

# KI zur Effizienzsteigerung im Kundenservice

DEEP ASSIST - The cognitive force your automation tools are missing

# Hauptgründe für den Einsatz von DEEP ASSIST

## DEEP ASSIST sorgt für Prozessbeschleunigung, befreit Mitarbeiter von Routinetätigkeiten & verbessert das Kundenerlebnis signifikant

### Anwendungsbereiche DEEP ASSIST im Kundenservice

- E-Mail Dispatching & Hyperautomation: Verteilen & automatisiertes Verarbeiten von eingehenden E-Mails
  - **Einsparung: Manueller Aufwand entfällt & Dunkelverarbeitung wird ermöglicht**
- Chatbot & Voicebot: Repetitive Kundenanfragen & Kundenprozesse automatisiert bearbeiten lassen
  - **Einsparung: Erreichbarkeit wird erhöht & Servicekosten reduziert**
- Agenten Unterstützung: Echtzeit-Guidance für Agenten am Telefon
  - **Einsparung: Prozessbeschleunigung & First Contact Resolution Rate wird erhöht**

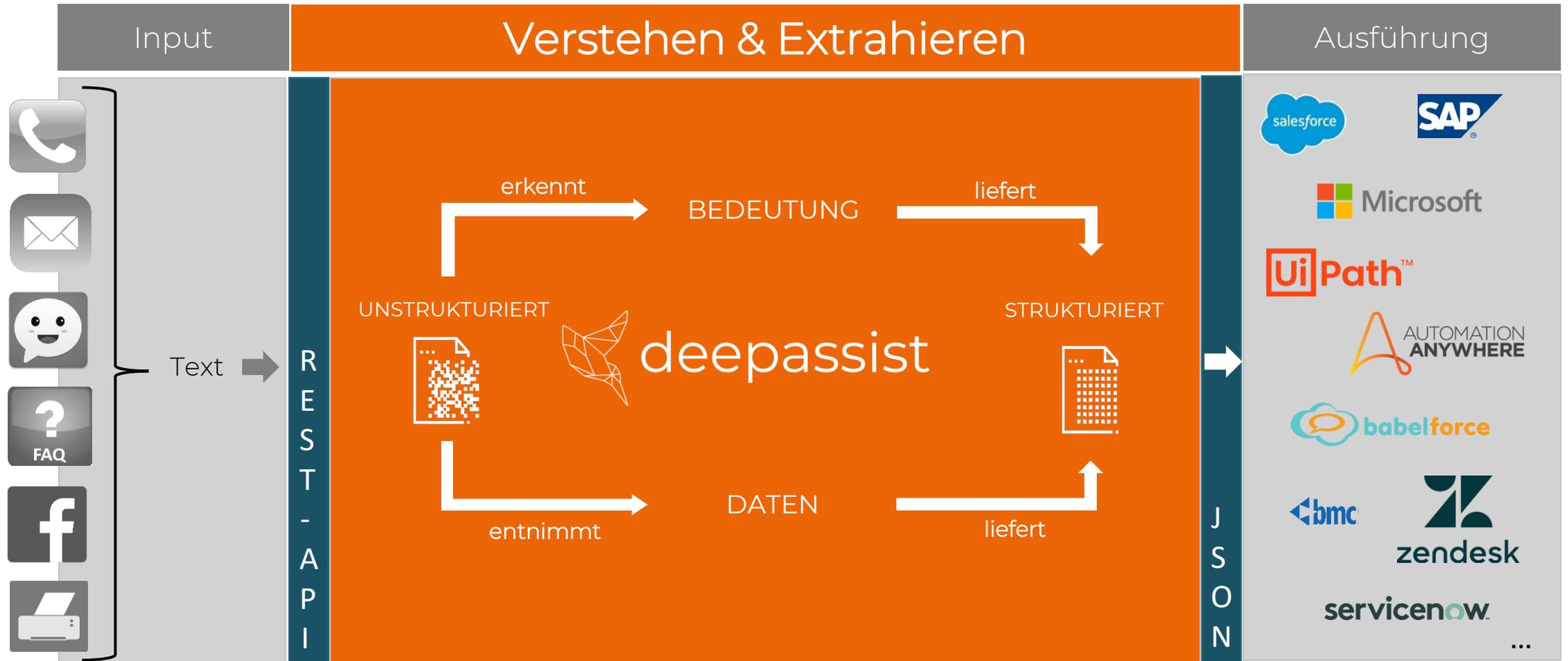
### Vorteile DEEP ASSIST

- Rasche Inbetriebnahme (4-6 Wochen) einer **vortrainierten Branchenlösung für Energieversorger**
- Als strategische NLU Lösung ist DEEP ASSIST **in 26 Sprachen auf alle Kommunikationskanäle anwendbar (Telefon, E-Mail, Chat, Social Media, u.v.m)**
- No-Code: **Fachbereich pflegt das System selbstständig**



# DEEP ASSIST Software as a Service Lösungsarchitektur

## Nahtlose Integration in bestehende Systemlandschaft



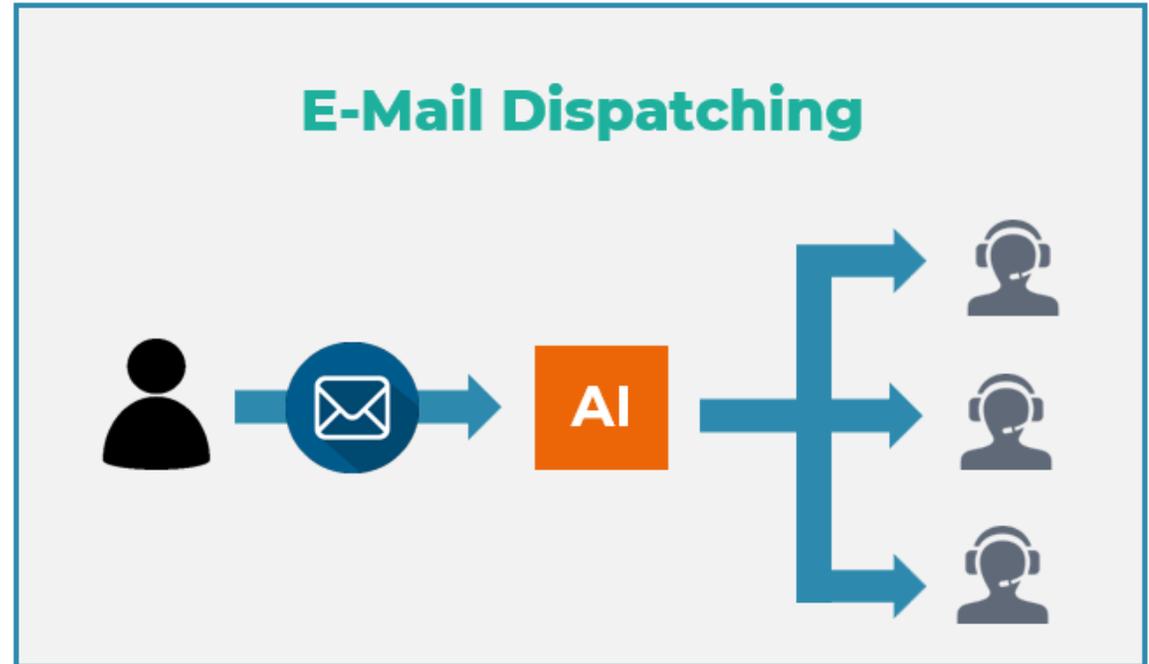
## E-Mail Dispatching

Ablauf:

1. User sendet E-Mail
2. Die KI analysiert die E-Mail und routet sie automatisch zum zuständigen Team

Nutzen:

