

# Conversational AI

Mit Chatbots den aktuellen Ansturm von Anfragen bewältigen



*»Der Retter in Zeiten von Belastungsspitzen: Chatbots.«*

# Conversational AI

Mit Chatbots den aktuellen Ansturm von Anfragen bewältigen



## Die aktuelle Herausforderung

- Mitarbeiter arbeiten dezentral und remote aus dem Home-Office – Abstimmungsprozesse verlängern sich oft
- Unternehmen können nicht wie gewohnt persönlich oder telefonisch verfügbar sein
- Hotlines sind überlastet, das Arbeitsaufkommen wird schwerer überschaubar

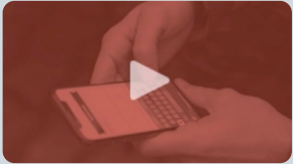


## Unsere Lösung für Sie

- sovanta Conversations und FAQ-Bots für Mitarbeiter und Kunden
- Sie übernehmen einen Großteil der Anfragen und räumen Kapazitäten frei
- Sie verhindern Informationsverlust
- Weitere Integration in Telefonhotlines, Service-Agent-Prozesse, etc. möglich

Wie kann ich meine alten Daten auf mein neues Handy laden?

Diese Anleitung kann dir hoffentlich weiterhelfen:



Alternativ kann ich dich mit einem Live Agent verbinden

Ja, bitte verbinde mich mit einem Live Agent

Gerne, einen Moment bitte ...



Hi, ich bin Melissa. Lass uns gerne einfach zusammen den Ablauf durchgehen.

Vielen Dank!

# AI for Customers

Kunden mit einem Bot in Echtzeit ansprechen und beraten



## Anwendungsbereiche

- Kundenkommunikation

## Technology Stack

- sovanta Conversations
- Google DialogFlow
- Facebook Messenger Platform
- Salesforce Service Cloud

## Nutzergruppen

- Kunden
- Helpdesk
- Support
- Callcenter
- ...

Wie kann ich meine alten Daten auf mein neues Handy laden?

Diese Anleitung kann dir hoffentlich weiterhelfen:



Alternativ kann ich dich mit einem Live Agent verbinden

Ja, bitte verbinde mich mit einem Live Agent

Gerne, einen Moment bitte ...



Hi, ich bin Melissa. Lass uns gerne einfach zusammen den Ablauf durchgehen.

Vielen Dank!

# AI for Customers

Kunden mit einem Bot in Echtzeit ansprechen und beraten



## Zweck, Zielsetzung und Umfang

- Intelligenter Assistent für alle Produkt- und Kundenservice-bezogenen Fragen
- 24/7-Verfügbarkeit
- Informationen zu relevanten Aktionen, Produkten, Verfügbarkeiten und Services
- Voll automatisierte Beantwortung von wiederkehrenden Kundenanfragen
- Nahtlose Integration und Übergabe an Live-Agents (z.B. Salesforce, etc.)
- Verfügbarkeit in zahlreichen Kanälen (z.B. Facebook Chat, Telefonhotline, Webseite)

Wie kann ich meine alten Daten auf mein neues Handy laden?

Diese Anleitung kann dir hoffentlich weiterhelfen:



Alternativ kann ich dich mit einem Live Agent verbinden

Ja, bitte verbinde mich mit einem Live Agent

Gerne, einen Moment bitte ...



Hi, ich bin Melissa. Lass uns gerne einfach zusammen den Ablauf durchgehen.

Vielen Dank!

# AI for Customers

Kunden mit einem Bot in Echtzeit ansprechen und beraten



## Mehrwert für das Unternehmen

- Reduzierung von Servicekosten durch Automatisierung
- Verbesserung der Servicequalität & Verfügbarkeit
- Reduktion von Antwortzeiten an den Kunden
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch optimales Kundenerlebnis

Wie kann ich meine alten Daten auf mein neues Handy laden?

Diese Anleitung kann dir hoffentlich weiterhelfen:



Alternativ kann ich dich mit einem Live Agent verbinden

Ja, bitte verbinde mich mit einem Live Agent

Gerne, einen Moment bitte ...



