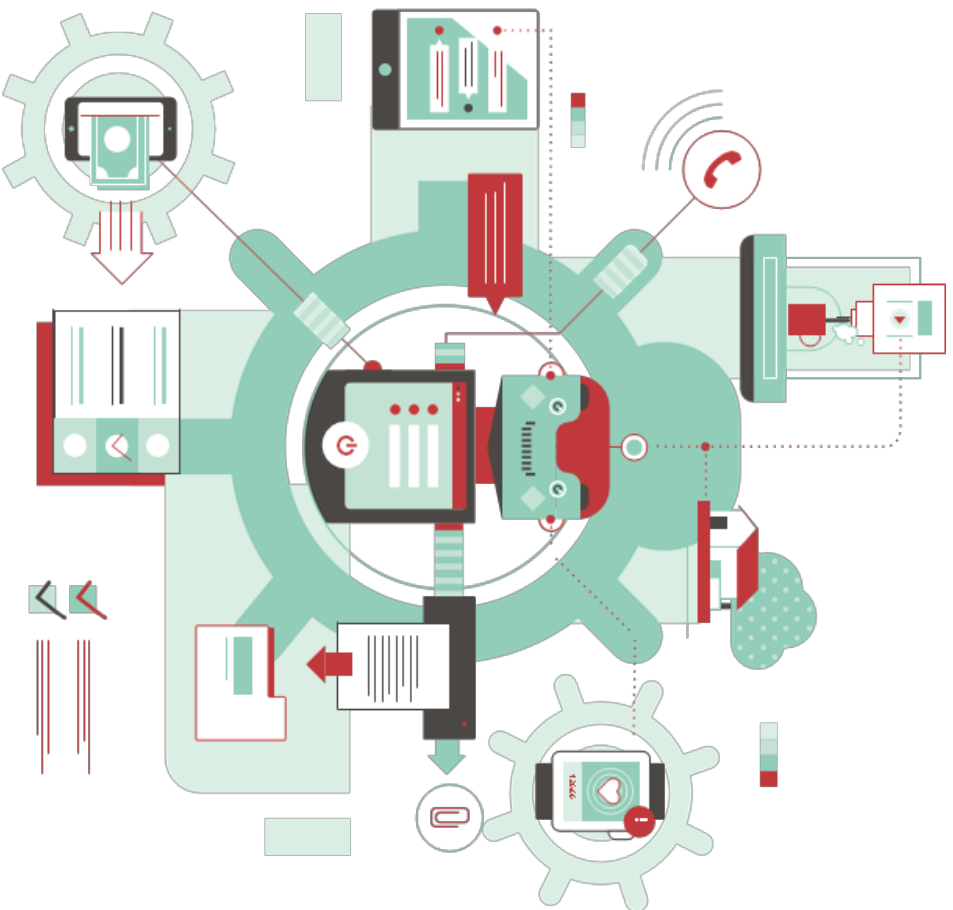


Julian Jobstreibizer | PIDAS AG



DAS ROBOTICS 1X1 IM KUNDENSERVICE

