



Whitepaper: Chatbots im Kundenservice

Sie haben vermutlich in den letzten Jahren neue Service-Mitarbeiter eingestellt, um die steigende Menge der Anfragen zu bewältigen. Gleichzeitig müssen Sie befürchten, dass Ihre Ressourcen gekürzt werden, weil "Kundenservice kein Geld bringt" und es "nicht so schwer ist, mal eine E-Mail zu beantworten". Vermutlich hören Sie solche Aussagen öfter. Dieses Whitepaper möchte Ihnen einige Inspirationen zur Entlastung und Optimierung im Kunden-Service geben.

Warum Sie dieses Whitepaper lesen sollten

Mit der Lektüre gewinnen Sie einen Überblick über:

- Nutzen und Anwendungsfälle im Kundenservice
- Entscheidungen und Rentabilität Ihres Chatbots
- Planung und Umsetzung eines Chatbot-Projektes.



Inhalte

1. Wie entlastet ein Chatbot Ihre Mitarbeiter im Service?	2
2. Wie läuft im Chatbot ein Service-Vorgang ab?.....	5
3. Rentiert sich ein Chatbot für Ihr Unternehmen?.....	9
4. Was ist bei der Chatbot Entscheidung zu beachten?	12
5. Wie setzen Sie Ihr Chatbot-Projekt mit Kauz um?.....	12



1. Wie entlastet ein Chatbot Ihre Mitarbeiter im Service?

Erinnern Sie sich noch an den Kundenservice vor dem Internet? Permanent klingelte das Telefon im Callcenter. Die meisten Anrufe kamen von wütenden Kunden, die jemanden zum Anschreien suchten. Danach folgten E-Mails, die in Fluten im Kundenservice hereinbrachen. Gut, dass diese Zeiten vorbei sind und Ihr Kundenservice jetzt endlich Nutzen-Potenziale durch Chatbots erlebt!

Nutzen von Chatbots im Kundenservice



Sie möchten Ihre Mitarbeiter entlasten? Dann ist es klug, sich mit dem Chatbot-Einsatz zu beschäftigen. Es gibt unterschiedliche Chatbots, die die Service-Kommunikation mit Kunden unterstützen. Sie wissen vermutlich schon einiges über Chatbots und brauchen daher keine große Einleitung zu dem Thema. Falls Sie noch mehr Hintergrundwissen möchten, lesen Sie in unserem [Whitepaper Chatbots für Unternehmen](#) mehr über die Chatbots Basics dazu.



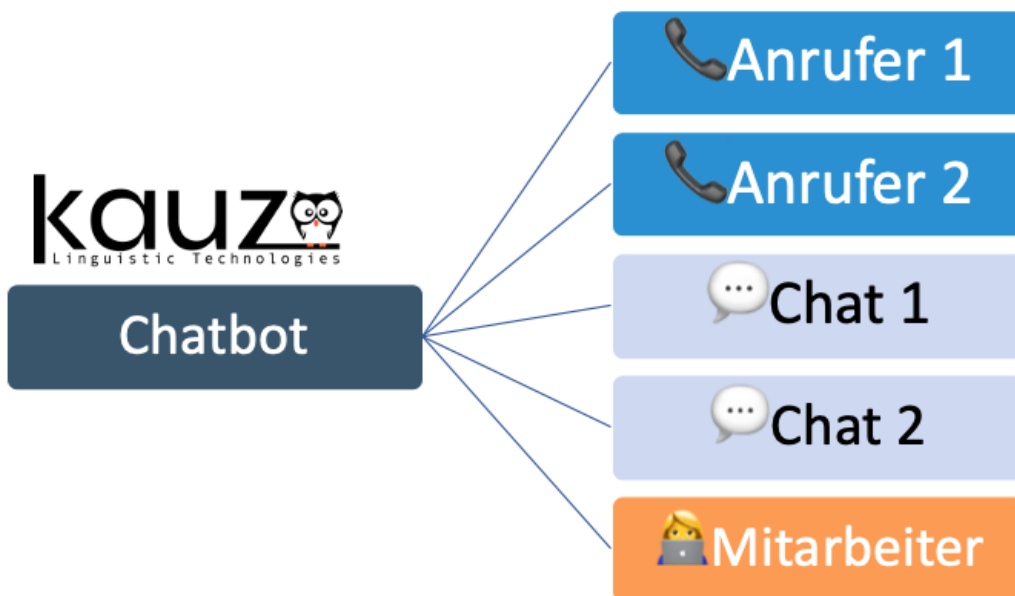
Chatbots sind jederzeit und schnell verfügbar

Wie entlastet ein Chatbot Ihr Mitarbeiter konkret? Machen Ihre Mitarbeiter Überstunden, weil Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeiten anrufen? Das ist kostspielig und führt zu hohen Belastungen für Ihre Mitarbeiter. Nutzen Sie einfach Ihren Chatbot für die Anfragen außerhalb der Arbeitszeiten. So können Ihre Mitarbeiter pünktlich in den Feierabend gehen. Ihr Chatbot ist immer verfügbar und reagiert jederzeit auf Anfragen, auch abends und am Wochenende.

