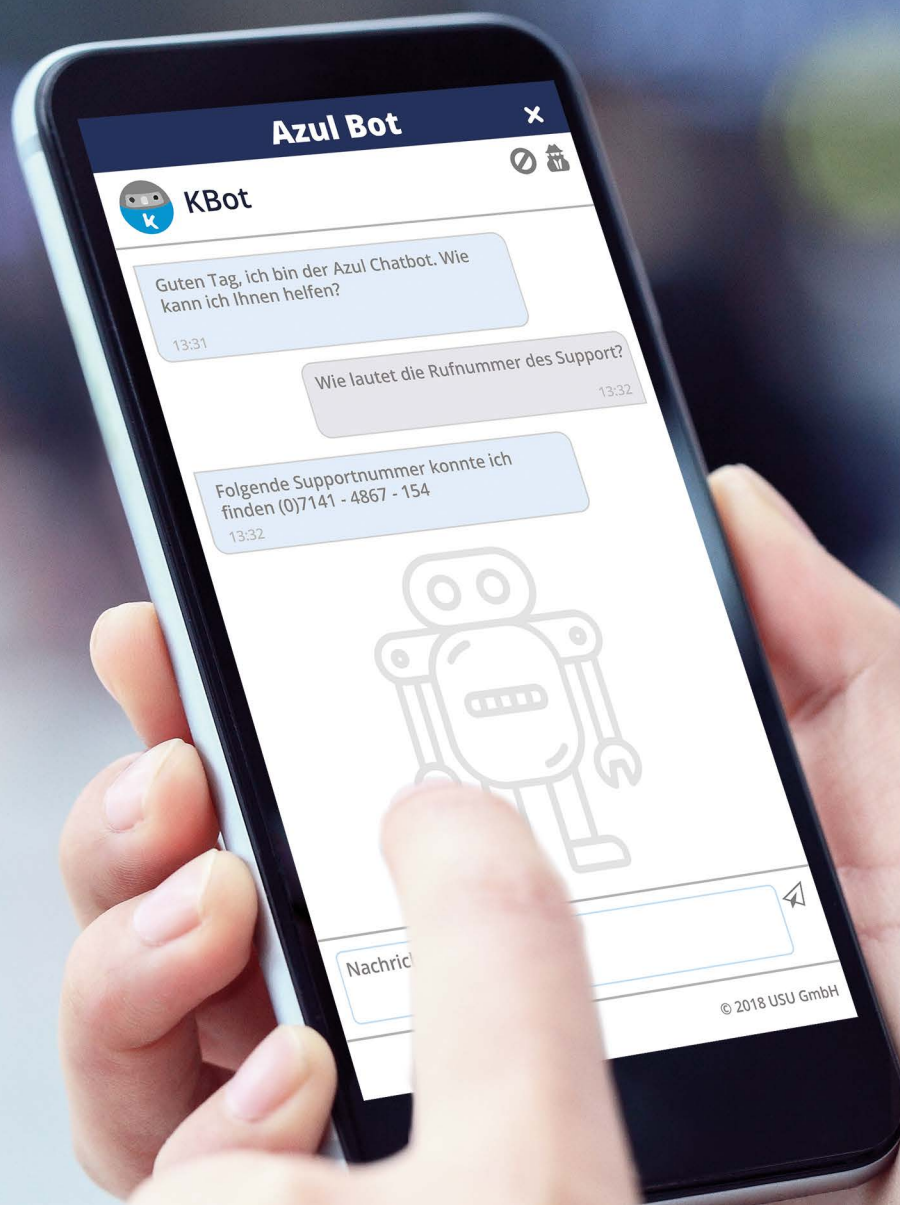


# CHATBOTS – DIE ZUKÜNFTIGEN HELDEN DES CUSTOMER SERVICE

Chatbots eröffnen einen zusätzlichen Servicekanal sowohl im Kundenservice als auch IT-Service. Viele Anfragen zu Standardthemen können durch Chatbots bereits abgedeckt werden und das rund um die Uhr. Außerdem qualifizieren sie komplexere Themen vor, wodurch sich die Arbeit der Service-Mitarbeiter deutlich verringert.



# KNOWLEDGE BOT – DER ZUSÄTZLICHE TOUCHPOINT IM CUSTOMER SERVICE

Kunden wollen ihre Anfragen „in Echtzeit“ beantwortet haben und bevorzugen die Kommunikationskanäle, in denen sie sich bereits aufhalten, wie die Unternehmenswebseite, die sozialen Medien oder den Messenger.

— Chatbots ermöglichen genau diese Kommunikation – schnell und einfach – und eröffnen dem Customer Service dadurch einen zusätzlichen Servicekanal. Sie können zahlreiche Anfragen zu Standardthemen abdecken - und das rund um die Uhr!

Mit dem Knowledge Bot bietet unymira den perfekten Service-Chatbot für jedes Umfeld und jedes Einsatzszenario im Servicebereich. Er kann umfangreiche Zufriedenheitsumfragen erstellen, kündigunggefährdete Kunden identifizieren sowie Informationen direkt und unkompliziert zur Verfügung stellen. Durch Proaktivität, selbstständiges Lernen durch den Anwender und Interaktion bietet er viele Vorteile gegenüber FAQs.