BENCHMARK-STUDIE

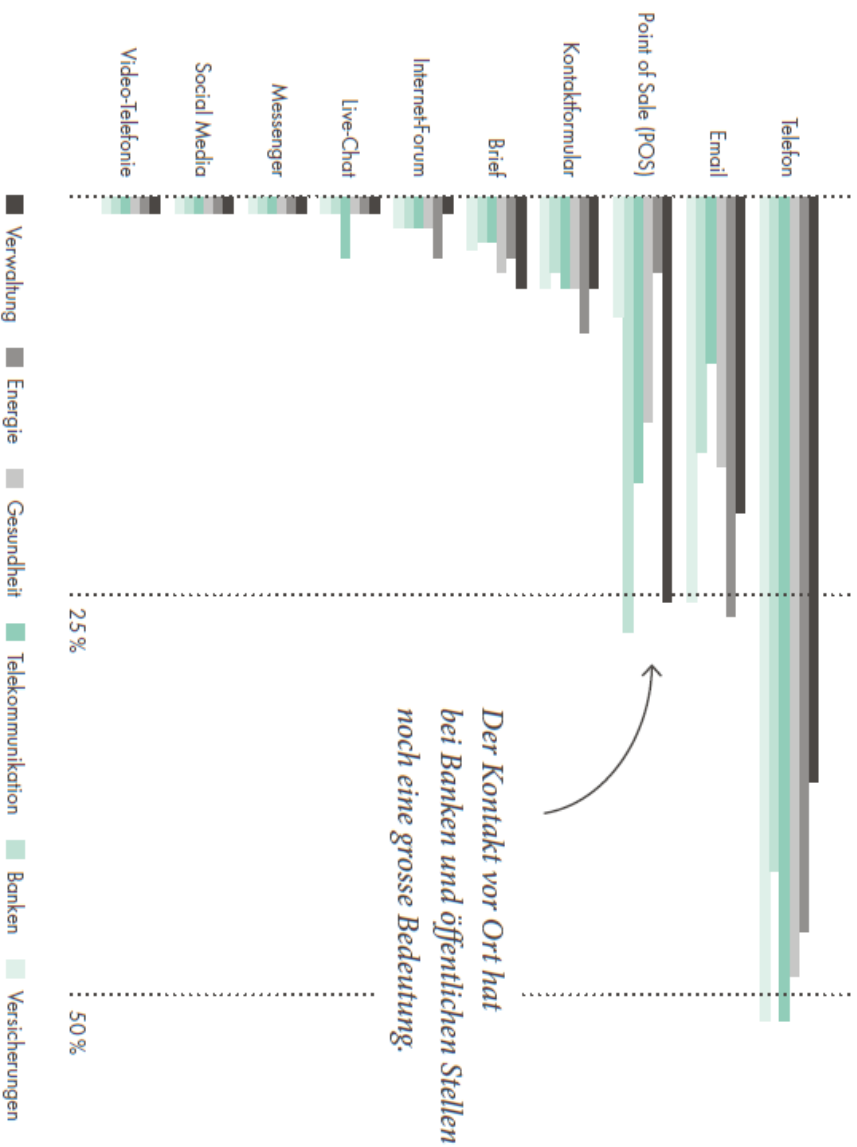
Kundenservice im digitalen Zeitalter.



