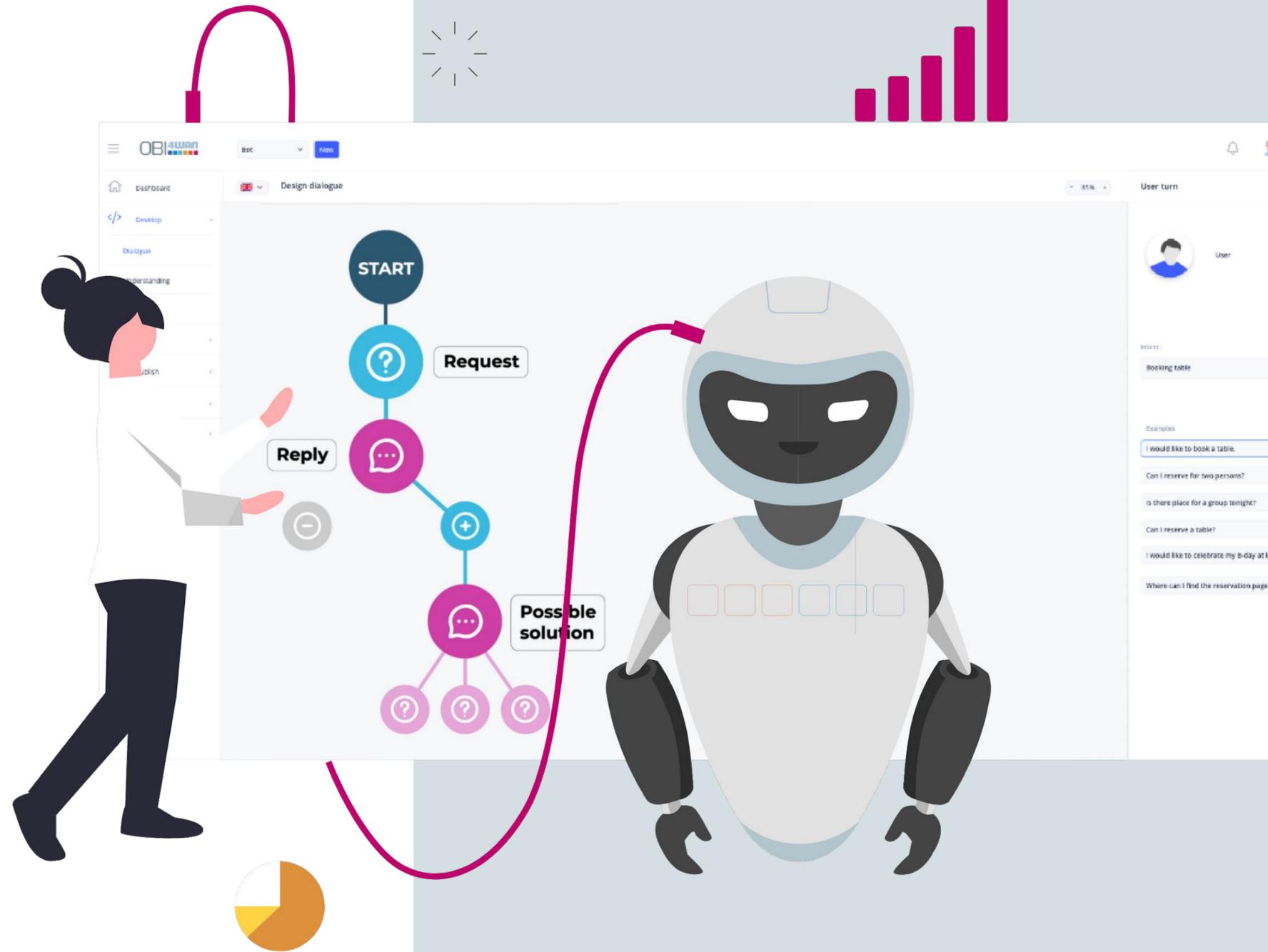


OBI Bots- Plattform

Zufriedene Kunden und Mitarbeiter durch skalierbaren und automatisierten Kundenservice, ohne Programmierbedarf!



Vision

Die Welt des Customer Engagement verändert sich rasant. Die Integration von konversationeller AI im Rahmen von Engagement-Lösungen ist ausschlaggebend für die optimale Bewältigung des konstanten Wachstums der Kanäle und des Volumens. Vor allem aber führt sie zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Kunden entscheiden sich für Unternehmen, die Ihnen *effortless* (mühevolle) Erfahrungen bieten können. Seien auch Sie eines dieser Unternehmen!