- Prozessbeschleunigung
- Ressourcenersparnis



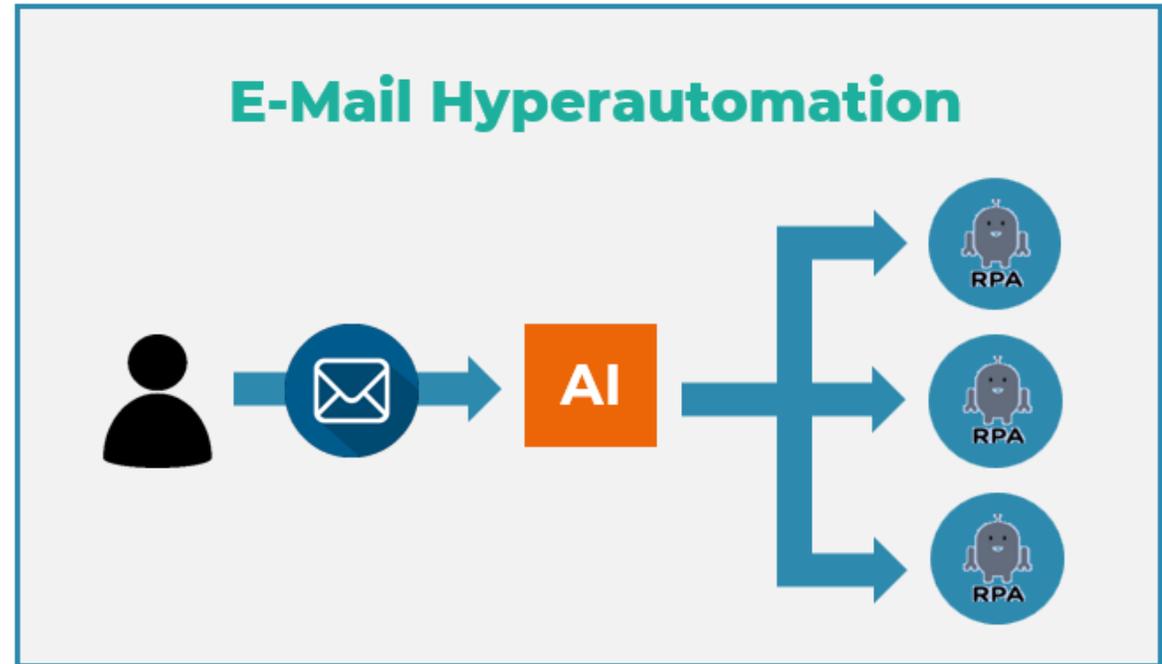
## E-Mail Hyperautomation

Ablauf:

1. Kunde sendet E-Mail
2. KI analysiert die Mail und identifiziert das oder die (mehrere) Anliegen
3. KI extrahiert die relevanten Daten
4. KI startet den vorkonfigurierten RPA-Bot, der in den Backendsystemen die Eingabefelder automatisch befüllt.

Nutzen:

