

EngageOne Communicate: Chatbots

Verbessern Sie Ihre Kundenkommunikation durch automatisiertes, datengetriebenes 1:1-Messaging.



Der explosionsartige Anstieg von Chat- und Messaging-Plattformen hat die Art und Weise, wie wir kommunizieren, und unsere Erwartungen in Bezug auf unsere Interaktionen mit Unternehmen grundlegend verändert.

Allein auf Facebook Messenger werden heute jeden Monat über acht Milliarden Mitteilungen zwischen Menschen und Unternehmen ausgetauscht. Warum, lässt sich einfach erklären: Ein Unternehmen direkt anzusprechen, ist ein schneller und praktischer Weg, sich über Produkte oder Dienstleistungen zu informieren, den Kundendienst zu kontaktieren usw.

Von diesem Trend profitieren auch Chatbots. Mehr noch als E-Mail, Apps und Telefon sind Chatbots für Verbraucher eine Möglichkeit, schnelle Antworten auf einfache Fragen zu erhalten.

Erstellen, bearbeiten und optimieren Sie Chatbots schnell und einfach mit EngageOne Communicate. Mit diesem cloubasierten Designer können Sie Chatbots kanalübergreifend für einen hilfreichen, automatisierten Austausch mit Ihren Kunden einsetzen.

74 % der Kunden bevorzugen Chatbots oder virtuelle Assistenten, wenn es darum geht, schnelle Antworten auf einfache Fragen zu erhalten. (PSFK)

Kunden möchten mit Ihnen kommunizieren können, wann, wo und wie sie es wünschen. Mit den Chatbots von EngageOne Communicate bleiben Sie mit Ihren Kunden auf Tuchfühlung und können die Beziehungen stärken.

- Zusätzliche Einkäufe
- Mehr Upgrades
- Neue Empfehlungen
- Bessere Cross- und Upselling-Ergebnisse

Stärkeres Customer Engagement durch verbesserte Dialoge

Persönliche Betreuung

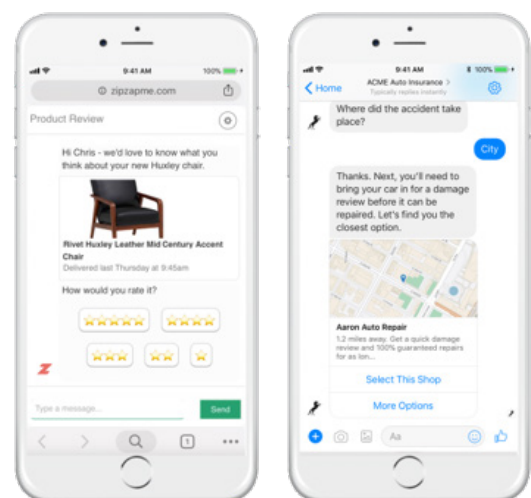
Schaffen Sie maßgeschneiderte, datengetriebene Kundenerlebnisse in Echtzeit. Mit personalisierten Inhalten, zugeschnitten auf die Bedürfnisse von anspruchsvollen Verbrauchern von heute, sorgt EngageOne Communicate für effizientere Dialoge und erhöhte Kundenzufriedenheit.

Unterstützung für Geschäftsanwender

Eine benutzerfreundliche Oberfläche mit Drag-and-drop-Funktionalität ermöglicht einen einfachen Selfservice. Marketing-, Callcenter- und andere Geschäftsanwender können mühelos neue Chatbots einrichten und Chatbot-Interaktionen mit Geschäftsergebnissen verknüpfen. Integrierte Analysen und Berichte zu Kundenmeinungen helfen, Kundenerlebnisse zu optimieren und Ergebnisse nachzuverfolgen.

Persönlicher Kontakt

Wenn ein Chatbot die Frage eines Kunden nicht beantworten kann, tritt unsere integrierte Live-Takeover-Lösung in Aktion und benachrichtigt einen Mitarbeiter. Dieser kann den Chatbot unterbrechen und den Dialog in Echtzeit live übernehmen. Damit profitiert der Kunde jedes Mal von einem bestmöglichen Erlebnis.