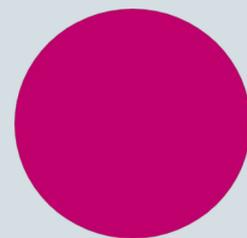
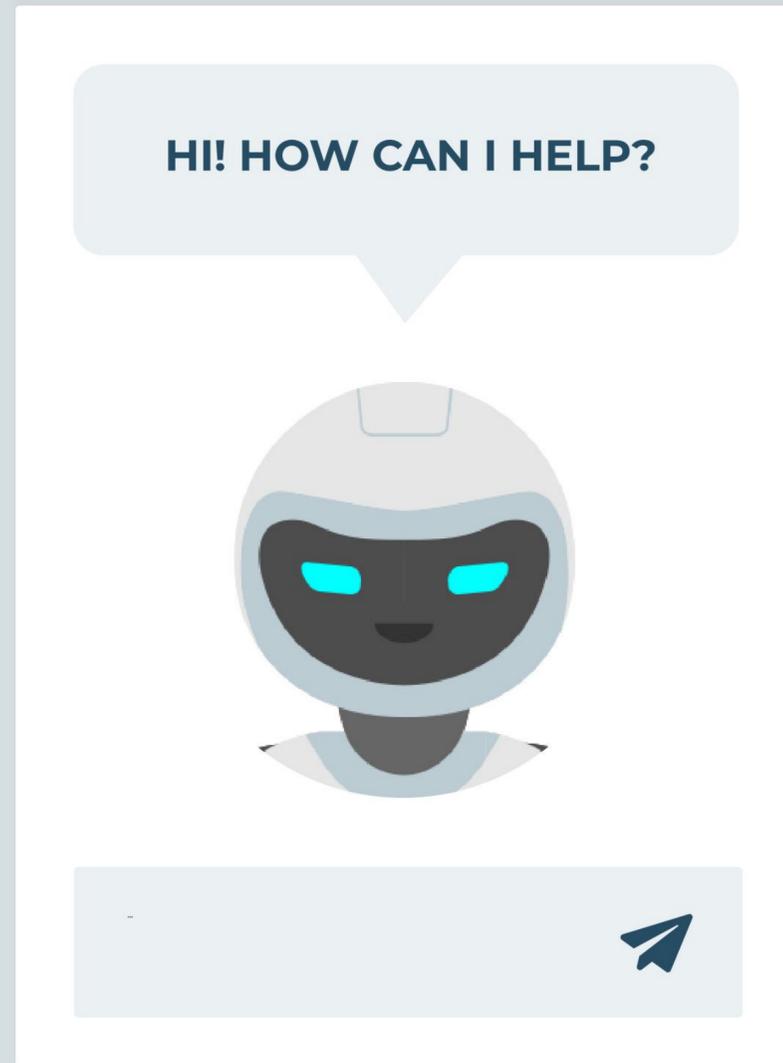
Wir streben danach, unsere Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich zu optimieren und anzupassen, und dadurch den Weg zur nächsten Phase der *effortless* Interaktionen zu weisen.

Truly engaged customers and organisations.



Ein Chatbot?

Ein Chatbot ist ein AI-gesteuertes Computerprogramm, das auf interaktive Weise ein Gespräch mit einem Benutzer simuliert, um diesen zu unterstützen.



Chatbot-Lingo

“

”

“

”

“

“

- Intent: Das Ziel der Frage an einen Chatbot.
- Entität: Informationsteilchen, das zur Beantwortung der Frage benötigt wird (z.B. E-mail Adresse, Kundennummer, PLZ, ...)
- NLU: Das Verstehen von natürlicher Sprache.
- NLP: Die Verarbeitung von natürlicher Sprache.
- AI: Oder künstliche **Intelligenz** (KI), sind Geräte, die auf Daten oder Impulse aus ihrer Umgebung reagieren, und auf Basis davon, selbstständige Entscheidungen treffen. Es handelt sich also nicht um die Rechnerstärke, sondern die Möglichkeit (selbstständig) zu lernen und Entscheidungen zu treffen.
- Maschinelles Lernen: Daten in wertvolle Informationen umwandeln, um automatische Entscheidungen zu treffen.

Ziel von Chatbots?

- ☆☆☆ Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- 🗨️ Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
- 📄 Effiziente Kundenkontaktprozesse (intern/extern)

„Ein Chatbot unterstützt Sie dabei, effizienter zu arbeiten. Er fängt die einfachen Fragen schon mal ab. Dadurch können sich die Serviceagenten auf das Beantworten der komplexeren Fragen konzentrieren.“ - Ronald Gerrits, HEMA.





Für jeden Kanal

- 1:1 Kontakt | Live-Chat und Apps...
- Social Networks | Facebook, Twitter, LinkedIn...
- Messaging-Kanäle | WhatsApp, Messenger...
- Speakers: Alexa, Google Home, ...



„Videoland ist eine 24/7 On-Demand-Plattform. Fragen können zu jeder Tageszeit über jeden Kanal eintreffen.“ - Angela Muradin, RTL.

Chatbots / VA

- **Arbeitsvorbereiter**

- Reservierungsnummer erfragen
- Reisedaten erfragen
- Art der Frage erfassen

- **Spezifische Aufgabe**

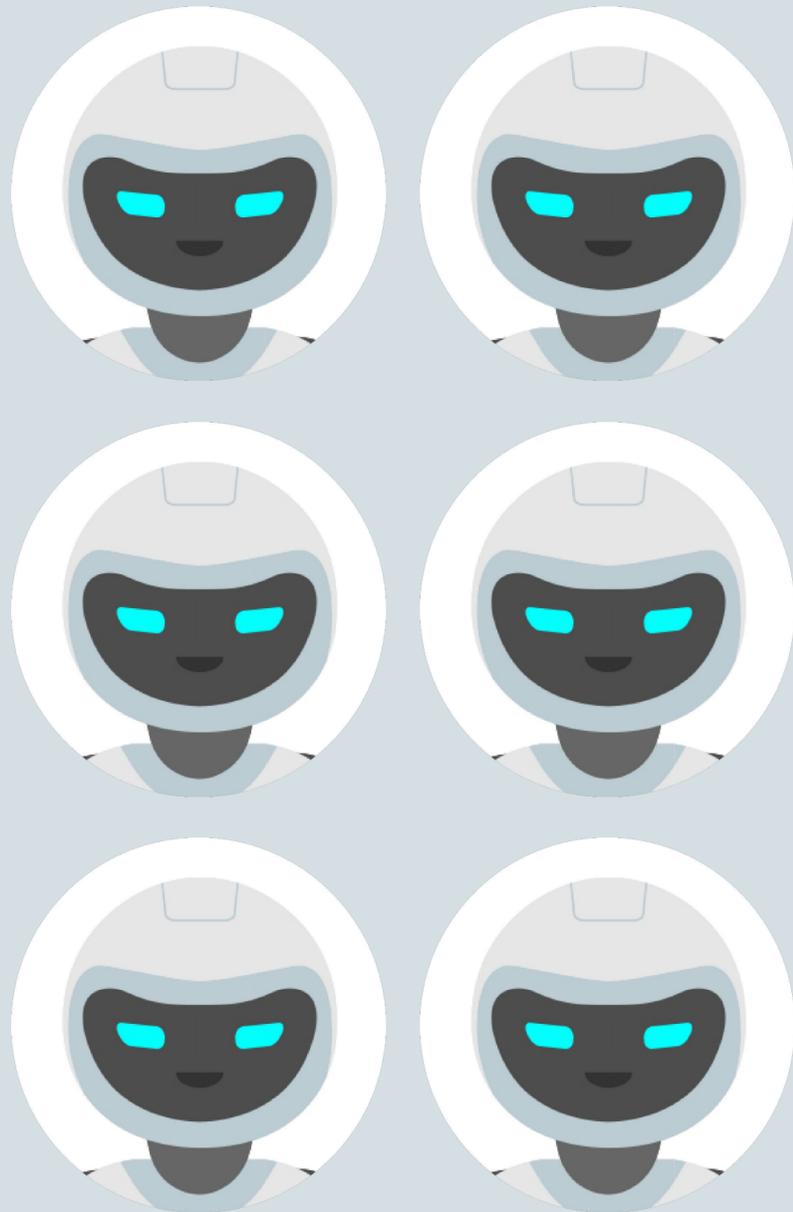
- Fragen beantworten
- Information über Hotel und Stadt vergeben
- Reiseinformationen geben
- HR-Information geben
- IT-Probleme lösen

