

Praxisbeispiel Künstliche Intelligenz

Titel

Conversational AI Plattform für den Kundenservice

Art

Projektauftrag für deutsche Einzelhandelskette

Unternehmen / Institution

OmniBot und Majorel

Dauer

Beginn: 2020

Ende: laufend

Ausgangssituation / Problembeschreibung

Service Center erreichen täglich unzählige Anfragen, bei Anrufspitzen mit langen Wartezeiten für Kunden. Herausforderungen sind die Erfüllung der Kundenerwartungen bei Sicherstellung hoher Effizienz.

Gesamtziel

Für bessere Wettbewerbspositionierung, positive Kundenerfahrung und langfristige -bindung soll das Zusammenspiel aus Mensch und KI Anliegen schnell automatisiert lösen und Serviceerlebnisse verbessern.

Beschreibung

Mithilfe der OmniBot Plattform kann ein automatisiertes, sprachbasiertes Dialogsystem in Form eines Telefon-Sprachassistenten selbstständig Kundenanfragen klassifizieren, interpretieren und gemäß des Dialogmanagements reagieren. Sogar komplexe Anfragen können erkannt und im natürlich-sprachlichen Dialog direkt gelöst werden. Ein Echtzeit-Monitoring analysiert die Interaktion zwischen Kunden und Sprachassistenten. Dadurch ist es möglich, das Gespräch gezielt an einen menschlichen Kundenbetreuer weiterzuleiten, der in schwierigen oder menschliche Empathie erfordernden Fällen unterstützen kann.

Vision

Mit der KI-gestützten Plattform von OmniBot können in kürzester Zeit vollständig skalierbare Telefon-Sprachassistenten entwickelt werden. Ergänzt wird die Technologie von Customer-Experience-Spezialisten von Majorel, die den Bot implementieren und pflegen und Kundenbetreuer dort einsetzen, wo menschlicher Kontakt die bessere Alternative ist. Dieses perfekte Zusammenspiel aus Mensch und KI ermöglicht es, Kundenanliegen in einer natürlich-sprachlichen Interaktion zu lösen und Serviceerlebnisse zu automatisieren. Das Ergebnis sind eine positive Kundenerfahrung und ein Mehrwert für Unternehmen.

Budget und Finanzierung

Je nach Anwendungsfall unterschiedlich. Amortisierung in der Regel innerhalb von 6 bis 8 Monaten.

Weitere Informationen / Ansprechpartner/in

Jascha Stein, CEO, jascha@omnibot.ai