



## ConciergeBot

### Bot Framework für Voice und Text

#### Die täglichen Anforderungen an Ihr Contact Center sind niemals statisch, warum sollten Ihre Bots es also sein?

Ein durchdachter Dialog vereint ein bedienungsfreundliches UI-Design mit einer hohen Leistungsfähigkeit – unser effizientes ConciergeBot Framework geht noch einen Schritt weiter: Über eine Web-Schnittstelle können Sie den Bot an wechselnde Rahmenbedingungen unmittelbar anpassen, ohne zeit- oder kostenintensiv externe Expert:innen zu involvieren.

#### Omnichannelfähigkeit

Die Anliegen Ihrer Kund:innen sind individuell, mit den verschiedenen Kanälen können Sie sie ebenso individuell und bequem erreichen.

Über das Web-Frontend lassen sich alle Kanäle administrieren, egal ob Chat, Messenger oder Voice.

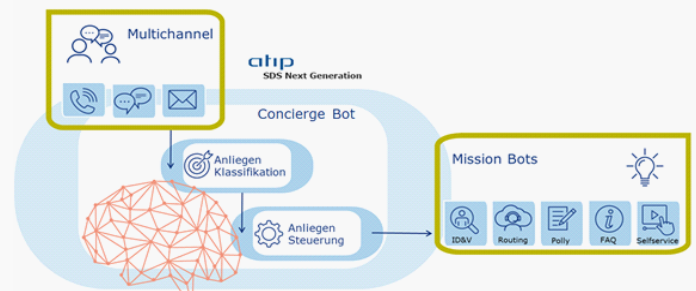
#### Effiziente Konfiguration

Ein ganz wesentlicher Punkt der Lösung liegt in der effizienten Pfleg- und Wartbarkeit.

- Omnichannelfähig
- Dynamisch
- Web-basierte Steuerung



Eine durch den Fachbereich nutzbare Oberfläche ermöglicht sehr einfache Anpassungen des Bots an die Notwendigkeiten des Unternehmens. Ganz ohne IT Ressourcen und Deployment-Zyklen. So können Sie ohne Fachwissen innerhalb weniger Minuten reagieren und Anpassungen vornehmen. Wir sichern dabei die Performanz Ihres Bots!



#### Conversational AI

Durch die Verwendung hochmoderner Technologie für konversationelle Künstliche Intelligenz (Conversational AI) ist es durch die konsequente Nutzung von natürlicher Kommunikation für die Kund:innen sehr einfach, eigenständig Informationen zu erhalten oder ein Anliegen selbst zu lösen. Der Bot unterstützt dabei in einem natürlichen Dialog mit kontextsensitiven, personalisierten Rückfragen.



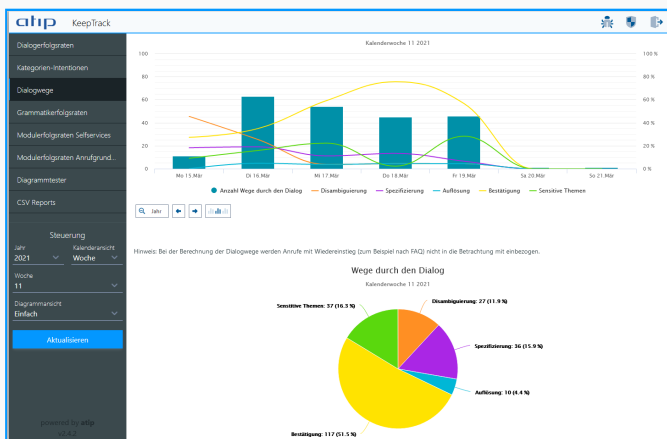


## ConciergeBot

**Auf Anforderungen im Live-Betrieb individuell reagieren**

### Monitoring und Reporting

Das zugehörige Monitoring- und Reporting-Tool KeepTrack erlaubt es Ihnen, Anforderungen in Echtzeit zu erkennen und schnell darauf zu reagieren. Auf die Daten können Sie über das Web-Frontend oder mittels CSV-Report zugreifen und bei Bedarf weitergehende Analysen durchführen.

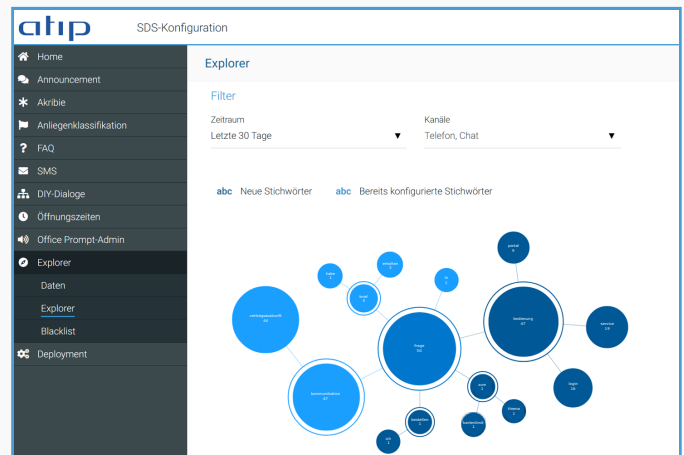


Reporting-Tool KeepTrack

### Contentanalyse über die Explorerfunktion

Die Eingaben der Nutzer:innen werden auf relevanten Content überprüft und der Explorer identifiziert neue Formulierungen. Dabei spürt er häufig genannte Themen, wiederkehrende grammatikalische Strukturen und Trends auf, die dann in den Bot integriert werden können. Sie entscheiden, welche Themen aufgenommen werden. Kuratiertes Machine Learning sichert dabei die Qualität.

- **Transparenz**
- **Analyseoptionen**
- **Alles aus einer Hand**



Explorer Contextmap

### Alles aus einer Hand

Wir lassen Sie nicht alleine und beraten Sie bei Design und Konzeption, übernehmen die Umsetzung und Optimierung des Bots und stehen Ihnen auch im laufenden Betrieb mit unserer umfangreichen Erfahrung zur Seite.

- Natürliche Kommunikation für Voice und Text
- Anliegenklassifikation und -steuerung
- (Teil-)Automatisierung von Geschäftsvorfällen
- Effiziente Konfiguration ohne IT Know How
- Tools für Analyse und Optimierung
- Ganzheitlicher Projektansatz
- Unterstützt Google Dialogflow Technologie
- Verfügbar in der Genesys AppFoundry