- **Konversationell**

- Begleitung der Reservierung
-



Typen von Chatbots / VA



- **Kundenfokus (konversationell)**
 - Beantworten der Kundenfrage
 - Ausführen der Aufgabe
 - ...
- **Fokus auf Mitarbeiter**
 - Tipps an Mitarbeiter geben
 - Vorschläge an Mitarbeiter unterbreiten
 - ...
- **Kundenfokus (Wissensbasis)**
 - IT-Helpdesk (Self-Service)
 - HR-Selfservice
 -



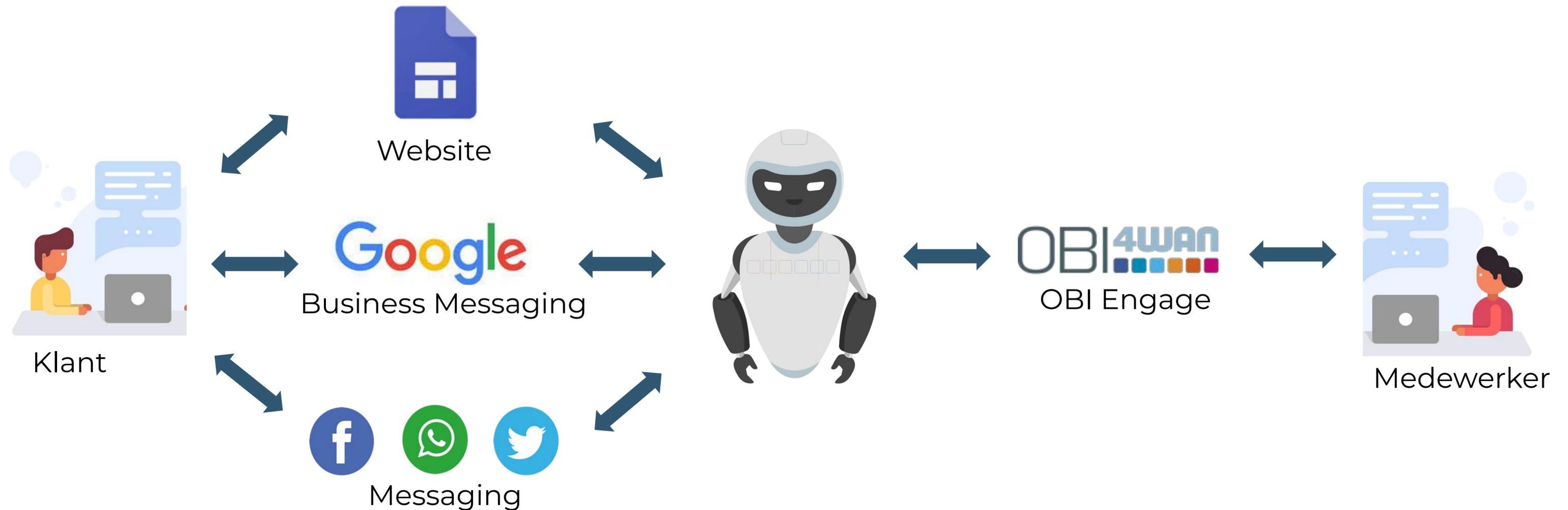
Wo beginnen Sie?

- Intern oder extern (Umfang des Unternehmens)
- Buy-in von Management und Festlegung Ihres Ziels und Ihrer Strategie
- Starten Sie beim Kundenservice (Gartner), und erweitern Sie um z.B. „Pre-“ Sales oder Marketing
- Kanalsteuerung/Strategie
- Nutzen Sie historische Daten des Kanals
- Führen Sie einige Intentionen gut aus anstatt viele Intentionen nur halb
- Garantieren Sie bei einer Eskalation einen warmen Konversations-Transfer
 - Menschliche Rücklaufsperr
- Beziehen Sie die richtigen (erfahrenen) Mitarbeiter und Kunden mit ein
- Wählen Sie den richtigen Partner (DIY, Full Service, ...)

