

CONTACT DEFLECTION

CHATBOTS

Die digitalen Helfer im Chat & Messenger

Der Siegeszug der Social Messenger hat die Kommunikationswelt radikal verändert. Besonders jüngere Kunden nutzen die Plattformen nicht nur für den Austausch untereinander, sondern greifen darüber auch auf Produkte und Services zu. Die Beliebtheit der textbasierten Kommunikation steigt deutlich, wodurch in vielen Servicecentern das Chat-Volumen explodiert. Mit Hilfe von Chatbots können Sie Kundenanliegen automatisiert beantworten. Und Sie erreichen Ihre Kunden immer: Von jedem Ort, zu jeder Zeit und ohne Limit skalierbar.

Chatbots sind mehr als ein Spielzeug für technologiebegeisterte Kunden. Die digitalen Helfer sind für den Kunden ein universelles Zugangstor zu seinen Daten, aber auch zu den Services und Angeboten von Unternehmen. Durch die Standardisierung des textuellen Inputs können Chatbots in jedes Chatinterface eingebunden werden – auf der eigenen Website, bei WhatsApp oder im Facebook Messenger. Desto höher der Funktionsumfang, desto größerer wird der Anteil an Kundenanfragen, die autark bearbeitet werden können. Das senkt langfristig die Kosten in der Serviceorganisation und begeistert Ihre Kunden durch geringere Zeitaufwände bei spezifischen Anliegen. ↘



CHATBOTS

- Skalierbare Lösung zur Reduktion des manuellen Chat-Volumens
- Erweiterung der Reichweite des eigenen Self-Service-Angebots
- Konsistentes Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg
- Beratung für den optimalen Einstieg in dieses neue Technologiefeld
- Vollständige Begleitung des Konzeptionsprozesses und der Implementierung
- Kontinuierliche Betreuung von Inhalten sowie fortlaufendes maschinelles Training
- Benchmarking bestehender Chatbots

EIN CHATBOT NACH MASS FÜR IHREN USE CASE

Als führender Anbieter von Kundenservicedienstleistungen unterstützt Majorel CRM Solutions Sie bei der Transition von einem rein manuellen Chatservice zu einem KI-gestützten Kommunikationsansatz. Dabei begleiten wir Sie von der Auswahl des richtigen Pilotprozesses bis zum Regelbetrieb: Mit Technologie auf der Höhe der Zeit, mit Expertenteams vom Computer-linguisten bis zum Knowledge Engineer und mit 20 Jahren Erfahrung in der Gestaltung von kundenorientierten Dialogstrukturen.

Der Dreh- und Angelpunkt für die Konzeption Ihres neuen Chatbots ist unsere Technologieplattform Majorel Conversational AI. Mit Hilfe dieser Plattform ermöglichen wir Ihnen den Zugang zu allen Kanälen Ihrer Wahl – vom Facebook Messenger über das Online-Chatfenster bis hin zur individuellen Implementierung ganz nach Ihren Wünschen. Obwohl dabei alle Kanäle auf die gleiche Dialogmodellierung zurückgreifen, können wir die Besonderheiten und Funktionalitäten einzelner Kanäle berücksichtigen. Damit schaffen wir ein jeweils optimiertes, aber durchweg konsistentes Kundenerlebnis.

Unser Knowledge-Engineering-Team erweckt Ihren Use Case für den Chatbot zum Leben – egal ob Reisebuchung, FAQs, Kaufempfehlung oder Adressänderungen. Die Modellierung des Dialogs per Chatbot geschieht auf Basis von Best Practices aus der Kundenkommunikation. Wir wissen genau, an welcher Stelle eine offene Frage oder eine „Ja/Nein“-Auswahl, eine Antwort per Button oder natürlicher Text die besten Ergebnisse erzielt. In Zusammenarbeit mit unseren Computerlinguisten und Experten für maschinelles Lernen werden die Sprachalgorithmen dann für Ihren individuellen Anwendungsfall trainiert.

DAS ZUSAMMENSPIEL VON TECHNOLOGIE UND MENSCH ALS ERFOLGSFAKTOR

Nicht nur bei der Erstellung von Systemen mit künstlicher Intelligenz bleibt der Mensch ein zentraler Faktor, auch in schwierigen Dialogsituationen kann das gezielte Eingreifen eines Agenten den Kontakt zu einem positiven Abschluss führen. In solchen Fällen sorgt Majorel Conversational AI dafür, dass der Agent nicht nur den Chatverlauf sehen kann, sondern auch eine übersichtliche Zusammenfassung des Dialogs inklusive nächster Schritte erhält. Dadurch kann er das Gespräch nahtlos fortführen. Nur durch das richtige Zusammenspiel von Technologie und Mensch können Chatbots ihr vollständiges Potential entfalten und das Kundenerlebnis nachweisbar verbessern.

UNSER KNOW-HOW – IHRE VORTEILE

- 20 Jahre Erfahrung in der Gestaltung und Ausführung von kundenorientierten Dialogstrukturen
- Majorel Conversational AI als Technologie-plattform bringt alle benötigten Komponenten für einen begeisternden Chatbot mit – Kanalanbindungen, natürliches Sprachverständnis, Dialogmodellierung, Agentenanbindung und Reporting
- Interdisziplinäres Expertenteam aus Knowledge Engineers, Maschine-Learning-Spezialisten und Computer-linguisten
- Best Practices bei der Ausgestaltung von Prozessen für Chatbots und dem gezielten Training von Natural-Language-Processing-Komponenten

Über uns

Majorel schafft einzigartige Serviceerlebnisse für eine Vielzahl der renommiertesten Marken der Welt und beschäftigt weltweit rund 48.000 Mitarbeiter in 26 Ländern. Es bietet seinen Kunden sowohl klassischen Kundenservice als auch digitale Lösungen wie Social-Media- und Online-Kommunikation, Automated Interaction und Künstliche Intelligenz (KI), Analytics, Self-Service und Loyalty-Programme.

**Driven to
go further**