www.pidas.com/benchmark-studie.com

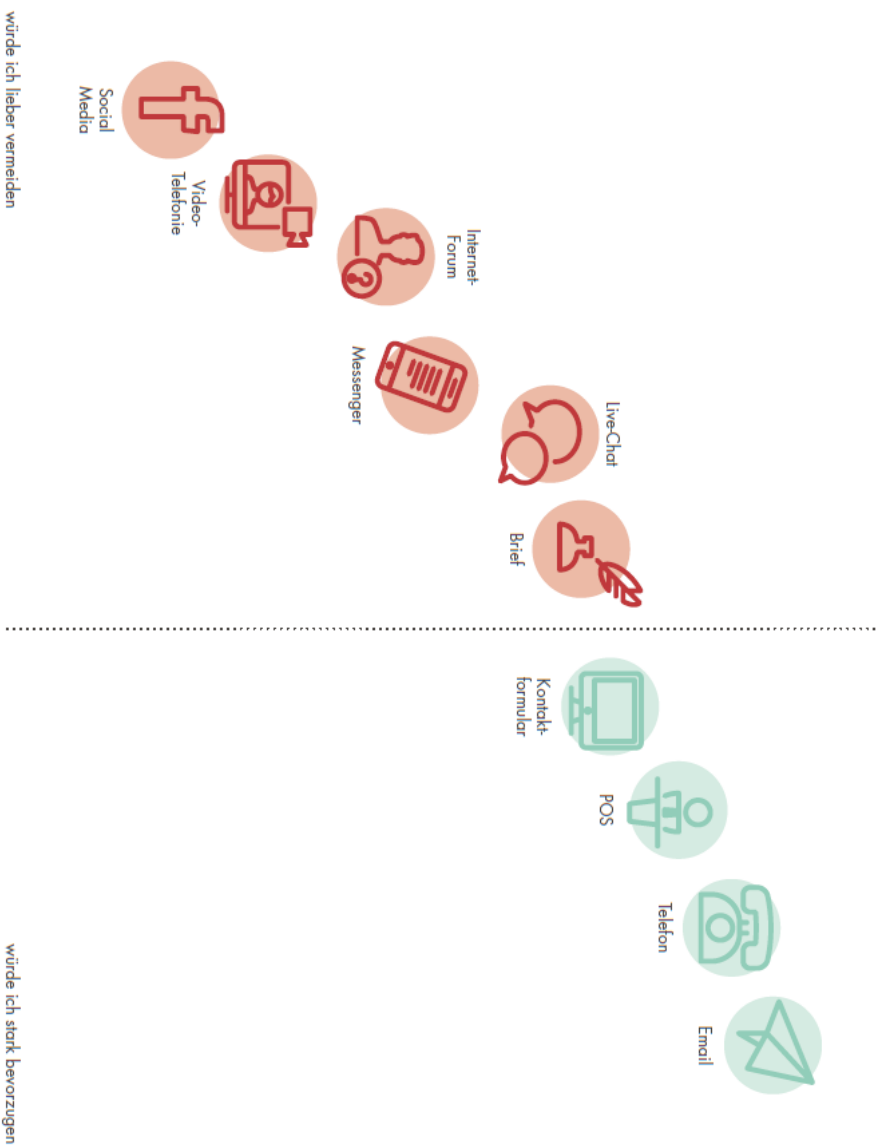
OMNICHANNELING

Nutzung der Kommunikationskanäle 2017.



OMNICHANNELING

Kunden bevorzugen nach wie vor die klassischen Kanäle.

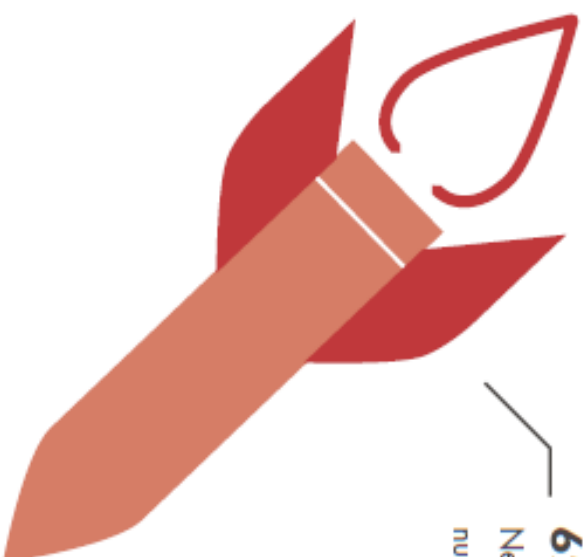


**Können elektronische Kundenanliegen
analysiert und automatisiert an die
richtigen Stellen zugewiesen werden ?**



16,9% sagen:
Ja, wir können mehr als 80%
der Kundenanliegen automatisch
zuweisen.

20,3% sagen:
Ja, wir können mehr als 30%
der Kundenanliegen automatisch
zuweisen.



62,7% sagen:
Nein, wir weisen
nur manuell zu.



62.7 %

- Einsatz **hochqualifizierter FTEs** für manuelle Routinearbeiten:
 - Identifizierung des Kunden
 - Erkennen der Sprache
 - Erkennen und kategorisieren des Anliegens
 - Verständnis über Dringlichkeit und Priorisierung emotionaler Anliegen
 - Wissen über Skills seiner Arbeitskollegen und entsprechendes Zuweisen der Anliegen



Rechenbeispiel

- Volumen: 300'000 E-Mails und Webformulare pro Jahr
- Einsatz: 1 FTE
- Kosten Dispatcher: 1'600 Stunden á CHF 70
- Einsparungspotenzial im Dispatching durch Robotics: 75%
- Monetäres Einsparungspotenzial: CHF 84'000