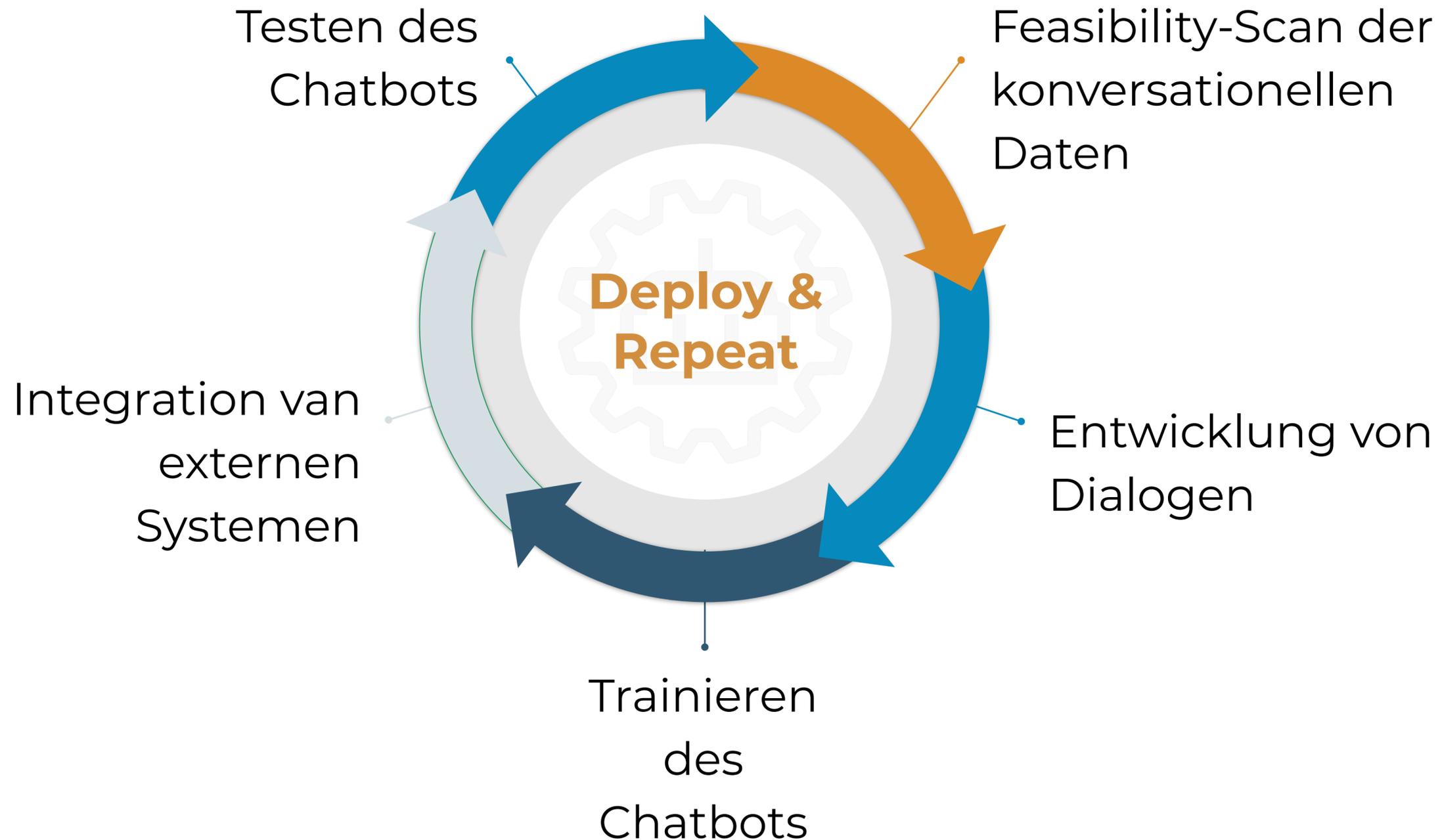
Fangen Sie klein, aber mit großem Effekt an.

Eine Lösung für alle digitalen Kanäle

Optimieren Sie diese Kanäle durch den Einsatz des vorhandenen Chatbots



Ein erfolgreicher Chatbot in 5 Schritten



OBI Bots- Plattform



OBI Bots platform

Chatbots im Handumdrehen selbst erstellen



No-code Plattform

Zur Verbesserung Ihrer Kundenerfahrung brauchen Sie keine Entwickler anzuheuern. Erstellen Sie natürliche Konversationen mit Hilfe einer benutzerfreundlichen Interface.



Integration mit Unternehmenssoftware

Alle Bausteine schließen nahtlos an die Lösungen an, die Ihr Unternehmen bereits nutzt; TOPdesk, Zendesk, Salesforce, Oracle, etc.



Zukunftssicher

Mit verschiedenen Anbieter verbunden, so dass wir mit ihnen mitwachsen. Dadurch ist Ihr Chatbot garantiert skalierbar und zukunftssicher.



Keine Sackgassen-Bots

Wenn der Chatbot eine Frage mal nicht beantworten kann, verbinden Sie ihn über unsere leistungsstarke Engagement -Lösung ganz einfach mit einem Serviceagenten.

Eigenschaften

Wissensbasis

Fügen Sie einfache FAQ-Fragen an die Wissensbank des Chatbots hinzu, oder integrieren Sie eine bereits bestehende.

NLU

Entscheiden Sie sich für den NLU-Anbieter, der zu Ihnen passt: OBI Bots Engine, Dialogflow oder andere Plattformen.

Dialogersteller

Die Erstellung von Dialogen war noch nie so einfach wie mit vorgefertigten Bausteinen.

Analytics

Deutliche Analysen führen Sie durch die Leistungen Ihres Chatbots.



Aktionen

Erstellen Sie Aktionen ohne Codierung, damit Ihr Chatbot für jeden Kunden Wert erbringen kann.

Aufgaben

Der Chatbot fragt Sie um Hilfe durch die Definierung von Aufgaben zwecks Optimierung.

Übergabe

Der Chatbot kann Konversationen über OBI Engage, Pureconnect, etc. an einen Serviceagenten übertragen.