Chatbots können dank Multikanalfähigkeit mehrere Kanäle bedienen

Kennen Sie das: Sie hängen in einer langen Warteschleife, weil gerade alle Mitarbeiter in Gesprächen sind? Wie oft haben Sie schon in der Warteschleife aufgelegt, weil Sie zu genervt waren? Entgangene Anrufe stressen Mitarbeiter und Kunden. Dank Multikanalfähigkeit können die Chatbots von Kauz mehrere Dialoge auf unterschiedlichen Kanälen gleichzeitig bedienen, siehe Abbildung.

Die Multikanalfähigkeit des Chatbots von Kauz ermöglicht das gleichzeitige Beantworten vieler Anfragen





Chatbots erhöhen Mitarbeiter- und Kunden-Zufriedenheit

Kunden wünschen sich positive Marken-Erlebnisse. Ihr Chatbot ist immer einsatzbereit. Er kann gleichzeitig viele Gespräche führen und sorgt dafür, dass Kunden nicht durch Warteschleifen verärgert sind. Stattdessen steht Ihr Bot jederzeit für eine schnelle und freundliche Abwicklung bereit. Ihre Mitarbeiter haben damit Zeit, anspruchsvolle Anfragen zu lösen.

Kompetenter mehrsprachiger Kundenservice

Durch die Internationalisierung müssen Service-Abteilungen heute mehrsprachig sein. Die Englischkenntnisse der Deutschen steigen zwar an, jedoch sprechen immer noch viele Deutsche kein gutes Englisch. Ihre wenigen Mitarbeiter mit guten Sprachkenntnissen sind oft überlastet, weil sie als einzige die internationale Kundengruppe bedienen können. Um auch diese Mitarbeiter zu entlasten, sollten Sie darauf achten, dass Ihr Chatbot auch eine Multisprachfähigkeit besitzt. Die Chatbots von Kauz beantworten Fragen auf Englisch, Französisch und weitere Sprachen und entlasten somit Ihre mehrsprachigen Mitarbeiter.

Einfache Dokumentensuche

Hat Ihr Unternehmen so viele Dokumente, dass Ihre Mitarbeiter lange für eine Antwort brauchen, weil sie einfach nicht das passende Dokument finden? Das Warten ist eine negative Kunden Erfahrung im Kundenservice. Nutzen Sie auch dafür einen Chatbot! Dazu geben Ihre Mitarbeiter nur die gewünschten Suchbegriffe ein und der Chatbot von Kauz filtert die Suchergebnisse schneller als eine herkömmliche Suchfunktion. Ihre Mitarbeiter finden dadurch schneller Dokumente, Anleitungen und Informationen, was im Gegenzug die Arbeitsprozesse erleichtert und für einen verbesserten Kundenservice sorgt.



2. Wie läuft im Chatbot ein Service-Vorgang ab?

Vermutlich fragen Sie sich jetzt, wie der Einsatz Ihres Chatbots in der Praxis funktioniert. Vielleicht befürchten Sie, dass Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen überflüssig werden und Sie Ärger mit Ihrem Betriebsrat bekommen? Haben Sie keine Sorge: Ihr Chatbot kann zwar vieles, aber er funktioniert nur in Zusammenarbeit mit Ihrer Abteilung und ersetzt keine Mitarbeiter. Ihr Chatbot wird allerdings Veränderungen mit sich bringen. Nutzen Sie Ihren Chatbot wie einen Sekretär, der die Kundenfragen vorfiltert. Bei zukünftigen Anfragen versucht zuerst Ihr Chatbot, eine zufriedenstellende Antwort bereitzustellen.

Ihr Chatbot liefert Auskunft über Produkte und Lösungen

Die Kommunikation wird entweder durch Ihren Chatbot initiiert oder wird durch den Kunden durch die Eingabe auf Ihrer Webseite oder über den Facebook Messenger gestartet. Sobald Ihr Chatbot die Frage oder Aussage erhält, läuft der Vorgang des Verstehens und Einordnens an, um anschließend das Ergebnis in der angeschlossenen Datenbank zu suchen. Die Antwort ist entweder eine Aussage oder eine Auswahlmöglichkeit, je nach vorhergehender Eingabe. Manchmal muss Ihr Chatbot natürlich auch einmal genauer nachfragen, falls es eine Anfrage mit vielen verschiedenen Interpretationen war.