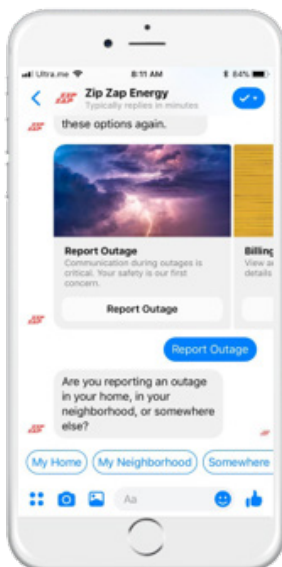
Mit EngageOne Communicate können Sie:

- Kosten reduzieren durch intelligenten daten- und standortbasierten Selfservice;
- die Kundenzufriedenheit erhöhen, indem Sie sich wiederholende, zeitaufwendige Aufgaben eliminieren;
- kontextbasierte Kundenerlebnisse schaffen und Kunden über ihre bevorzugten Kanäle ansprechen;
- eine schnellere Time-to-Value erzielen dank einer intuitiven UX-Benutzeroberfläche für Geschäftsanwender.

Precisely ist als einziges Unternehmen in der Lage, Ihnen die Software sowie Daten, Standortinformationen und Videofunktionen zu liefern, die Sie brauchen, um hochwertige Dialogerlebnisse und eine rundum solide Omnichannel-Lösung zu schaffen.

Unterstützen Sie Ihre Kundenbetreuer, um ein optimales Kundenerlebnis bereitzustellen.

Durch den Einsatz von EngageOne Communicate konnten **50 %** der Callcenter-Anrufe von Chatbots beantwortet und dadurch Mitarbeiter entlastet werden, die so mehr Zeit für komplexe Fälle haben.



Vorteile

Einfache Verwendung

- Verknüpfung von Interaktionen mit Geschäftsergebnissen
- Intuitive Benutzeroberfläche mit Drag-and-drop-Funktionalität
- Speziell für Geschäftsanwender entwickelt, die Änderungen ohne Hilfe der IT vornehmen und implementieren können

Schnelle Time-to-Value

- Vorkonfigurierte Bots für spezifische, anspruchsvolle Anwendungsfälle
- Wiederverwendbare Vorlagen, anpassbar an Ihre individuellen Anforderungen
- Integrierter Vorschaumodus, um Dialoge während der Erstellung zu visualisieren

Kundenansprache, egal wo sie sind

- Einsatz von Chatbots auf Ihren Websites und Portalen, damit Kunden sich auf Wunsch selbst bedienen können
- Einfache Eskalation von Bot-Konversationen samt Kontext an Mitarbeiter durch Live-Übernahme oder Verbindung mit Ihrer vorhandenen CRM- oder Chatlösung
- Nutzung von Standortdaten oder anderen angereicherten Datensätzen zur Schaffung von bedarfsorientierten, personalisierten Kundenerlebnissen

Persönlicher Kontakt

- Natürliche, an die Wortwahl der Verbraucher angepasste Bot-Dialoge dank KI-basiertem natürlichem Sprachverständnis (NLU)
- Eskalation von Bot-Konversationen samt Kontext an Mitarbeiter
- Verwirrungs-Trigger zur Erkennung von Problempunkten und Optimierung des Chatbot-Erlebnisses

Sicherheit und Zuverlässigkeit

- Skalierbares, zuverlässiges System
- Cloudbasierte Plattform mit inländischen Servern zur Einhaltung von Compliance und gesetzlichen Vorschriften
- Verschlüsselung zum Schutz sensibler Daten

Echte Omnichannel-Lösung

- Optimierung des Kundenerlebnisses durch interaktive, personalisierte Videos der EngageOne Communicate-Plattform
- Verbesserung der Dialoge durch Standortdaten, demografische Daten und andere Precisely-Datensätze