

VIRTUAL CUSTOMER ASSISTANT



IBO – DER VIRTUELLE CUSTOMER ASSISTENT
INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG VIA CHATBOT



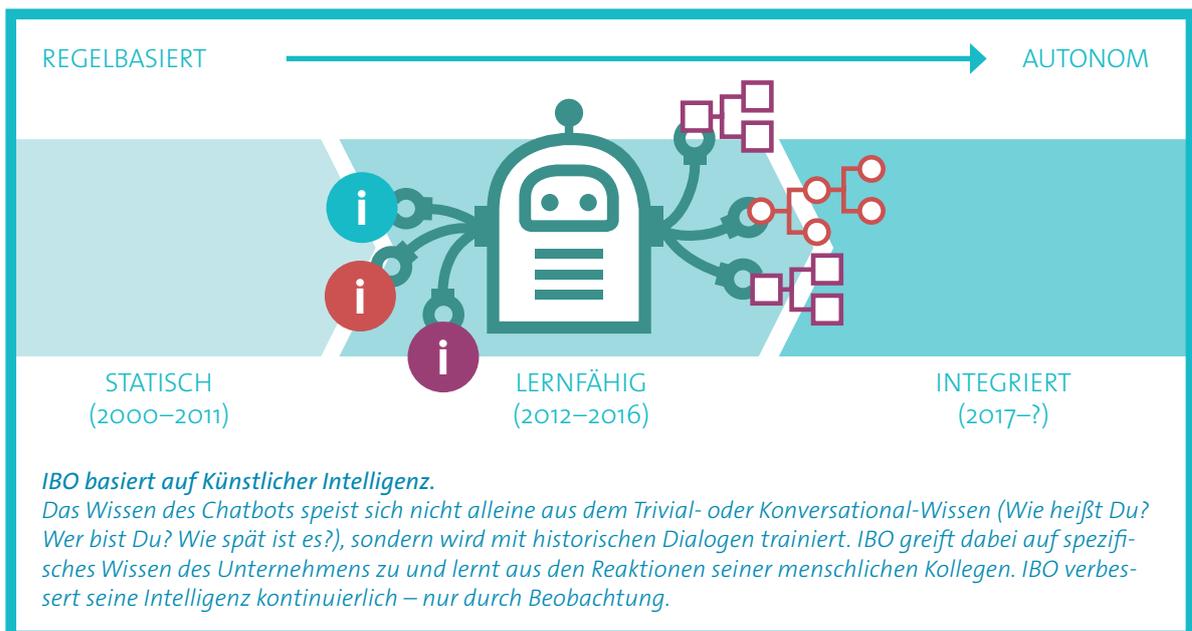
IBO – DER VIRTUELLE SERVICE ASSISTENT

INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG VIA CHATBOT

IBO ist ein Chatbot der zweiten Generation. Er verfolgt die Live-Chats im Kundenservice und liefert aktiv Antworten, die seine menschlichen Kollegen einfach per Klick freigeben. So erledigt IBO bis zu 80 % der Chat-Anfragen automatisch – mit höchster Präzision. Und greift dabei aktiv auf Unternehmenssysteme zu – ganz wie ein menschlicher Kollege es tut.

EIN CHATBOT DER ZWEITEN GENERATION?

Genau. Virtuelle Service Assistenten der ersten Generation (auch genannt: Avatare) konnten in der Vergangenheit kaum nachhaltige Qualitätsverbesserungen im Kundenservice generieren. Denn sie stoßen an Grenzen, wenn Kunden individuelle und kompliziertere Fragestellungen haben.



CHATBOTS DER ERSTEN GENERATION WURDEN LÄNGST ABGESCHALTET.

Zurecht: Denn traditionelle Chatbots basieren auf aufwändigen Scripten, verursachen durch kontinuierliche Pflege hohe Kosten und sind selten besonders hilfreich. **IBO ist anders.**

DAS BEDEUTET FÜR IHR GESCHÄFT:

- Kunden ein personalisiertes Service-Erlebnis bieten – „Rund-um-die-Uhr“
- Aus Dialogen fortwährend „automatisch“ lernen anstatt FAQ's zu programmieren
- Ein zukunftsfähiges Interface für Kundenkommunikation via Web & App adaptieren
- Einen Produktivitätsvorsprung im Kampf mit dem Wettbewerb sichern



WIE ES FUNKTIONIERT



SCHRITT 1:

Chat einführen: Den ITyX Chat in Betrieb nehmen
Kunden wie Allianz oder Samsung setzen weltweit auf die sichere Chat-Lösung von ITyX in Service und Support.

SCHRITT 2:

Trainieren: IBO lernt aus Chat-Dialogen
Aus den Konversationen erlernt der Bot Expertenwissen.



SCHRITT 3:

Assistieren: IBO liefert Antworten für Kunden & Mitarbeiter
Der Bot übernimmt bis zu 80% der Routinefragen im 1st Level & unterstützt Mitarbeiter mit Hinweisen im 2nd Level.

SCHRITT 4:

Erliegen: IBO stößt automatisch Aktivitäten an
Der Bot kann über das ITyX Framework individuelle Kundenanfragen und -aufträge in Bestandssysteme transferieren.



LEISTUNGSSPEKTRUM

- CHATBOT MIT KÜNSTLICHER INTELLIGENZ
Elernt Antworten aus Routine-Vorgängen und bietet aktiv Hilfe an
- KONTAKTVERMEIDUNG
Löst Kundenanfragen per Web, App, Messenger automatisch
- SICHERER CLOUD-BETRIEB
Technologie von ITyX, Hosting in zertifiziertem Rechenzentrum in Deutschland





LEISTUNGEN

Ihr erster Digitaler Service-Experte

- ⊕ Kommuniziert wie ein menschlicher Service-Mitarbeiter
- ⊕ Übernimmt Routinefragen in Service & Support
- ⊕ Lernt eigenständig aus den Live-Chat-Dialogen
- ⊕ Bietet Ihnen skalierbare Service-Erlebnisse
- ⊕ Entlastet Ihre Experten von wiederkehrenden Auskünften

Für viele Unternehmensbereiche

- ⊕ IBO nimmt Schäden auf in Versicherungen
- ⊕ IBO gibt Auskünfte über Kontostand oder Lieferstatus
- ⊕ IBO antwortet präzise auf Kundenfragen
- ⊕ IBO hilft Kunden wirklich dabei Probleme zu lösen

SOFTWARE
MADE IN
GERMANY



Neugierig? Kontaktieren Sie mich:

Petra Franke
Head of Sales & Alliances

☎ T + 49 2203.89 98 7-199
✉ sales@ityx.de

🌐 www.ityx.de/blog
📘 www.facebook.com/ITyX.Gruppe