In einigen Fällen kommt es vor, dass Ihrem Chatbot zu dem spezifischen Thema noch keine Informationen vorliegen und er verweist an den Livechat. Außerhalb der Geschäftszeiten stellt er stattdessen das E-Mail-Formular bereit. Da ca. 80 % der Kundenanfragen repetitiv sind und die Antwort bereits vorliegt, erhalten Ihre Mitarbeiter viel weniger Anfragen und können sich voll und ganz darauf konzentrieren. Natürlich benötigen Ihre Mitarbeiter dadurch weniger Zeit für den aktiven Kundenservice, aber diese Zeit können sie investieren, um aufwändige Service Vorgänge zu klären.



Bot-Kundenberatung von Produkt-Details über Service bis zum Abschluss

Ihr Chatbot kann mehr als nur Fragen beantworten! Er kann Ihre Kunden zu Ihren Produkten individuell beraten. Es ist technologisch unerheblich, um welches Produkt es sich handelt, da der Chatbot individuell auf Ihre Bedürfnisse eingestellt wird und die Produktberatung mit Hilfe Ihrer Informationen durchführt.

Dabei macht es allerdings einen großen Unterschied, welche Qualität Ihr Chatbot hat. Ein Chatbot mit Machine-Learning wird in der Regel nur die Fragen beantworten können, die ihm vorher aufwendig antrainiert wurden. Bei Aussagen wie "Ich fahre in den Urlaub" ist allerdings die Kontexterkennung wichtig. Ein Versicherungs-Chatbot, der auf Natural Language Understanding (NLU) basiert, erkennt in dem Falle, dass der Kunde vermutlich Informationen über eine Reiseversicherung erhalten möchte und kann die Beratung sofort starten.

Nun reagiert Ihr Chatbot ähnlich einem menschlichen Berater, vergleicht Produkte und Leistungen und bietet nach einer ausführlichen Produktberatung den Vertragsabschluss an, der direkt im Chatfenster abgeschlossen werden kann. Nach einer Antwort des Bots ist der Nutzer wieder am Zug und kann so lange Fragen stellen, wie er möchte. Ihr Chatbot hat keine Eile und kann gleichzeitig auf mehrere Anfragen reagieren. Das Gespräch endet in der Regel, wenn der Kunde zufrieden ist und keine weitere Eingabe machen möchte.

Nutzer-Dialog mit einem NLU Chatbot von **kauzo** Linguistic Technologies





Chatbot-Terminvereinbarung für die persönliche Beratung

Manchmal haben Kunden im Chatbot Dialog Fragen, die selten nachgefragt werden. Diese können jederzeit in Ihren Chatbot eingebunden werden oder weiterhin von Menschen beantwortet werden. Ihr Chatbot kann den Dialog an einen Mitarbeiter weiterleiten und Termine vereinbaren. Er leitet die Informationen zum Gespräch direkt an den Mitarbeiter weiter, so dass dieser direkt alle Informationen vorliegen hat und kompetent mit dem Kunden kommunizieren kann.

Dadurch entsteht eine Win-Win-Situation, da der Kunde bereits schnell erste Informationen erhalten hat. Zudem spart der Berater durch die Vorbereitung des Chatbots viel Zeit ein, die er für den Kunden-Dialog nutzen kann. Bei Bedarf vereinbart ein Chatbot einen Beratungstermin mit Mitarbeitern. Die Terminvereinbarung wird danach per Mail an alle Beteiligten weitergeleitet und auf Wunsch in den Kalender eingetragen. So einfach geht Kundenberatung heute, wenn man einen hochwertigen Chatbot einsetzt.



Ich habe noch Rückfragen an einen Berater.

Ich kann einen Termin für Sie vereinbaren.
Suchen Sie einen Termin aus dem Kalender aus.