62.7 %

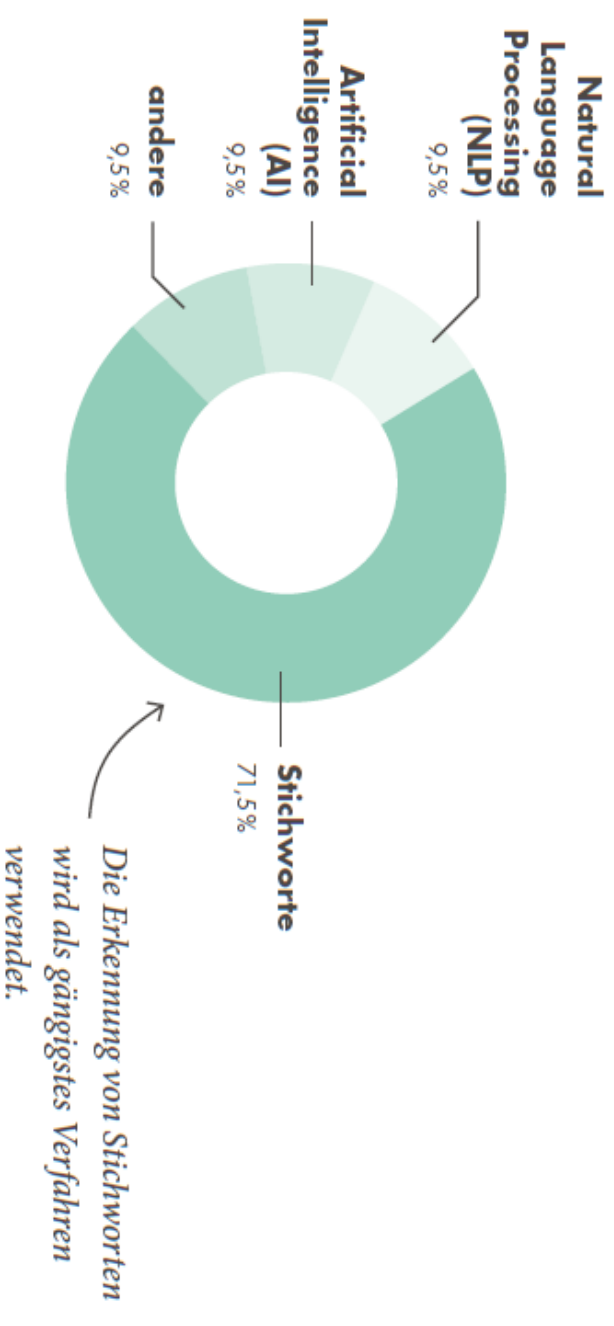
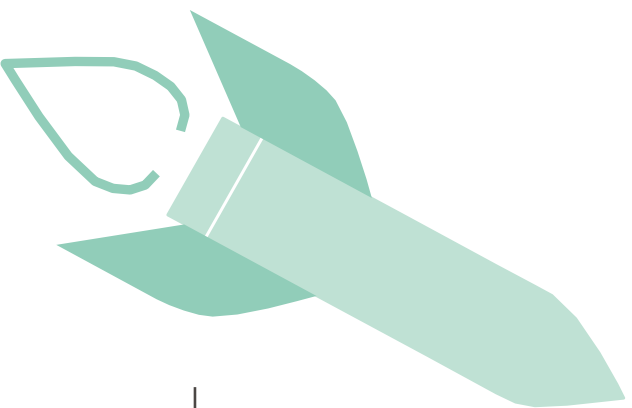
...verpassen die Möglichkeit...

75%

Kosteneinsparungen

...in der Zuweisung zu erzielen.

Mittels welchem Verfahren werden Kundenanliegen analysiert und zugewiesen?

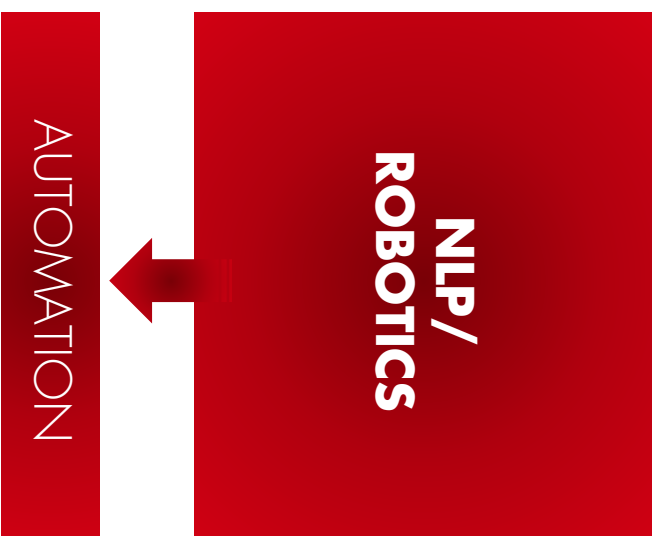


ROBOTICS

ROBOTICS

Künstliche Intelligenz im Kundenservice mit NLP.

- Machine Learning
- AI Technologies
- Neuronal Network
- Natural Language Processing



