementierung

ReplyOne nutzt hierfür KI-Algorithmen, die nur eine geringe Anzahl von Lerndaten von 20-30 Anfragen pro Kategorie für eine verlässliche Themenerkennung benötigen. In diesem Verfahren lernen menschliche Serviceexperten die KI an, was der Kunde mit seiner Anfrage meint und welche Antwort dazu passt. Das reduziert signifikant den Trainingsaufwand und sorgt für eine schnelle Implementierung.

Mit ReplyOne profitieren Kunden, Servicemitarbeiter und das Unternehmen

Kunden erhalten mit ReplyOne deutlich schneller die richtige, individuelle Antwort – für messbar höhere Kundenzufriedenheit. Servicemitarbeiter erhalten maximale Unterstützung und können sich auf knifflige Fälle konzentrieren. Serviceverantwortliche erhalten mit den Monitoring- und Reportingtools von ReplyOne ein umfangreiches Instrumentarium für das strategische Customer Experience Management. Gleichzeitig sorgt die Lösung für eine deutlich höhere Produktivität, senkt die Ticketkosten und erhöht damit die Profitabilität des Unternehmens. Von richtig gutem Service profitieren somit alle. Und mit der richtigen Lösung ist guter Service so einfach wie prüfen, freigeben, fertig!

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Kontakt: Nils Lorenz,
Director Sales
Tel.: 0681 /8576791
E-Mail:
nils.lorenz@sematell.com
www.sematell.com

Besuchen Sie uns! **Halle 3, Stand E12/F9**