July 2020 August >

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Uhrzeit ▼

Bestätigen

Nachricht eingeben

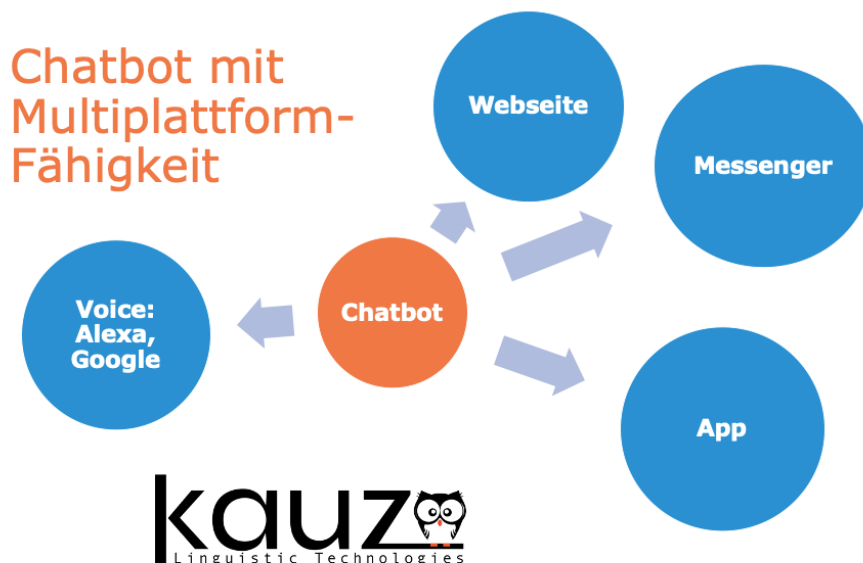


Ihr Chatbot lernt beständig weiter

Manchmal tritt eine Anfrage zu einem bestimmten Thema häufiger auf, kann aber noch nicht vom Bot beantwortet werden. Dies wird dann im Chatbot-Editor analysiert und eine passende Antwort kann unkompliziert eingepflegt werden. Dadurch kann Ihr Chatbot die Information in Zukunft schneller und präziser bereitstellen. Als Folge nimmt die Qualität Ihres Kundenservices also stetig zu, während die persönlichen Anfragen Ihrer Mitarbeiter abnehmen und Ihr Team mehr Zeit für besondere Fragen und andere Aufgaben hat.

Chatbots von Kauz haben sogar eine Voice-Integration für Alexa Skills

Da bei Ihrem Kundenservice sicherlich noch immer viele Anrufe eingehen, brauchen Sie auch dort eine wirksame Möglichkeit zur Entlastung Ihrer Mitarbeiter. Diese Möglichkeit wird Ihnen durch einen hochwertigen Chatbot geboten. Binden Sie Ihren Chatbot von Kauz ganz einfach in Ihre Telefonsoftware ein und er nimmt automatisch die Anrufe an. Diese Voice-Integration basiert auf der gleichen Programmierung wie Ihr textbasierter Chatbot. Die mündliche eingegebene Sprache wird erkannt und mit der Datenbank abgeglichen. Die Antwort erfolgt ebenfalls über eine Sprachausgabe und funktioniert so zuverlässig wie Ihr textbasierter Chatbot. Auch dabei ist es möglich, an einen Mitarbeiter weiterzuleiten, falls die Frage des Kunden nicht im System vorliegt. Durch die Integration in Ihr Callcenter sparen Sie viel Zeit und Ressourcen. Mit positiven Kunden-Erlebnissen gewinnen Sie hohe Werte in der Zufriedenheit.

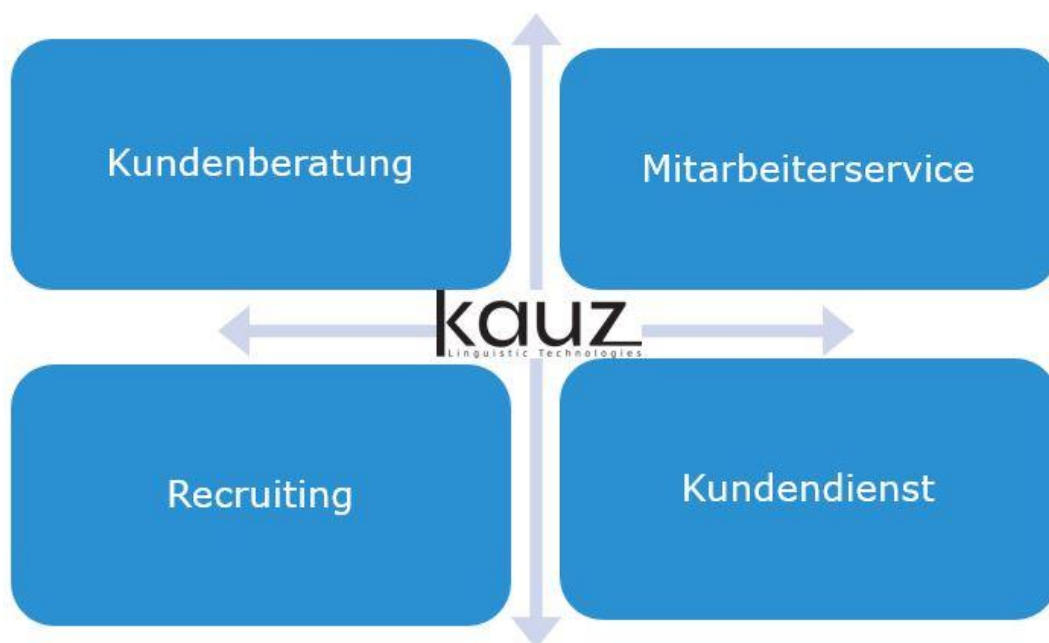




3. Rentiert sich ein Chatbot für Ihr Unternehmen?

Sicherlich fragen Sie sich, wie sich die Anschaffung eines Chatbots amortisiert. Vergleichen Sie die Kosten für Ihren Chatbot mit den laufenden Betriebskosten und permanent ansteigenden Kosten für neue Mitarbeiter. Dabei stellen Sie schnell die Vorteile des Chatbots fest. Auf der folgenden Grafik erkennen Sie die vielfältigen Chatbot-Einsatzbereiche im Unternehmen, die sich schnell amortisieren: Mitarbeiterservice, Kundendienst, Recruiting und Kundenberatung