## DIE WICHTIGSTEN ZIELE FÜR DEN EINSATZ EINES BOTS IM SERVICE



Chatbot Studie 2017

## NUTZEN VON KNOWLEDGE BOT



### Für Ihre Kunden

- Kontaktmöglichkeit über bevorzugten Kommunikationskanal
- Suchunterstützung
- Steigerung der Customer Experience
- Verbesserung der Servicequalität
- Schnellere Reaktionszeiten
- 24/7-Support
- Mehrsprachigkeit
- Rückfrage bei Nichtverstehen durch Bot



### Für Ihren Customer Service

- Optimale Self-Service-Integration in den Serviceprozess
- Einfache Selektion von Potenzialkunden
- Sichergestellte Dialogqualität
- Einfache Redaktion und Steuerung des Bots
- Entlastung des Service-Teams (Effizienzsteigerung)
- Automatisierung einfacher Prozesse
- Hohe Skalierbarkeit
- Vorqualifizierung komplexer Themen
- Schnelle & einfache Implementierung

## EINSATZBEREICHE VON CHATBOTS

— Knowledge Bot ist vielseitig einsetzbar und bietet Ihren Kunden einen einfachen und unkomplizierten Servicezugang über folgende Kanäle:

SOCIAL MEDIA

MESSENGER

WEBSEITE



## FÜR JEDES AUFGABENFELD DEN PASSENDEN BOT

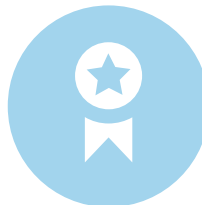
— Chatbots können in unterschiedlichen Bereichen unterstützen. Dabei können mehrere Bots unabhängig voneinander im Einsatz sein oder in einem Bot-Hub miteinander verbunden werden. Je nach Charakter kann der Knowledge Bot als Public Bot in Interaktion mit den Kunden treten oder als Collaboration Bot den Agenten in seinem Workflow unterstützen. Zentral ist das passende Bot-Mehrwert-Konzept im Hintergrund, in dem wir gemeinsam mit Ihnen Zielsetzung und passenden Charakter definieren.

### PUBLIC BOTS – DIREKTER KUNDENKONTAKT



#### Information-Bot

- ✓ Informiert den Kunden
- ✓ Empfiehlt FAQs & weitere Themen
- ✓ Kündigt Ereignisse an



#### Qualification-Bot

- ✓ Qualifiziert Anfragen vor
- ✓ Erfasst Anfragen kategorisch
- ✓ Selektiert und priorisiert Anfragen



#### Service-Bot

- ✓ Stellt Infomaterial zur Verfügung
- ✓ Beantwortet Serviceanfragen
- ✓ Nimmt Schadensfälle auf



#### Survey-Bot

- ✓ Fragt nach der Lösungszufriedenheit
- ✓ Fragt Servicequalität ab
- ✓ Führt kleine Umfragen durch

### COLLABORATION BOTS – UNTERSTÜTZUNG DER AGENTEN



#### Assistance-Bot

- ✓ Routet Anfragen zum richtigen Agenten
- ✓ Schlägt Agenten next Steps vor
- ✓ Ordnet Servicefälle nach Kategorien



#### Insight-Bot

- ✓ Stellt Antworten zu Kundenanfragen bereit
- ✓ Stellt benötigte Informationen bereit

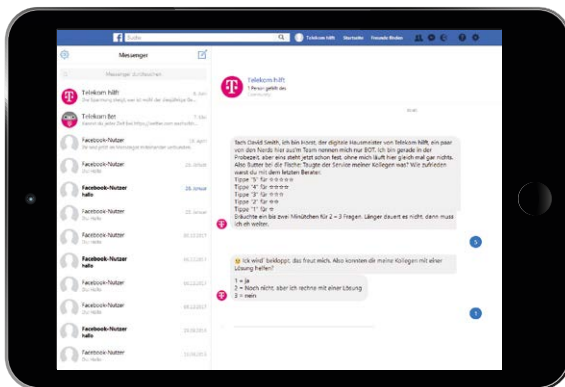
ANBINDUNG SOCIAL MEDIA INBOX

ANBINDUNG WISSENSDATENBANK

## KNOWLEDGE BOT IM EINSATZ

— Als zentraler Baustein eines Kundenservice oder IT-Service kann unsere Chatbot-Lösung „Knowledge Bot“ in vielfältigen Aufgabenfeldern unterstützen und ist bereits bei unseren Kunden mit unterschiedlichen Schwerpunkten im Einsatz.

Der Allianz Chatbot Allie leitet Sie geschickt zu Ihrem nächsten Job bei der Allianz und greift dafür auf ein operatives Textinformationssystem im Hintergrund zu.



Hausmeister-Bot Horst befragt Sie zur Zufriedenheit Ihrer Serviceabwicklung und selektiert durch die Antworten Potenzialkunden sowie kündigunggefährdete Kunden zur weiteren Ansprache.

### Unymira – von Know-how und Erfahrungen profitieren

— Mit dem Knowledge Bot unterstützt unymira schon heute namhafte Unternehmen erfolgreich im nächsten Schritt des Kundenservice. Jahrelange Expertise und die besondere Ausrichtung auf den Customer- und IT-Service zeichnen die Produkte von unymira aus.

Unymira verbindet dabei praxiserprobte digitale Strategien, begeisternde Digital Experience, professionelle IT-Umsetzungskompetenz und marktführende Softwareprodukte. Diese ganzheitliche Erfolgsformel bringt Ihr Unternehmen, Ihre Marke und Ihre Produkte in der Digitalisierung den entscheidenden Schritt nach vorne.

„Für 'Telekom hilft', den digitalen Servicekanal der Telekom ist der persönliche und individuelle Aspekt eines Premium Service äußerst relevant, um unsere Position als best-in-class zu behaupten. Mit dem unymira Chatbot „Hausmeister Horst“ haben wir es geschafft einen digitalen Kundenkanal mit eigenem Charakter zu etablieren, der die Antwortquote im Vergleich zu konventionellen Befragungen um ein Vielfaches gesteigert hat.“

Oliver Nissen,  
VP Social Media & Services  
Deutsche Telekom



**Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne!**