

A small, red, vintage-style toy robot stands on a white desk in a blurred office environment. The robot has a boxy head with two antennae, yellow eyes, and a rectangular mouth. Its torso features a control panel with several buttons and dials. The background shows a desk with a laptop, a monitor, and other office equipment.

Chatbot als Assistent für simple Serviceanfragen



Change Driver

Der Contact Center Leiter eines Herstellers von Netzwerktechnik für Endkunden stellt fest, dass sich die durchschnittliche Anrufdauer eingehender Serviceanfragen deutlich verlängert hat, da die bereits sehr gut informierten Kunden nur noch dann anrufen, wenn sie tatsächlich mithilfe von Youtube und Co. nicht mehr weiter kommen.

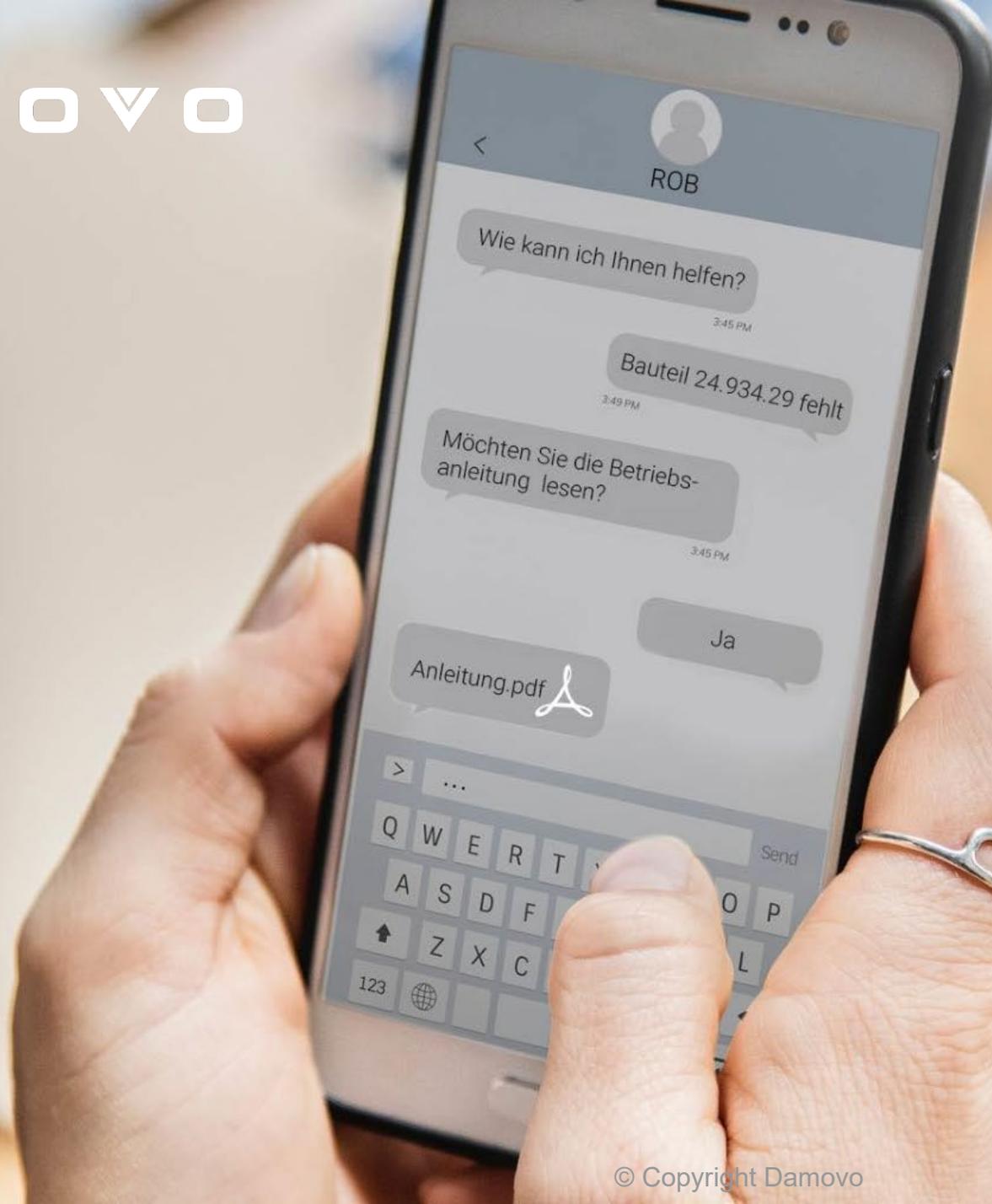
Auf der anderen Seite gibt es aber immer noch viele Anrufe mit Standardanfragen, die die Mitarbeiter in Summe viel Zeit kosten.

Durch das insgesamt hohe Anrufaufkommen und den daraus entstehenden Zeitdruck können komplexere Anliegen für den Kunden oft nicht zufriedenstellend gelöst werden.

Nun sollte eine Lösung gefunden werden, die eine Reduktion der persönlichen Beantwortung von Standardfragen ermöglicht.



DAMOVO



Damovo Approach

Ein Serviceassistent in Form eines Chatbots eignet sich sehr gut, um simple und wiederkehrende Anfragen abzufangen.

Der Chatbot kann in der Konversation mit dem Anfragenden, beispielsweise durch Erfragen des Problems eines spezifischen Produktes, dem Kunden exakt die Anleitung an die Hand geben, die der Contact Center Mitarbeiter ebenfalls genutzt hätte. Zusätzlich zeigt der Chatbot jedoch auch bebilderte Erklärungen des Produktes, sodass es den Kunden noch leichter fällt den Instruktionen zur Problemlösung zu folgen, als wenn sie das Vorgehen nur am Telefon beschrieben bekämen.

Sollte der Chatbot tatsächlich nicht weiterhelfen können, kann der Chat jedoch auch mit nur einem Klick zu einer Rückrufbitte eskaliert werden.



Customer Value

DAMOVO

So profitieren die Contact Center Mitarbeiter

Die Mitarbeiter im Contact Center haben durch die Hilfe des Chat-Serviceassistenten nun deutlich mehr Zeit für jene Kunden, die aufgrund von komplexeren Anliegen, im Gegensatz zu beispielsweise der Inbetriebnahme eines Produktes anrufen.

Das wiederum lässt die Kundenzufriedenheit und die Chancen auf Up- und Cross-Selling steigen, da die Mitarbeiter mit den Kunden während der Problembeseitigung ausführlicher über deren Bedürfnisse sprechen können.

So profitieren die Kunden

Kunden, die lediglich das Problem haben, dass sie ein vom Hersteller gekauftes Produkt nicht wie gedacht installiert bekommen oder sich über unerwartetes Verhalten der Produkte wundern (wie das für sie unbegründete Aufleuchten eines Signalbirnchens), müssen nicht mehr lange in der Warteschleife des Contact Centers verbringen, sondern können den Chat-Serviceassistenten direkt um Rat fragen und bekommen zudem eine bebilderte Anleitung exakt in dem Prozessschritt in dem sie sich befinden.