Chatbot Einsatz im Unternehmen



Ein Chatbot kostet im laufenden Betrieb monatlich etwa so viel wie ein Mitarbeiter. Mit dem Chatbot läuft Ihr Kunden Service am Wochenende und nach Feierabend weiter und Ihre Kunden bleiben zufrieden. Falls ein Chatbot eine Frage nicht beantworten kann, dann leitet er (je nach Auswahl) an Mitarbeiter weiter, erstellt einen Termin oder ein Ticket für die nachfolgende Bearbeitung.

Mit einem Chatbot ist Ihr Kundenservice permanent erreichbar und Ihre Mitarbeiter erhalten tatkräftige Unterstützung. Alleine durch die ständige Erreichbarkeit erhöht Ihr Chatbot also die Qualität Ihres Kundenservice immens und reduziert das Anfragevolumen für Ihre restlichen Mitarbeiter.



Studie: Chatbots im Kundenservice

Der Einsatz eines Chatbots rentiert sich. Das zeigt auch die Studie "[Customer Service 4.0 - Wie gut sind Chatbots?](#)" Eine Analyse am Beispiel der DAX- und MDAX-Konzerne von der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin (2018).

Die Studienergebnisse lassen sich in vier Punkten zusammenfassen:

1 Rund ein Drittel der DAX-Konzerne setzen auf Chatbots in der Kundenkommunikation.

2 Die Beliebtheit von Social Media und Instant Messaging wird in der Integration in andere Plattformen deutlich wie Chatbots auf der Website und im Instant Messenger von Facebook.

3 Drei von vier Dimensionen der Kundenerwartung an einen zeitgemäßen Service werden mit Chatbots erfüllt. Die Chatbots werden den Kundenanforderungen nach Flexibilität, Schnelligkeit und einer permanenten Verfügbarkeit gerecht.

4 In Verbindung mit digitalen Optimierungsmaßnahmen, können Chatbots sich als Schlüsseltouchpoints für die Kundeninteraktion etablieren.

Studie: Chatbot Handlungsempfehlungen für die Praxis

Die Studien-Empfehlungen für die unternehmerische Praxis folgen:

1. Kontinuierliche Touchpoint-Analyse: Konsistente Vermittlung von Inhalten entlang aller Kanäle mit Fokus auf das mobile Interface
2. Implementierung von Personalisierungsoptionen und Verwendung dieser Insights zur Optimierung der Kundenansprache
3. Fehlerfreie Ausführung und Interpretation relevanter Keywords des spezifischen Einsatzzweckes als Basisleistung sicherstellen
4. Touchpoint übergreifenden Austausch von Daten zur Generierung eines einheitlichen Kundenerlebnisses ermöglichen.

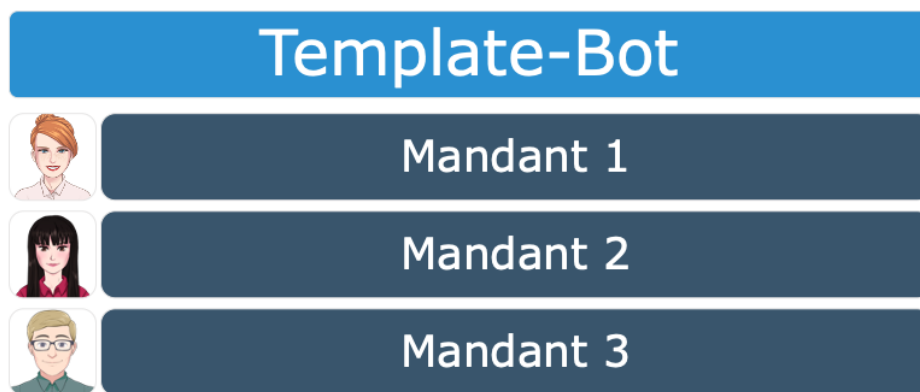


Chatbots bieten große Einsparpotentiale

Hat Ihr Unternehmen mehrere Filialen mit unterschiedlichen Angeboten? Gerade dann rentiert sich ein Chatbot! Sofern Ihr Chatbot eine Multimandantenfähigkeit hat, können Sie Ihren ersten Bot als Basis für ein Template nehmen und bedienen so direkt mehrere Filialen. Der Chatbot benötigt lediglich die Informationen über die Unterschiede, um universell eingesetzt zu werden.

So spart Ihr Unternehmen direkt in mehreren Supportabteilungen das Einstellen und Einarbeiten neuer Mitarbeiter. Die Anschaffungskosten amortisieren sich innerhalb kürzester Zeit, wenn Sie diese verteilt auf mehrere Filialen rechnen und damit all diesen Filialen einen verbesserten Service bieten.