Widget

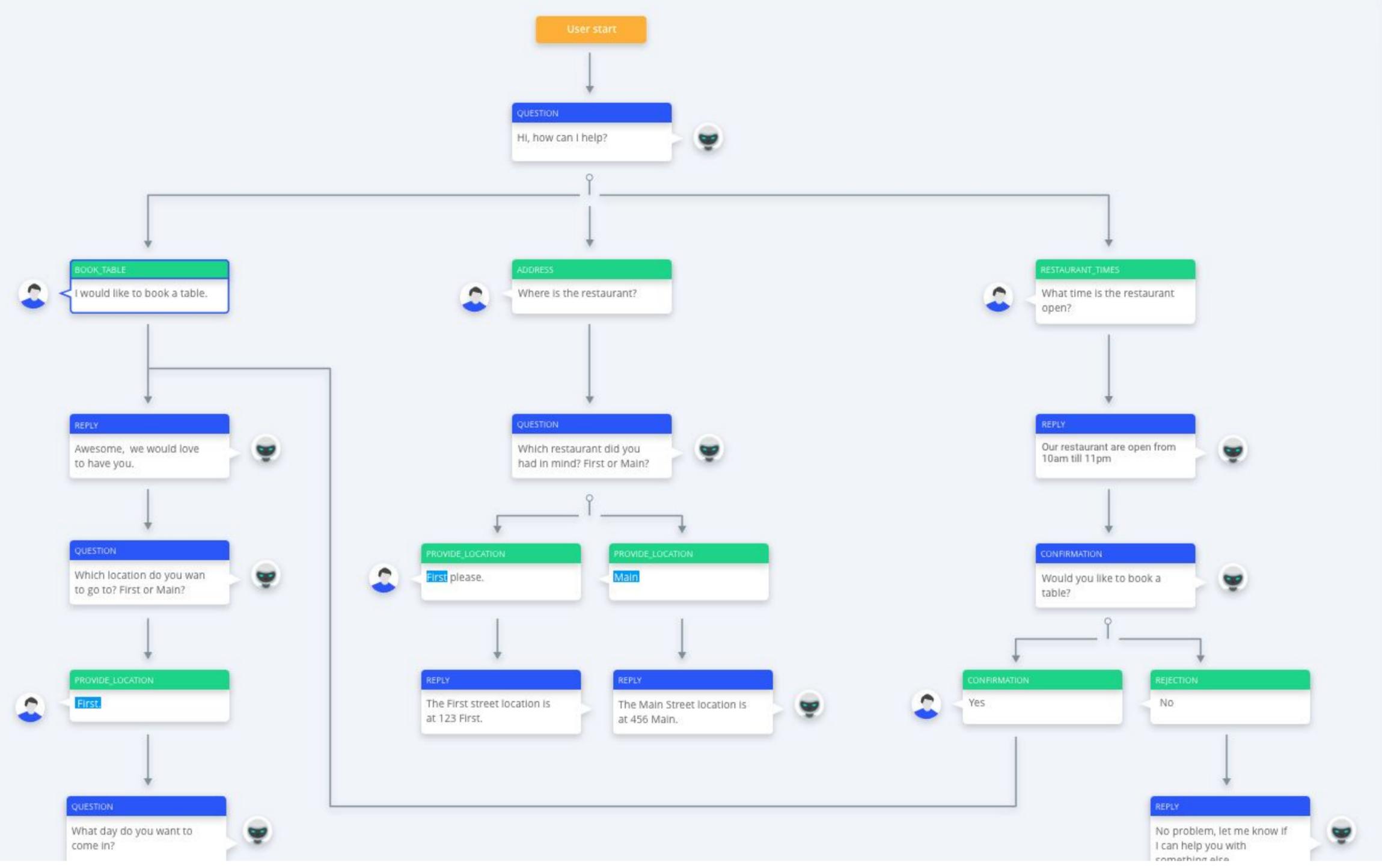
Nutzen Sie für Ihre Website Standard-Widgets oder erstellen Sie eigene.

- Dashboard
- Develop
- Dialogue
- Understanding
- Knowledge
- Test
- Publish
- Analyze
- Settings

