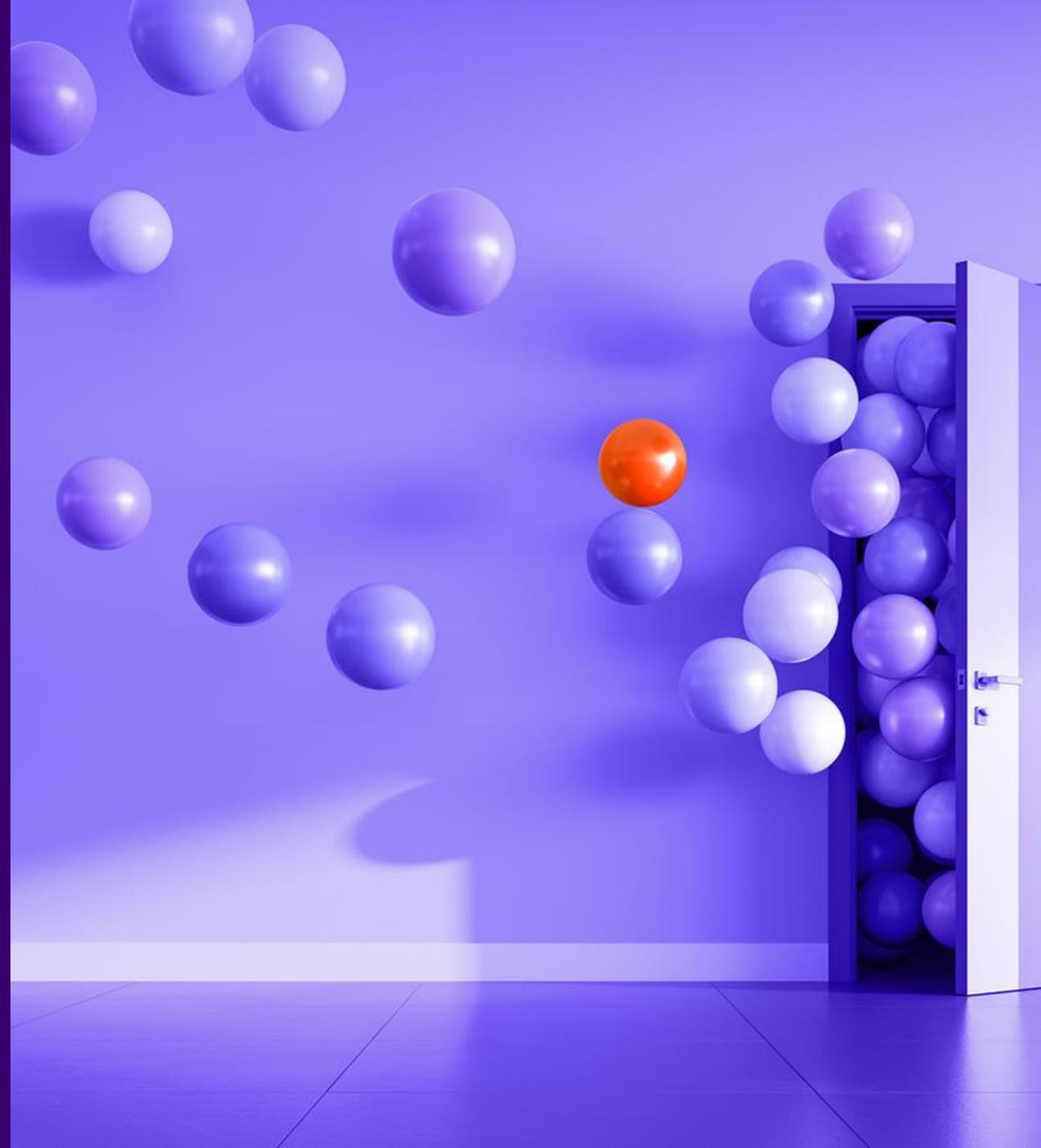


SMARTE BOT-LÖSUNGEN VON ENREACH



HERAUSFORDERUNGEN IM SERVICE

PERSONALKNAPPHEIT

Personalmangel | Sinkendes Potenzial
an Arbeitskräften | Engpässe bei
Krankheit oder Urlaub

WECHSELNDE SERVICEVOLUMEN

Dynamisches Servicevolumen durch
äußere Einflüsse | Hochsaisons, Peaks,
Stagnationen bei Produkten und
Dienstleistungen



WACHSENDE ERWARTUNGS- HALTUNG DER KUNDEN

Kunden fordern schnelle Lösungen |
Ressourcenknappheit und sinkende
Servicequalität sorgen für unzufriedene
Kunden

KOSTENDRUCK

Steigende Preise | Wettbewerbsdruck |
Unternehmen im Sparzwang |
Automatisierte und effiziente Prozesse
notwendig

SERVICES UND PRODUKTE FÜR DEN PERFEKTEN KUNDENSERVICE

READY TO USE *Services*



Social Messaging
für Kommunikation
per Chat



BotApp
für Sprach-
kommunikation

DEVELOPMENT KIT *Toolbox*



DialoX Creator
für individuelle Lösungen mit KI



ANFORDERUNG DER KUNDEN

Modernisierung von Prozessen

Keine Wartezeiten und -schleifen

Schnelle Antwortzeiten

24/7 Erreichbarkeit



Hallo, wie kann ich Ihnen helfen?



DIE LÖSUNG BOTS



Chatbot

Dialogsystem, das mit einem Nutzer eine **textbasierte Konversation** führt.

Problem: „Unbequem“ für Kunden, Such- und Zeitaufwand für Kunden, sind Anrufe gewöhnt



Voicebot

Nutzeranfrage erfolgt über **Sprachverarbeitung**. Der Bot erfasst, interpretiert und analysiert den vokalen Input des Anrufers und antwortet sofort entsprechend der Gesprächslogik.