Multimandantenfähigkeit



Ein Template-Bot ermöglicht die Erstellung unterschiedlicher Chatbots für verschiedene Mandanten wie z.B. Bankfilialen

Senken Sie Ihre Kundenservice-Kosten nachhaltig: Mit Chatbots von Kauz sichern Sie sich folgende Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Mehr Zeit durch Automatisierung häufig gestellter Anfragen rund um die Uhr
- Zufriedenere Kunden durch schnelle Antwortlösungen im Chat
- Beste Ergebnisse durch unseren Full-Service Bot

Gewinnen Sie interessante Einblicke durch eine [Demo!](#)



4. Was ist bei der Chatbot-Einführung zu beachten?

Sie sind noch unsicher, wie Sie das Projekt in Ihrem Unternehmen einführen? Für Ihr Chatbot-Projekt müssen Sie einige wichtige Punkte beachten und das Projekt genau planen. Dabei helfen wir Ihnen selbstverständlich bei Kauz.

Chatbots haben unterschiedliche Qualitäten. Wünschen Sie einen Chatbot, der wenig kostet, dann kann es sein, dass Sie hohe Ressourcen in die Entwicklung investieren, was dann doch teuer wird. Wünschen Sie einen hochwertigen Chatbot, der Ihren Kundenservice effizient entlastet und schnell einsatzbereit ist, können Sie auch hier zwischen verschiedenen Chatbot Typen wählen.

Stark verbreitet ist der Klickbot, der allerdings die Interaktionen Ihres Kunden stark einschränkt und so Ihren Kundenservice nur wenig entlastet. Vermutlich möchten Sie einen Chatbot, der auch den Gesprächskontext versteht und nicht nur mit vorgegebenen Fragen arbeitet. Sie sollten wissen, dass es dabei einen großen Unterschied macht, ob Ihr Chatbot auf Machine-Learning (ML) basiert und eine richtige Antwortrate von durchschnittlich ca. 40 - 50 % erreicht, oder ob Sie auf Natural Language Understanding (NLU) setzen und damit die korrekte Antwortquote auf ca. 70 - 90 % erhöhen. Durch die linguistische Programmierung ist das Verständnis des Chatbots flexibler und er kann auch komplexere Zusammenhänge verstehen.

Ein Chatbot wird speziell für Ihr Unternehmen aufgesetzt und gleicht daher nur bis zu einem bestimmten Punkt anderen Chatbots. Die Themen und Antworten, die Ihrem Unternehmen wichtig sind, werden individuell festgelegt und sorgen so dafür, dass Ihr Chatbot einzigartig ist. Falls gewünscht, wird Ihr Chatbot an das Intranet angeschlossen und kann auch spezifische Kundenfragen zu Kontoinformationen beantworten.

Individuelles Chatbot Design

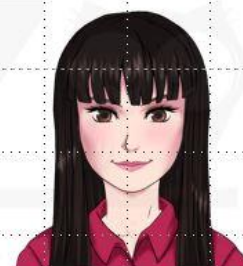
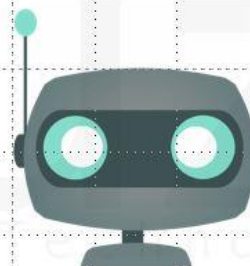
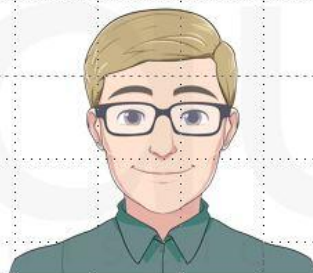
Haben Sie schon überlegt, wie Ihr Chatbot bei Ihren Kunden ankommt? Vielleicht fürchten Sie, dass ein Chatbot nicht zu dem Image Ihres Unternehmens passt. In dem Fall haben wir gute Neuigkeiten für Sie! Chatbots sind zwar Roboter, aber trotzdem sind sie nicht alle gleich. Kein Chatbot ist wie ein anderer.



Ihr Chatbot wird speziell für Ihr Unternehmen entwickelt und kennt die Begriffe, Produkte und Daten aus Ihrem Unternehmensumfeld. So beantwortet ein Versicherungsbots in der Regel spezifische Fragen zu Versicherungen der Kunden. Ihr Chatbot kennt nicht nur Ihre Produkte, sondern passt sich dem Kommunikationsstil Ihres Unternehmens an.

Soll Ihr Chatbot Ihre Kunden duzen oder siezen? Das ist bei einem auf NLU basierenden Chatbot nur eine Einstellungssache. Manche Kunden möchten sogar, dass Ihr Chatbot ab und zu einen Witz einbaut, um positive Kundenerfahrungen zu fördern. Jeder Chatbot hat ein eigenes Gesicht als Avatar. Dies ist die Figur, die die Persönlichkeit Ihres virtuellen Mitarbeiters widerspiegelt. Charmant oder seriös oder technisch inspiriert: Was ist Ihr Chatbot Favorit?