Design dialogue

85%

User turn



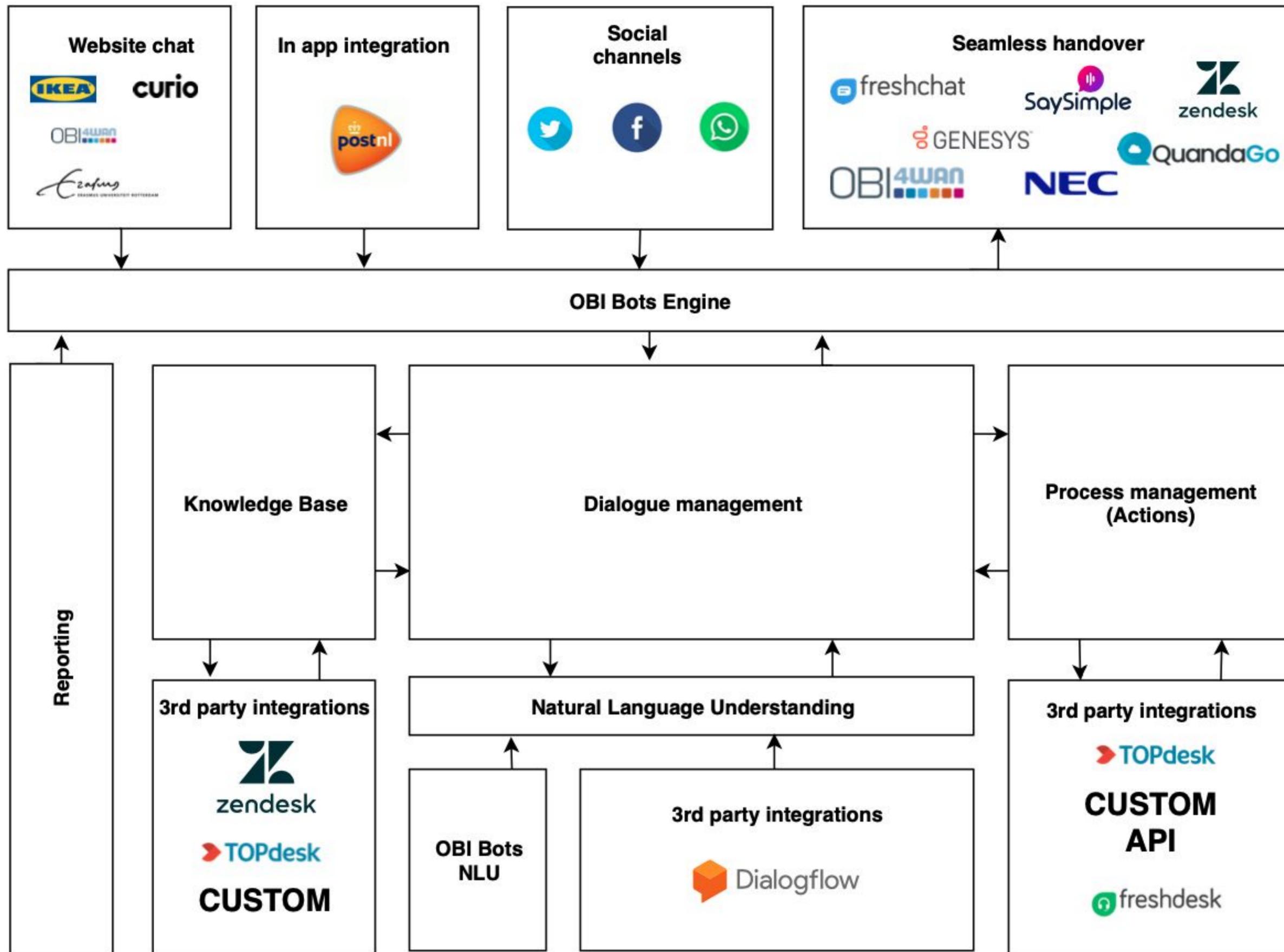
User

Intent :

