

BESSERE TECHNIK

- Mitarbeiter finden Dokumente einfacher und schneller
- Anbindung an Datenbanken via Plug and Play
- Kein Training notwendig
- Entlastung Service Team und Help Desk
- Einsatzbereit für Mitarbeiter, Partner und Kunden
- Häufig gestellte Fragen werden sofort durch Chatbotwissen beantwortet

MEHR PRODUKTIVITÄT

- Suchergebnisse werden um 40 % verbessert, Quote durch gezieltes Tagging beliebig steigerbar
- In 80 % der Fälle finden die Mitarbeiter gesuchte Inhalte eigenständig
- Betriebswirtschaftlich mehr Effizienz und Produktivität
- Einsparen von Ressourcen für Mitarbeiter, Partner, Kunden

EINFACHE BEDIENUNG

- Natürliche Sprache reicht für die Anwendung, keine Befehle notwendig
- Dialoggeführte Nutzeroberfläche sorgt für bessere UX
- Höhere Zufriedenheit von Mitarbeitern, Partnern & Kunden durch autonomes, schnelles Arbeiten

SICHERES CONTROLLING

- Nutzer können dem System per Klick Feedback geben
- Im Backend werden Prozesse analysiert und ausgewertet

Der Chatbot im Mitarbeiterservice



Anders als andere Chatbots, die auf Machine Learning setzen, kann Ihr Chat & Search Chatbot via Plug & Play sofort eingesetzt werden – ohne Training.

Unsere einzigartige semantische Suche liefert deutlich bessere Suchergebnisse ohne Informationsballast, im Vergleich zu den meisten Intranet-Suchalgorithmen. Chatbots von Kauz können den User Intent verstehen und Informationen kombinieren.

Was Sie für die Einführung benötigen

- eine(n) Projektleiter(in) vom Anwendersupport
- ca. 3-5 Personentage IT-Support für die Anbindung der Datenbank
- 1-2 Mitarbeiter vom Anwendersupport für die Contentauswahl und ggfs. ergänzende Contentpflege (spezielle FAQs, Anlage von Dialogplänen für besonders wichtige, komplexe Fragestellungen)

Chat & Search ist eine von Kauz entwickelte Technologie, die Ihren Mitarbeitern ermöglicht, schneller und verlässlicher die richtigen Dokumente und Informationen zu finden (Anleitungen, Hilfstexte, ...).

Der Chatbot verfügt dabei über 2 Wissensbasen;

1. Das lokale Wissen des Chatbots, welches das sofortige Beantworten von FAQs erlaubt
2. Ihre eigenen Daten und Dokumente, die der Chatbot per Schnittstelle zu Wikis und Datenbanken bereitstellt

Die geführten Dialoge im intuitiven UI sorgen dafür, dass Ihre Mitarbeiter weniger Zeit in die Suche investieren und produktiver arbeiten können.

Mit Chat & Search erhalten Sie schnell und einfach einen effizienten Suchalgorithmus und eine intuitive UX, die Ihre Kapazitäten schont und die Produktivität steigert.

Ein Beispielzeitplan für die Einführung

1. Woche

Setup der Entwicklungs- und Testumgebung

2. Woche

Datenbankexport

3. Woche

Wichtige Benutzerführungsdialoge und Friendly User Test

4. – 6. Woche

FAQs und weitere Dialoge

5. – 6. Woche

Frontend und Release

7. – 13. Woche

Laufende Ergänzungen und Verbesserungen



Success Stories und Praxisbeispiele

Chatbot Lara

Seit 2019 ist „Lara“ für den Anwendersupport der R+V Versicherungen aktiv. Als zentraler Benutzerservice hilft Chatbot Lara den 16.000 bundesweiten Mitarbeiter regelmäßig zu den Themen Software und Technik. Dies ermöglicht es, die Telefonleitungen des Servicedesks für die wirklich schwierigen Fragen freizuhalten.

Zusätzlich wurde festgelegt, dass Laras kommunikativer Schwerpunkt auf dem Auffinden von Dateien und Dokumenten liegen soll. Dank der unschlagbaren NLU von Kauz kann der Chatbot eine noch effizientere Suche als herkömmliche Systeme bieten.

Als Chat & Search Chatbot funktioniert Lara direkt plug & play, wodurch der IT-Aufwand der R+V sehr gering gehalten werden konnte. Als „No-Code-Lösung“ mit eingebautem Weltwissen stand Lara direkt zum Einsatz bereit. Für die R+V-spezifischen Themen wurde der mächtige und trotzdem einfach bedienbare Chatbot-Editor eingesetzt, mit dem eine sofortige und direkte Kontrolle und Anpassung der Inhalte ermöglicht wurde.

Chatbot Lara erhielt so viel Anklang im Unternehmen, dass sie nun sukzessive auf immer weitere Einsatzbereiche, auch fachlicher Natur, ausgeweitet wird.



Helpdesk-Bot "Kev"

Für Chat & Search gibt es in jedem Unternehmen mehrere mögliche Anwendungsbereiche. In diesem Beispiel hilft Chatbot "Kev" den Nutzern mit der Bereitstellung von Informationen und Anleitungen. Er unterstützt in dem Fall den technischen Support und führt angenehm und schnell zur Problemlösung. Gerade bei Unternehmen mit vielen Dokumenten rentiert sich diese Conversational AI-Lösung täglich immer mehr.

Dank Plug & Play konnte die Software Chat & Search von Kauz einfach an das bestehende System angeschlossen werden.

Nicht nur kann seitdem der Chatbot den Mitarbeiter:innen wichtige Dokumente bereistellen, sondern ihnen auch das Bestellen direkt aus der App ermöglichen.

Der Chat & Search Chatbot von Kauz unterstützt die Mitarbeiter dabei selbstständiger und einfacher Probleme zu lösen und das volle Potential aus dem Firmenwissen zu schöpfen.

Schreiben Sie Ihre eigene Success Story mit Kauz!
www.kauz.net