Welche Persönlichkeit soll Ihr Chatbot haben?





5. Wie setzen Sie Ihr Chatbot-Projekt mit Kauz um?

Die Implementierung eines Chatbots folgt einem Projektplan. Zunächst geht es um den Projektfokus. Was sind die Ziele, Erwartungen und Einsatzbereiche zum Chatbot-Projekt? Dann folgt die Frage: Welche Chatbot-Art ist am besten geeignet? Es gibt Chatbots, die nur bestimmte Fragen beantworten können und durch die Unterhaltung anhand von verschiedenen Auswahloptionen führen. Hochwertiger wird es, wenn man einen Chatbot mit freier Texteingabe verwendet, da diese aufwendiger zu programmieren und dementsprechend nicht so häufig am Markt vertreten sind.

Chatbots nutzen verschiedene Arten, wie sie neue Informationen lernen. Am Bekanntesten ist sicherlich Machine-Learning, eine Form von künstlicher Intelligenz, die allerdings oftmals nur eine Antwortquote von 40-50% besitzt. Im Vergleich zur linguistischen Programmierung schneidet das Machine-Learning schlecht ab. Deshalb setzt Kauz auf eine eigens konzipierte linguistische Programmierung NLU ([Natural-language understanding](#)) mit einer Erfolgsrate von etwa 70-90% richtiger Antworten. Da eine hohe richtige Chatbot Antwortrate maßgeblich für positive Kundenerlebnisse ist, empfehlen wir bei Kauz hochwertige Chatbots mit NLU Programmierung.

Gemeinsamer Strategie-Workshop zur Konzeption Ihres Chatbots

Kauz erarbeitet mit neuen Kunden im Workshop gemeinsam eine individuelle Strategie passend für individuelle Unternehmensziele. Dabei wird der Funktionsumfang festgelegt. Viele Unternehmen nutzen einen Chatbot nur für ausgewählte Bereiche. Ein Thema im Workshop ist zudem der Kommunikationsstil. Der Tonfall vom Chatbot wird an die Branche angepasst und reicht von seriöser Sprache über Fachsprache bis zum humorvollen Stil. Verschiedene Themen erfordern manchmal auch unterschiedliche Antwortstrategien, die ebenfalls am runden Tisch besprochen werden.



Proof-of-Concept nach einer Woche

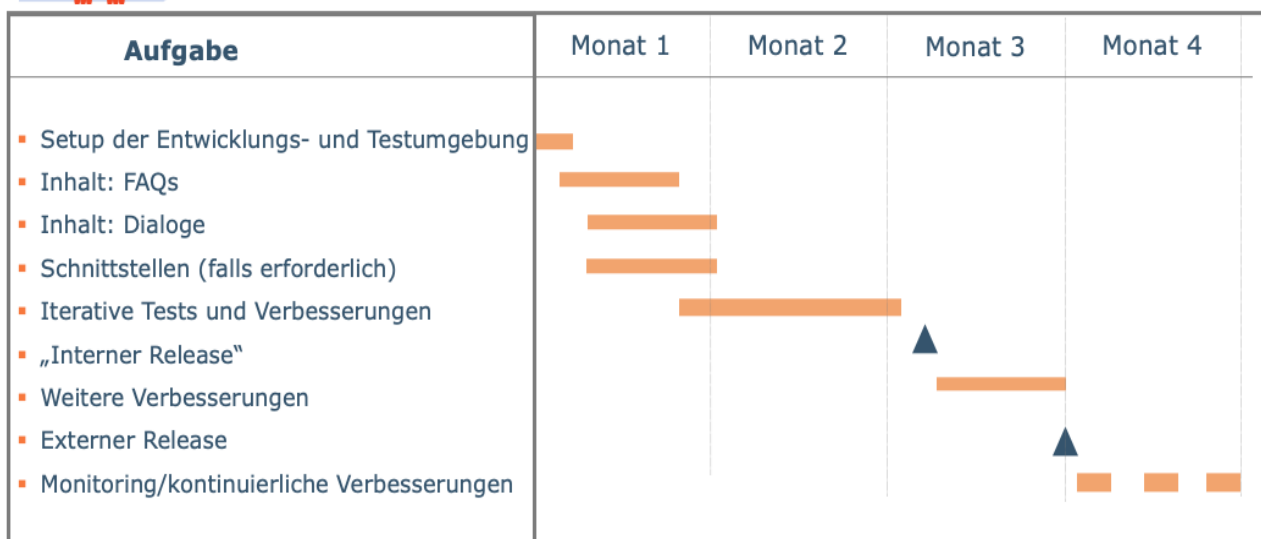
Innerhalb von einer Woche wird dann Ihr Proof-of-Concept erstellt. Das ist schon ein funktionsfähiger Chatbot in einer Demo-Umgebung zu Testzwecken. Als Basis für Ihren Chatbot wird dieser funktionsfähige Chatbot bei der Implementierung weiterentwickelt. Dafür benötigt Kauz lediglich Informationen für den gewünschten Themenbereich. Die Programmierung wird von Kauz übernommen. Das Proof-of-Concept kann frei getestet werden. Es ist auf einen definierten Bereich abgestimmt und kann die Fragen dazu beantworten.