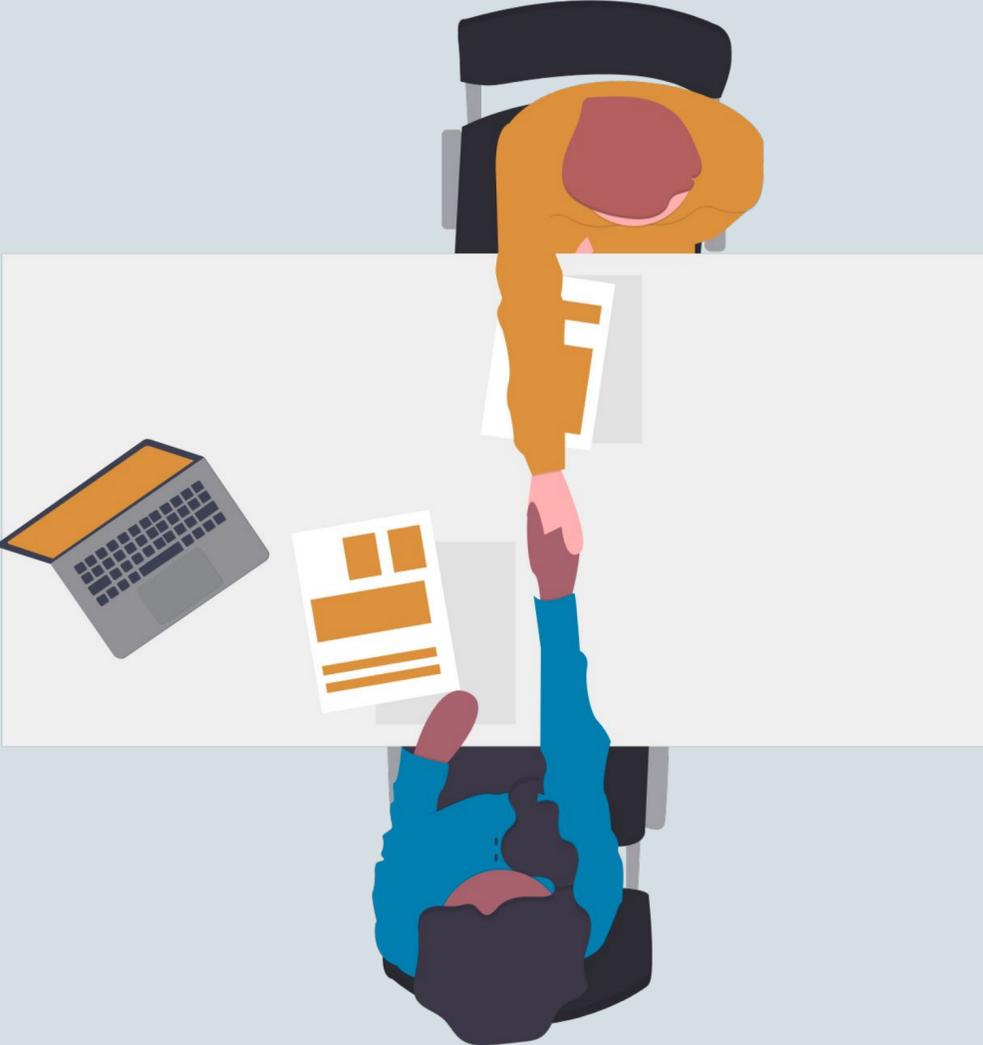
Booking table

Examples

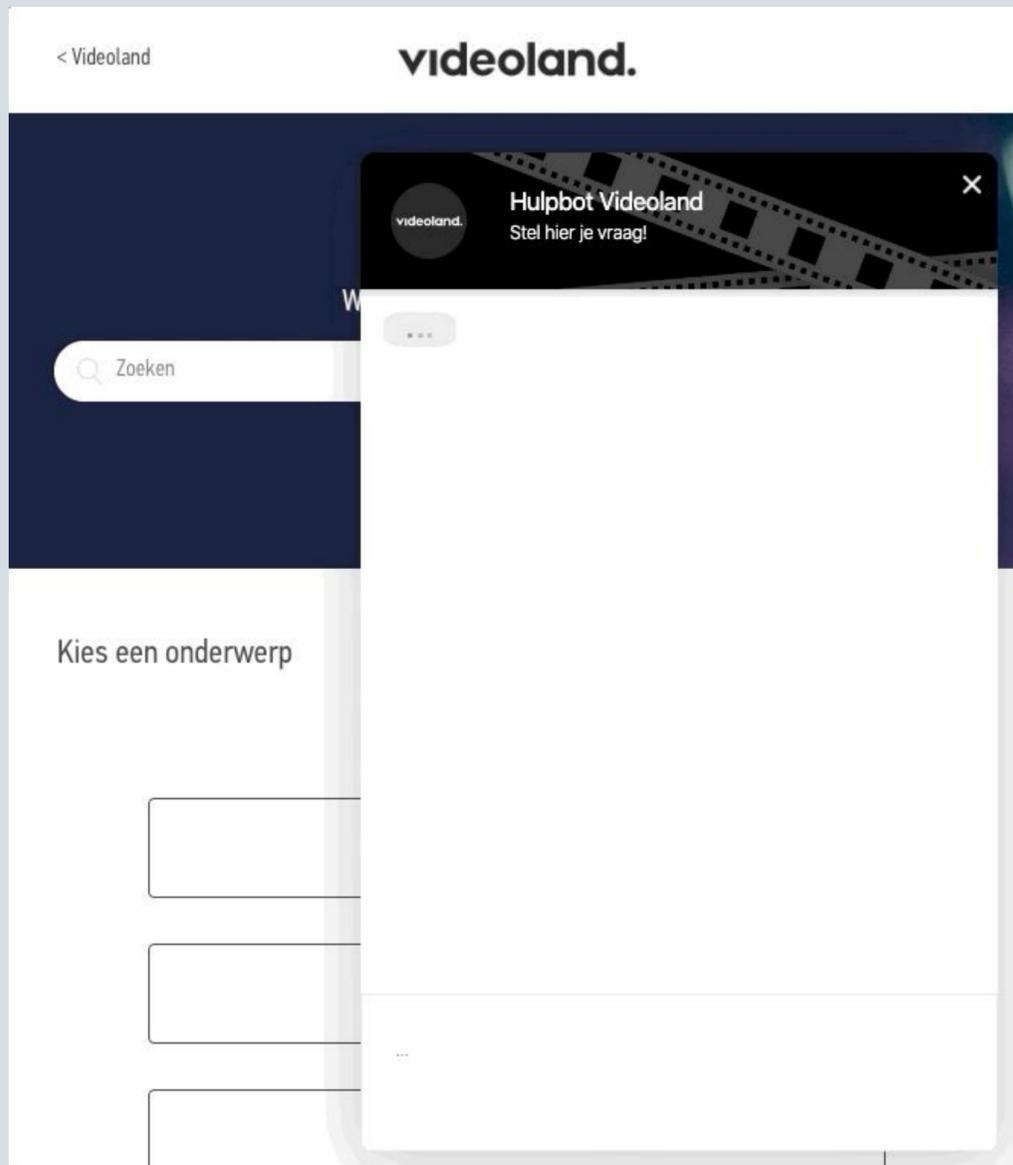
- I would like to book a table. [EDIT] [DELETE]
- Can I reserve for two persons? [EDIT] [DELETE]
- Is there place for a group tonight? [EDIT] [DELETE]
- Can I reserve a table? [EDIT] [DELETE]
- I would like to celebrate my B-day at location First. [EDIT] [DELETE]
- Where can I find the reservation page? [EDIT] [DELETE]