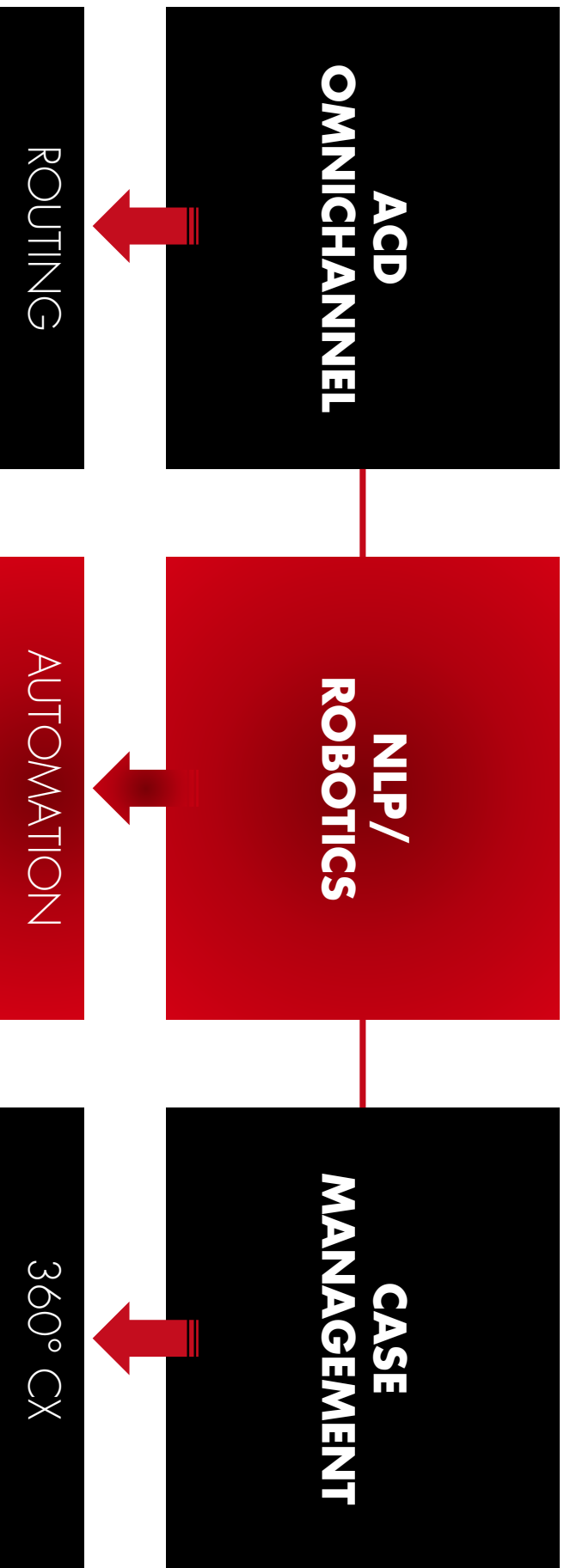
- Parsing
- Language Classifier
- Sentiments
- Orchestration



LENA

DIGITAL CUSTOMER CARE

Die drei wichtigsten Elemente für exzellenten Kundenservice.



VORTEIL CASE MANAGEMENT

Ticket 1369, zugewiesen

Kunde: B2C / Schuh Carina  Asset: Keme Pool / Supporter: lbound / Ticket beobachten Arbeitszeit total / Sitzung: 0:47 / 0:47 

Links: Admin CRM

Allgemein SLA Abhängigkeiten Kunde





Vorgaben
Fabrikationsfehler
Adressänderung

Kurzbeschreibung 
Paket durchlässt

Interaktion erfassen

Ticketverlauf

Beschreiben auf Beschreibung Lösung Lösungsschritt
Mehr anzeigen ...

16.10.2017 11:02 Schulz, Carina (carinaschulz@tuease.ch)    

Paket durchlässt
An: maildemo-hemes-tueasec@segedes.com

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe heute Morgen die Lieferung zu meiner Bestellung AB-12953 bekommen.
Das Paket war völlig durchlässt und die Hosen waren alle falsch!!!!
Da es Teams waren konnte ich mal davon absehen es zurück zu senden, es war aber kein freundiger
Erhalt der Ware.

Beste Grüsse
Carina Schulz

Priorität: Low

Dringlichkeit: Low

Auswirkung: Low

Kategorien

/Online Shop/Lieferung/

/Beschwerde/

Ticketanzahl

Hinzufügen ...

Linke

Hinzufügen ...

Ansehen am

TTMMJJUU

Vorschlag als Wissensticket

Ticket

Erstellt am 16.10.2017 11:02 CCC

Gelöst am System

Geschlossen am

Ticketsprache Deutsch

Ticketursprung E-Mail

VIRTUELLER ASSISTENT

The screenshot displays a software interface for a virtual assistant. At the top, there are buttons for 'Senden', 'Abbrechen', and 'Vorschau'. Below these are options to 'Auszeichnen als Beschreibung' and 'Lösung'. The main content area shows a draft email with the following details:

- CC: - The Customer Care C
- An: carinaschutz@ccc
- Betreff: Paketdurchlass
- E-Mail-Anhänge: -
- Hinzufügen: -
- Vorlagen: Suchen

The email body contains the following text:

Sehr geehrte Frau Schulz,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Es tut uns leid, dass Sie Ihr Paket nicht in der gewohnten CCC Qualität erhalten haben. Wir möchten uns für diese Unannehmlichkeiten bei Ihnen entschuldigen und Ihnen als Entschädigung einen Gutschein von -15% Rabatt für Ihren nächsten Einkauf anbieten.

