



CASE STUDY

THEMA

CHATBOT-INTEGRATION & FULLSERVICE

STECKBRIEF

BRANCHE

Branchenübergreifend

LEISTUNGEN

- Customer Journey Analyse
- Aggregation aller Kommunikationskanäle
- Integration von Live Chat und Chatbot (Künstliche Intelligenz)

CASE STUDY

▶ HERAUSFORDERUNG

Die Herausforderung eines jeden kundenorientierten Unternehmens besteht darin, die Vielzahl an Kontaktkanälen wie Apps, Whatsapp, Facebook Messenger etc. in einer Plattform zu aggregieren und damit eine effiziente, kanalübergreifende Kommunikation mit dem Kunden zu ermöglichen. Die umfangreiche und technisch flexible Enterprise Chat-Software der Ströer Dialog Group kann alle Kanäle modular miteinander verknüpfen und mithilfe voll- oder teilautomatisierter Chatbots (KI) auf individuelle Kundenbedürfnisse reagieren.

▶ STRÖER DIALOG GROUP KONZEPT

- All-in-one Konzept: intelligente Aggregation aller Kundenkontaktkanäle in einer Plattform
- Erfassung aller Dialog-relevanten Kennzahlen im Rahmen der Customer Journey
- Attraktives Preismodell mit variabler Vergütung auf generierte Umsätze per Chat
- Effizienzsteigerung im Service durch intelligente Kombination aus Chat & Live Chat
- Möglichkeit zur voll- und halbautomatisierten Chatbot-Integration
- Fullservice-Modell bestehend aus Technologie (Realperson® Chatsuite), professionellen Agenten und Servicemanagement

▶ ERGEBNIS

- Konzeption modularer Bots für unterschiedliche Use Cases
- Nahtlose Integration in die agentengestützte Kommunikation
- Reduktion der Chatdauer durch Teil- oder Vollautomatisierung und effiziente Gesprächsführung
- Steigerung der Conversion Rate um 5-15 %
- Steigerung der User Experience, des Service-Erlebnisses und folglich der Kundenzufriedenheit