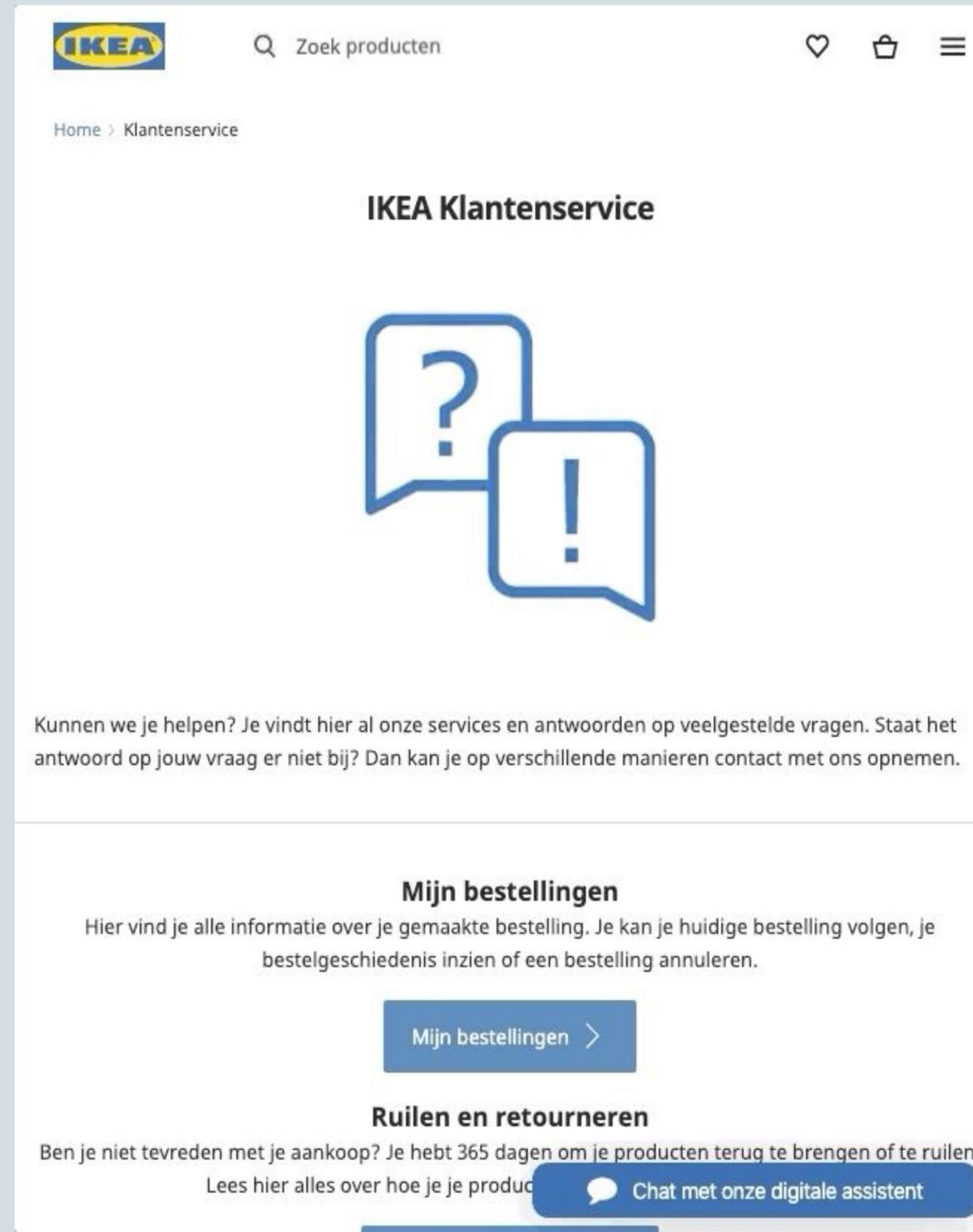
100+ Erfolgreiche Implementationen



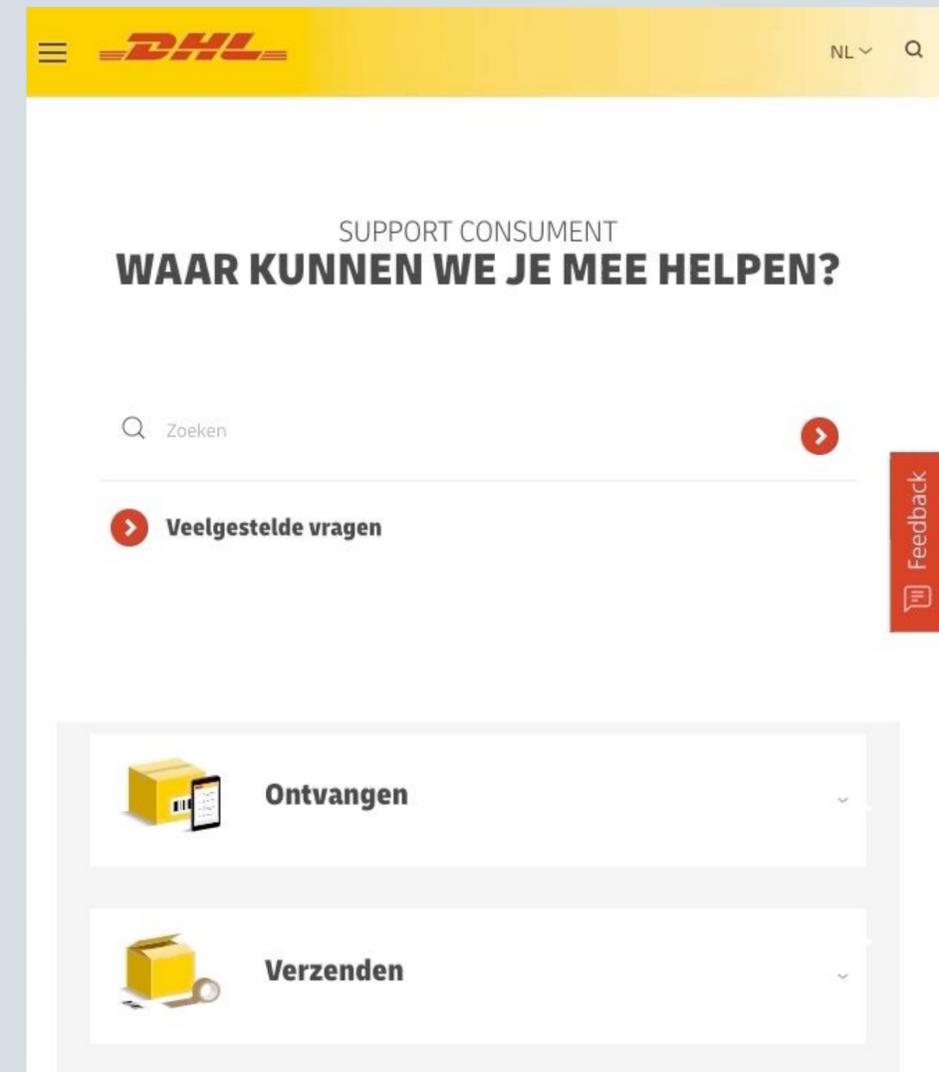
Videoland



IKEA



DHL





Tipps!

- Werden Sie zum funktionellen Verwalter Ihres Bots
- Basieren Sie Ihren Chatbot auf Daten und nicht auf Intuition
- Bauen Sie Kenntnis auf und lernen Sie aus Erfahrungen
- Entscheiden Sie sich für die Lösung und den Anbeiter, der zu Ihnen passt Kenntnis Ihrer Prozesse und Referenzen bilden die Grundlage Ihres Erfolges!ß

Fangen Sie klein, aber mit großem Effekt an.

Lösungen

OBI Engage

Entdecken Sie die Stärke von Social Media, Messaging-Apps, Reviews, Live-Chat und Chatbots in einer Lösung!



OBI Bots

Ihr All-Inclusive-Partner für die Erstellung, das Training und die Implementierung und Wartung von Chatbots, die Ihre Kunden wirklich verstehen.



OBI Brand Monitor

Messen Sie relevante Einsichten zu Ihrer Reputation, Branche und Stakeholdern aus online- und offline Daten, Social Media, Printmedien, Radio und TV.



OBI Insights

Ihr spezialisierter Data- Intelligence-Partner für Marktforschung, Social Analytics, Interpretation und handlungsorientierte Einsichten.