Ihr Gutscheincode: yz85SGH

Mit freundlichen Grüßen
Julian Jösselbizer

Ihr Kundenservice
CCC - The Customer Care Company

A 'Vorschau' (Preview) window is open, showing the same text as the draft email. At the bottom of the interface, there are fields for 'Ticketnummer' (TTKMLLUU), 'Vorschlag als Wissensartikel', 'Ticket', 'Erstellt am' (16.10.2017 11:02), 'Geldart am' (CCC System), 'Geschlossen am', 'Ticketsprache' (Deutsch), and 'Ticketursprung' (E-Mail).

At the bottom left, there is a 'Ticketverlauf' section with a search bar and a 'Mehr anzeigen...' link. Below that, there is a 'Beschreiben auf' section with 'Beschreibung' and 'Lösung' checkboxes, and a 'Lösungsschritt' checkbox. A 'Paketdurchlass' section contains the text '16/10/2017 11:02 Schulz Carina (carinaschutz@vneart.ch)' and a 'Paketdurchlass' label.

CHATBOT UND OMNICHANNELLING

Hybride Chat-Lösung auf Basis von neuesten Technologien.



**ACD
OMNICHANNEL**



LIVE-CHAT



LENA

**NLP/
ROBOTICS**



CHATBOT

trueAct™

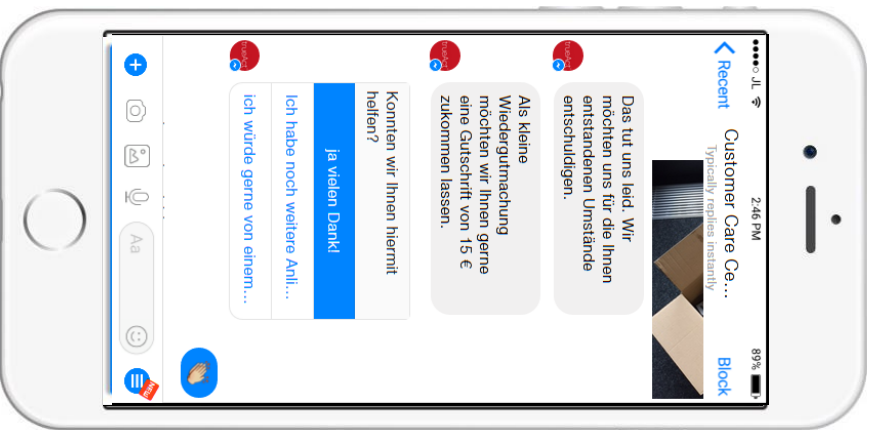
**CASE
MANAGEMENT**



360° CX

trueAct BOT

Kundenservice 7x24 schnell und unkompliziert.



Chat

trueAct Robot
Kundenidentifikation
Anliegen erkennen
Massnahme festlegen
Rule: 15% max 20 CHF vom Auftragswert
Folgeaktionen definieren

trueAct CSM



Gutschrift von 15 CHF auslösen
Kunde, Auftragsnummer, Lieferdatum
Auftragswert 100 CHF

FAZIT

Das Robotics 1x1 im digitalen Kundenservice.

- Effizienzsteigerungen im Dispatching
- Skill-based Routing synchroner und asynchroner Kanäle
- Kanalübergreifendes Case Management (Lückenlose Dokumentation und fallbasiertes Arbeiten)
- Fallrelevante Wissensunterstützung als Basis zur Automation
- Transparenz & Auswertbarkeit
- Grundlage für Chatbots

**MACHEN SIE IHRE
KUNDEN ZU FANS!**

Für Sie persönlich.

Julian Jobstreibizer
Solution Sales Manager
+41 78 706 46 03
julian.jobstreibizer@pidas.com

 **PIDAS**

THE CUSTOMER CARE COMPANY

Zürich | Basel | Wien | Graz | München | Stuttgart

© 2016 by PIDAS all rights reserved.