Hi, ich bin Melissa. Lass uns gerne einfach zusammen den Ablauf durchgehen.

Vielen Dank!

# AI for Customers

Kunden mit einem Bot in Echtzeit ansprechen und beraten



## IT-Anforderungen

- Anbindung verschiedene Kanäle (Facebook, Telefonanlage, Webchat, Live-Agents)
- Einfache Pflege der Inhalte durch die Fachbereiche
- Mehrsprachigkeit der Nutzer bei Eingaben
- Flexibilität und Unabhängigkeit von NLU Anbietern (Google vs. MS vs. AWS)

Wie kann ich dir helfen?

Wo finde ich nochmal die Reiserichtlinien?

Alle Infos zum Thema Reiserichtlinien  
findest du auf dem Sharepoint  
in der Travel Policy:



**Travel Policy**  
Sharepoint – PDF

Vielen Dank!

# AI for Employees

Engen Mitarbeiterkontakt Remote aufrecht erhalten



## Anwendungsbereiche

- Mitarbeiterkommunikation

## Technology Stack

- sovanta Conversations
- Google DialogFlow
- Microsoft LUIS
- Amazon Lex

## Nutzergruppen

- Mitarbeiter
- HR-Abteilung

Wie kann ich dir helfen?

Wo finde ich nochmal die Reiserichtlinien?

Alle Infos zum Thema Reiserichtlinien findest du auf dem Sharepoint in der Travel Policy:



**Travel Policy**  
Sharepoint – PDF

Vielen Dank!

# AI for Employees

Engen Mitarbeiterkontakt Remote aufrecht erhalten



## Zweck, Zielsetzung und Umfang

- Intelligenter Assistent für alle HR-bezogenen Fragen
- 24/7-Unterstützung der Mitarbeiter bei ihren täglichen Aufgaben
- Lernendes System mit 10.000+ Einträgen in den Bereichen HR, Facility Management, etc.
- Voll automatisierte Beantwortung von wiederkehrenden Mitarbeiteranfragen
- Nahtlose Integration und Übergabe in HR-Prozesse möglich (z.B. SuccessFactors, SAP HCM)
- Ansprache der Nutzer in bekannten Kanälen (z.B. MS Teams, Intranet, Skype)



Wie kann ich dir helfen?

Wo finde ich nochmal die Reiserichtlinien?

Alle Infos zum Thema Reiserichtlinien  
findest du auf dem Sharepoint  
in der Travel Policy:



**Travel Policy**  
Sharepoint – PDF

Vielen Dank!

# AI for Employees

Engen Mitarbeiterkontakt Remote aufrecht erhalten



## Mehrwert für das Unternehmen

- Reduzierung von Servicekosten
- Weniger Zeitaufwand bei administrativen Aufgaben, mehr Zeit für wertstiftende Aufgaben
- Verbesserung der internen Servicequalität
- Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit

Wie kann ich dir helfen?

Wo finde ich nochmal die Reiserichtlinien?

Alle Infos zum Thema Reiserichtlinien findest du auf dem Sharepoint in der Travel Policy:



**Travel Policy**  
Sharepoint – PDF

Vielen Dank!

# AI for Employees

Engen Mitarbeiterkontakt Remote aufrecht erhalten



## IT Anforderungen

- Zugang über verschiedene Kanäle (MS Teams, Intranet, Skype)
- Einfache Pflege der Inhalte durch die Fachbereiche
- Unterstützung von Mehrsprachigkeit – out-of-the-box – für die Nutzer
- Antworten in Abhängigkeit von Rolle und Standort des Mitarbeiters
- Flexibilität und Unabhängigkeit von NLU Anbietern (Google vs. MS vs. AWS)