Kauz-Chatbot Implementierung dauert 2-3 Monate

Wenn das Ergebnis gut ist, geht es in die Entwicklungsphase. Kauz wird nun innerhalb von 2-3 Monaten eine vollständige Implementierung durchführen. Dafür stellt das Kunden-Unternehmen die bereits vorhandene Datenbank bereit. Damit alles zur vollsten Zufriedenheit läuft, ist Kauz in ständigem Austausch mit Ihnen. Ein Training von Unternehmensseite, wie bei einigen Chatbots notwendig, entfällt übrigens bei Kauz. Unser Ziel ist es, den Aufwand für Sie minimal zu halten. Ein hochwertiger Chatbot von Kauz kann in 2-3 Monaten erstellt werden.



Ein guter Chatbot kann in **2-3 Monaten** erstellt werden





Tipps für Ihr erfolgreiches Chatbot Projekt

Während der Entwicklung wird Ihr Chatbot um neue Themen und Funktionen erweitert, durchläuft mehrere Testphasen und wird stetig verbessert. Wenn Sie wollen, kann er an bestehende Systeme Ihres Unternehmens (z.B. Berater-Chat, Service Datenbanken) angeschlossen werden oder unabhängig laufen.

In drei Monaten haben Sie einen voll funktionsfähigen Chatbot, der auch zukünftig optimiert wird. Das Ergebnis kann sich sehen lassen und ermöglicht den Übergang in den Kundenservice 4.0, der frei von Arbeitszeiten permanent verfügbar ist und eine deutliche Entlastung für Ihren bestehenden Kundenservice bietet und Ihren Kunden positive Markenerlebnisse liefert.

Fünf Tipps für Ihr erfolgreiches Chatbot Projekt

1 Use Case: Stellen Sie den Nutzer in den Projekt-Fokus, das ist essentiell beim Entwickeln einer Chatbot-Lösung.

2 Fachabteilungen integrieren: Wenn es um Customer Service Bots geht, muss jemand vom Customer Service im Projektteam sein.

3 Konzipieren Sie Ihren Chatbot fokussiert mit tiefem Know-how zum Use Case. Verwenden Sie definierte Anwendungsfälle und gehen Sie in die Tiefe.

4 Klar und offen kommunizieren: Der User muss wissen, dass er mit einem Bot kommuniziert, bzw. wenn sich ein Mitarbeiter in den Dialog einschaltet (Human-Switch) muss auch das kommuniziert werden.

5 Ressourcen für die Zeit nach dem *Going Live*: Jetzt beginnt für uns und unsere Kunden das wirkliche Optimieren. Wir sind darauf vorbereitet, aber auch auf Kundenseite sollten Ressourcen bereitgestellt werden um in den ersten 4-6 Wochen nach Launch zeitnah zu reagieren und den Bot beständig zu optimieren.



Die Mission von Kauz ist, den Einsatz qualitativ hochwertiger Chatbots einfach zu gestalten für die Online Kommunikation. Die Chatbots kommen im Kundenservice, im Verkauf und in der Beratung zum Einsatz. Sie ermöglichen kostengünstigen, hochqualitativen Service rund um die Uhr. Chatbots von Kauz erleichtern Mitarbeitern die Arbeit und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

Alleinstellungsmerkmale der Chatbots von Kauz

1 Eingebautes Sprachverständnis: („die beste NLU“): Chatbots von Kauz liefern bis zu 70 bis 90 % korrekte Antworten durch *linguistische Programmierung*. Chatbots mit *Machine-Learning* liefern nur bis zu 40-50 % korrekte Antworten.

2 Echte Multi-Channel- und Multi-Mandantenfähigkeit: Entwicklung und Pflege von Chatbots für viele Mandanten, Kanäle und Sprachen in einem Chatbot-Editor

3 Einfache Implementierung: Chatbots von Kauz funktionieren ohne Training durch Kunden. Das spart viel Zeit und Ressourcen

Wir freuen uns über Ihre Anfrage!

Kauz GmbH

Erasmusstraße 15

40223 Düsseldorf

www.kauz.net

T +49 (0) 211 3004 9622

M +49 (0) 151 1200 3549



Dr. Thomas Rüdell, Kauz Gründer und CEO