

EngageOne Converse

Geben Sie ihre Kunden jederzeit aktuelle Auskunft – auf dem beliebtesten Kommunikationskanal: Chat



Das explosive Wachstum und die Popularität von Messaging-Plattformen verändert die Art und Weise, wie wir in unserem Alltag kommunizieren.

Heute werden allein per Facebook Messenger jeden Monat über acht Milliarden Nachrichten zwischen Kunden und Unternehmen ausgetauscht. Die Gründe liegen auf der Hand: Direct Messaging mit einem Unternehmen ist eine schnelle und bequeme Möglichkeit, sich über Produkte oder Dienstleistungen zu informieren, den Kundenservice zu kontaktieren und vieles mehr.

Mit Chatbots kann das Wachstum weiter beschleunigt werden. Mehr als bei E-Mail, Apps und Telefon, assoziieren Verbraucher Chatbots mit schnellen Antworten auf Fragen, die sie Unternehmen stellen.

Mit EngageOne Converse können Sie ganz einfach Chatbots erstellen, anpassen und optimieren. Mit dem Cloud-basierten Designer können Sie Chatbots schnell und kanalübergreifend einsetzen, und so einen automatisierten Austausch mit Kunden zu ermöglichen.

69% der Kunden bevorzugen Chatbots zur schnellen Kommunikation mit Unternehmen

Kunden erwarten, dass sie mit Ihnen kommunizieren können, wann, wo und wie sie wollen. Mit EngageOne Converse interagieren Sie mit ihren Kunden und steigern die Kundenzufriedenheit.

- Zusätzliche Käufe
- Weitere Upgrades
- Neue Empfehlungen
- Bessere Cross- und Up-Sell-Ergebnisse

Bessere Information steigert die Kundenbindung

Kunden individuell ansprechen

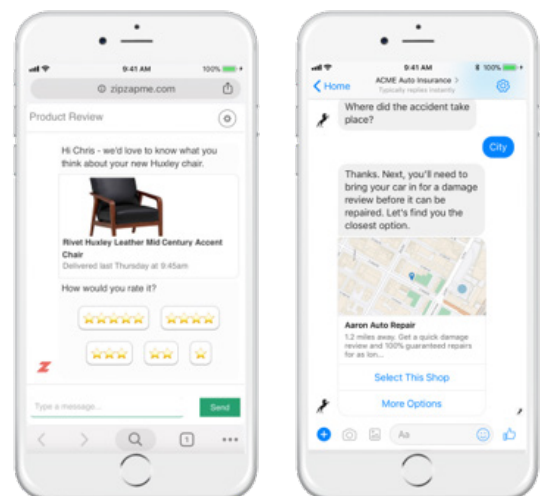
Bieten Sie datengesteuerte und individuelle Erlebnisse in Echtzeit. Mit personalisierten Inhalten, die speziell auf die Bedürfnisse der heutigen anspruchsvollen Kunden zugeschnitten sind, hilft Ihnen EngageOne Converse, die Kommunikation mit Ihren Kunden zu verbessern.

Fachabteilungen stärken

Ein benutzerfreundliches Drag-and-Drop-Interface vereinfacht die Erstellung von Self-Service-Funktionen für Kunden. Fachabteilungen können problemlos neue Chatbots selbst erstellen, diese Interaktionen optimieren und optimale Geschäftsergebnisse erzielen.

Mitarbeiter integrieren

Wenn ein Chatbot eine Frage nicht beantworten kann, greift unsere Live-Übernahme-Lösung und integriert Ihre Mitarbeiter im Call-Center. Diese können die Kommunikation des Kunden mit dem Chatbot übernehmen, und sich in Echtzeit mit dem Kunden in Verbindung setzen.

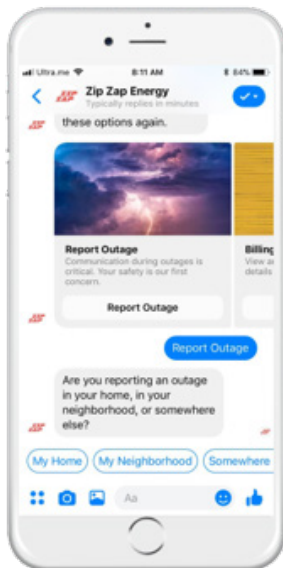


Mit EngageOne® Converse können Sie:

- Ihre Kunden von teurem Live-Support durch Call-Center-Agenten hin zu kostengünstigen, automatisierten Dialogen lenken.
- den Self-Service auf neue digitale Kanäle, einschließlich ihrer bestehenden App, erweitern.
- Lücken in Ihren Wissensdatenbanken identifizieren, indem Sie Kundendialoge durch Chatbots analysieren.
- den Umsatz durch Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und Kundentreue steigern.

Precisely bietet ein umfassendes Portfolio an Software, mit der Sie erstklassige Konversationserlebnisse erzielen können. Ergänzt um externe Daten, Standortinformationen und personalisierte Videos steht Ihnen eine robuste Omnichannel-Lösung zur Verfügung.

Fordern Sie eine kostenlose Demo an, und erfahren Sie, wie EngageOne Converse Ihre Omnichannel-Strategie zur Kundenbindung verbessern kann.



Vorteile

Einfach in der Anwendung

- Verbinden Sie Interaktionen mit Geschäftsergebnissen.
- Intuitive Drag & Drop-Oberfläche
- Fachabteilungen können Änderungen einfach selbst vornehmen, ohne auf die IT warten zu müssen

Erreichen Sie Kunden dort, wo sie sind

- Einsatz in Facebook Messenger, Webseiten und -portalen, Apps, SMS, Amazon Alexa u.v.m.
- Übergeben Sie Chatbot-Konversationen und deren Kontext einfach an Live-Agenten, indem Sie die Funktion EngageOne Converse Live Takeover nutzen oder sich mit Ihrer bestehenden CRM- oder Chat-Lösung verbinden.
- Verwenden Sie Standortdaten und weitere Datenquellen, um eine personalisierte Kundenerfahrung zu erreichen

Die menschliche Komponente

- Natürliche Sprachverarbeitung führt die Anfrage Ihres Kunden zur richtigen Antwort
- Bei Bedarf werden Bot-Konversationen mit dem entsprechenden Kontext an Call-Center-Agenten weitergeleitet
- Durch die Analyse der Konversationen erfahren Sie mehr über Ihre Kunden

Sicherheit und Zuverlässigkeit

- Skalierbares und zuverlässiges System
- Cloud-basierte Plattform mit Servern im Land zur Einhaltung von Compliance- und Governance-Vorschriften
- Verschlüsselung zum Schutz sensibler Daten

Echte Omnichannel-Lösung

- Erweitern Sie Ihre Konversationserfahrung mit interaktiven, personalisierten Videos von EngageOne Video
- Modernisieren Sie ihre schriftliche Kommunikation mit EngageOne Connect und stellen Sie diese auf Smartphones ansprechend dar

Schnelle Wertschöpfung

- Vorkonfigurierte Bots für spezifische, hochwertige Anwendungsfälle
- Wiederverwendbare Vorlagen und Wörterbücher, die an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden können
- Testsimulator für die Vorschau von Änderungen vor der Bereitstellung