- Befreit Agenten von Routinetätigkeiten
- Beschleunigt den Prozess dramatisch



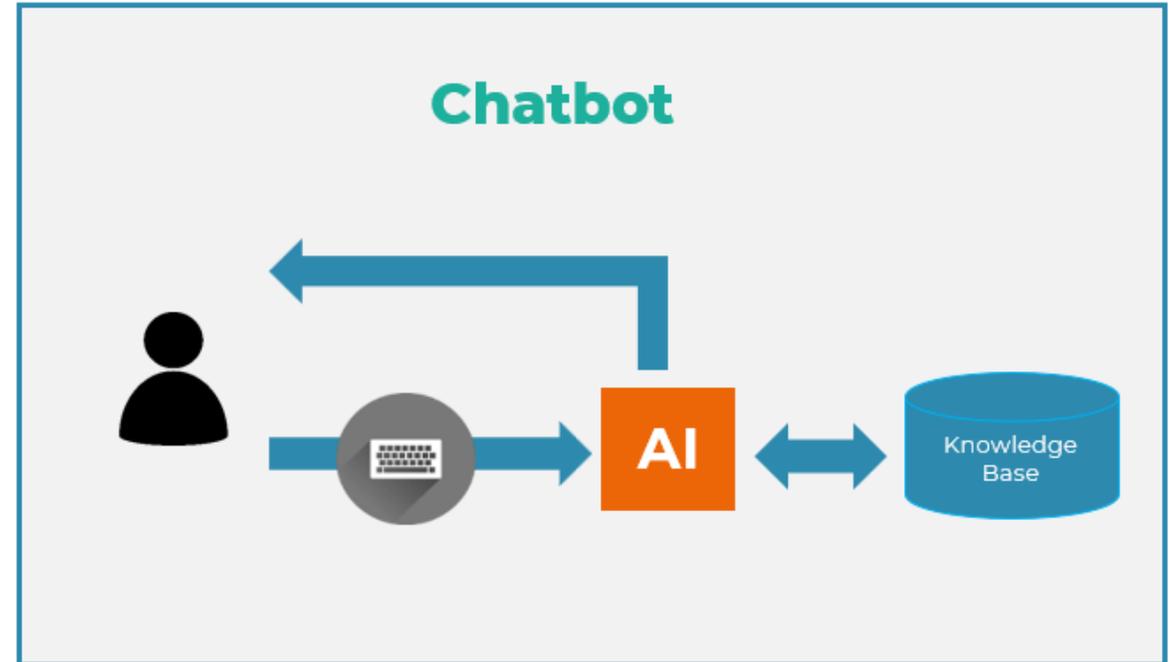
## Chatbot/Self-Service

Ablauf:

1. Kunde erfasst im Selfservice Portal oder im Chatbot sein Anliegen.
2. KI analysiert in Echtzeit den erfassten Text.
3. KI bietet Lösungen an.

Nutzen:

- Entlastet Agenten
- Reduziert Anzahl an Tickets



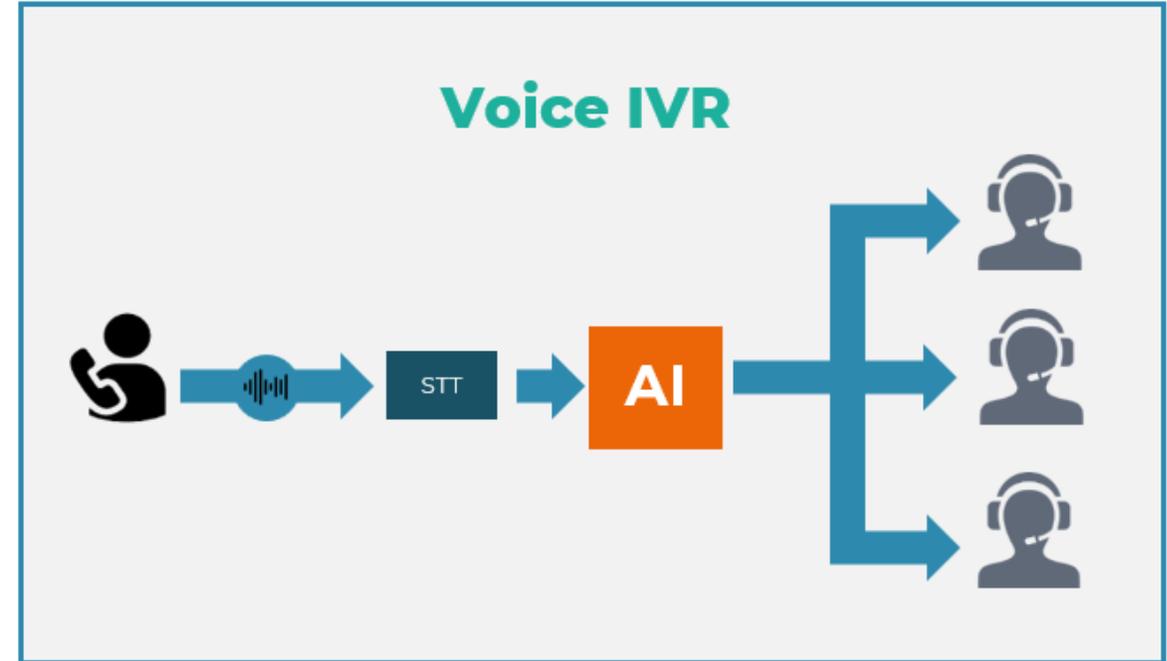
## Voice IVR

Ablauf:

1. Anrufer drückt keine Tasten, sondern erzählt kurz sein Anliegen.
2. Die KI analysiert das gesprochene Wort und routet zum verantwortlichen Team, oder RPA Bot.