# Kontakt



Christian Schäfer

Head of Conversational UI

christian.schaefer@sovanta.com

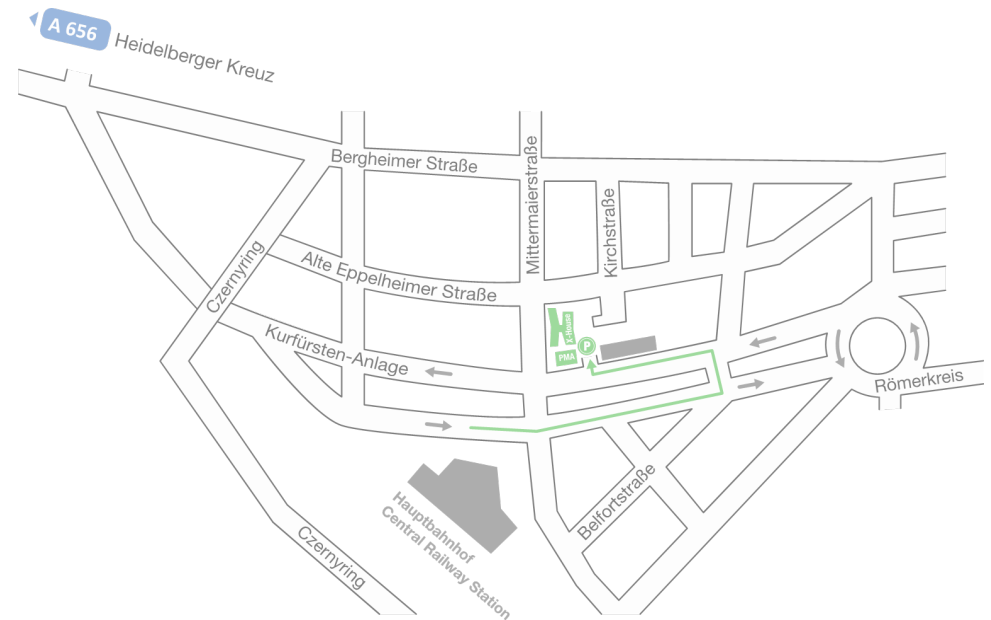
<https://sovanta.com/de/conversations>

sovanta AG

X-House

Mittermaierstraße 31

69115 Heidelberg



Sitz der Gesellschaft: Heidelberg · Registergericht: Mannheim HRB 708906 · Ust-IdentNr.: DE269864971 · Vorstand: Prof. Dr. Claus E. Heinrich, Michael Kern · Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Georg Konrad · Haftungsausschluss Alle Informationen und Erklärungen dieser Website sind unverbindlich. Die sovanta AG übernimmt für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte keine Gewähr. Es wird keine Garantie übernommen und keine Zusicherung von Produkteigenschaften gemacht. Aus den Inhalten der Internetseite ergeben sich keine Rechtsansprüche. Layout und Gestaltung der Website sowie die einzelnen Elemente sind urheberrechtlich geschützt. sovanta® ist ein eingetragenes Warenzeichen (Wortmarke). Alle anderen Produkte, die im Inhalt dieser Website erscheinen, sind registrierte oder nicht registrierte Warenzeichen der jeweiligen Firmen. Alle Rechte vorbehalten. Die sovanta AG übernimmt keine Garantie für die auf dieser Website vorhandenen Verweise („Links“) auf andere Websites. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Die sovanta AG ist für den Inhalt einer Seite, die mit einem solchen Link erreicht wird, nicht verantwortlich. Alle Links sind lediglich als wertfreier Hinweis auf das bestehende, von Dritten erstellte Angebot anzusehen. Die sovanta AG übernimmt keine Gewähr für die Fehlerfreiheit von Daten und Software, die von der Website heruntergeladen werden können. Diese werden auf Virenbefall überprüft. Dennoch empfehlen wir Daten und Software nach dem Herunterladen auf Virenbefall mit der jeweils neuesten Virensuchsoftware zu prüfen. Im Falle von Schäden insbesondere für unmittelbare und mittelbare Folgeschäden, Datenverluste, entgangenen Gewinn, System- und Produktionsausfällen, die durch die Nutzung dieser Website oder das Herunterladen von Daten entstehen haftet die sovanta AG nicht.