Nutzen:

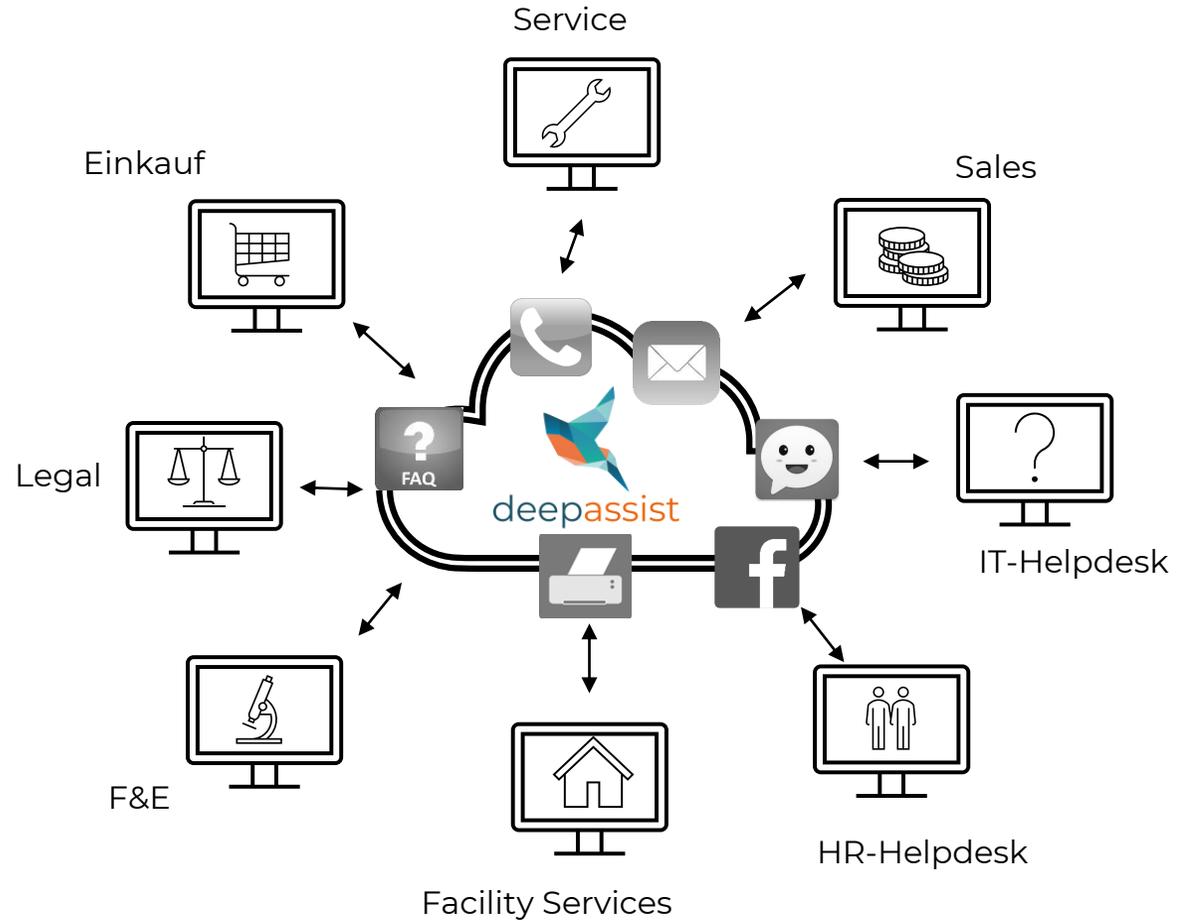
- Erhöht die Ersterledigungsrate
- Beschleunigt den Prozess
- Entlastet Agenten (Call-Vermeidung)
- Erreichbarkeit wird erhöht



# Warum DEEP ASSIST?

Unsere NLU ist ein strategisches Service, das von allen Fachbereichen genutzt werden kann

Taktische  
Insellösungen  
verursachen hohe  
technische Schulden.  
Wir nicht.



# Warum DEEP ASSIST?

Unsere KI ist vortrainiert und ready-to-go.

Mit traditioneller KI kauft man ein Werkzeug und startet bei Null.

Wir bieten eine Lösung mit eingebautem Hausverstand out-of-the-box.



Let´s start.