DER TREND SPRACHASSISTENTEN

Sprachassistenten: Mehr als jeder zweite Deutsche nutzt bereits Voice

Digital Business Cloud

Tech Trend: Sprachassistenten verändern die Welt

ServiceFactum

Trend Sprachassistent : Die wachsende Beliebtheit und schnelle Weiterentwicklung der intelligenten Alltagshelfer ermöglichen neue Kundenerlebnisse.

Postbank Digitalstudie

DER TR

45%

der deutschen Bevölkerung nutzen **privat Sprachassistenten aktiv**

59%

aller vierköpfigen Haushalte sind **aktive Nutzer**
(Postbank Digitalstudie 2020)

50%

aller Google Suchanfragen werden **via Spracheingabe** getätigt *(Google 2019)*

Sprachtechnologie skaliert schneller als damals das Smartphone

BOTS MIT EINER PERSÖNLICHEN NOTE

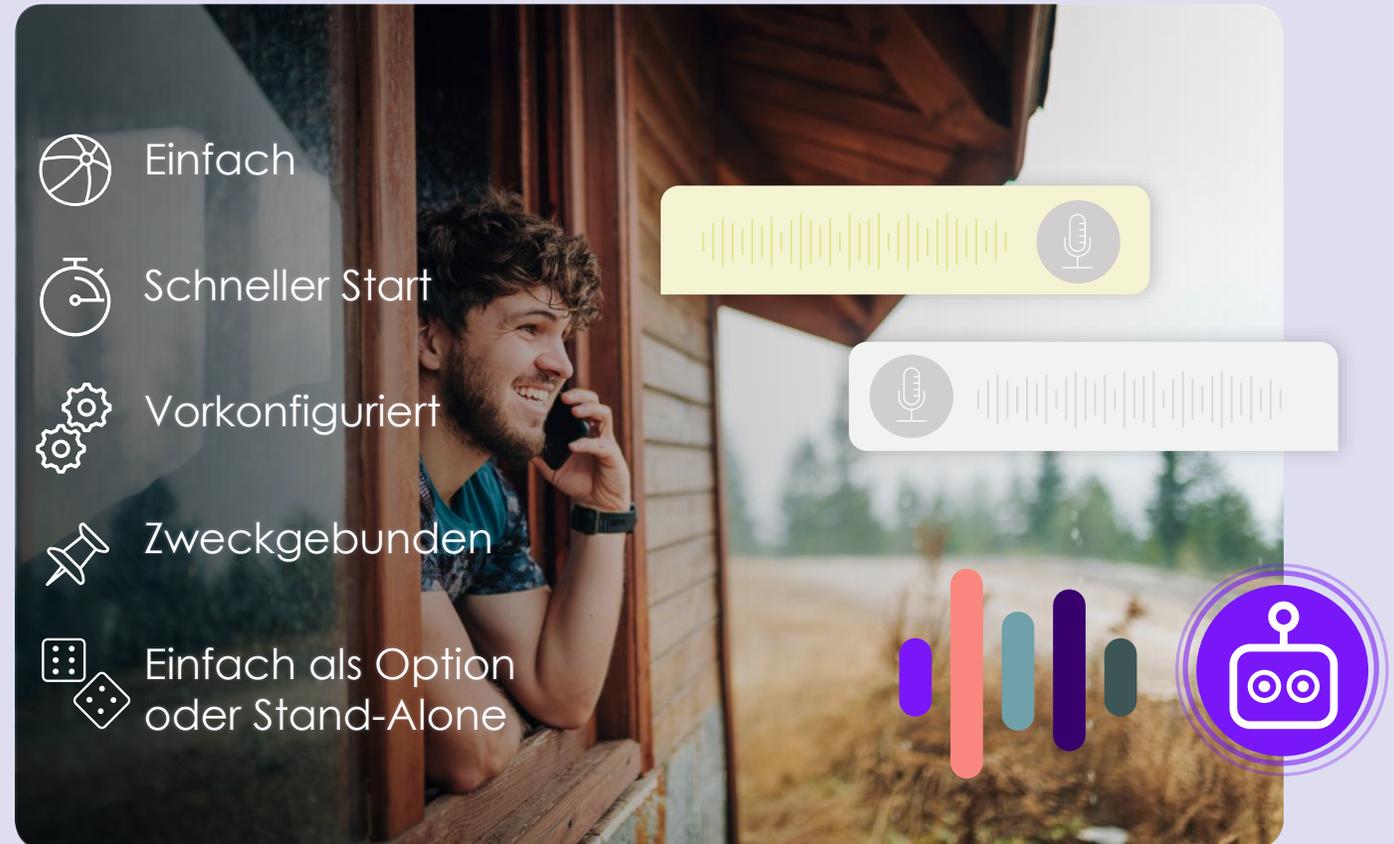
ENREACH BOTAPPS

Enreach BotApps ist ein KI-gesteuerter Voicebot, der ein Gespräch mit einem Benutzer führen kann.

- ✓ Dedizierte,
- ✓ fertig trainierte,
- ✓ einfach konfigurierbare Bots

VOICEBOTS ◀ ▶ CHATBOTS

- Schneller
- Bequemer und Benutzerfreundlicher
- Genauer





ICH BIN EVA

IHR:E

Kundenservicebeauftragte
Vertriebsassistent:in
Rezeptionist:in
Zeitsparer:in
Alleskönner:in
Wertvolles Teammitglied

Rund um die Uhr, 24/7





BOTAPPS



**REZEPT
HOTLINE**



**ARZT
PRAXEN**



RESTAURANTS



**WERK-
STÄTTEN**

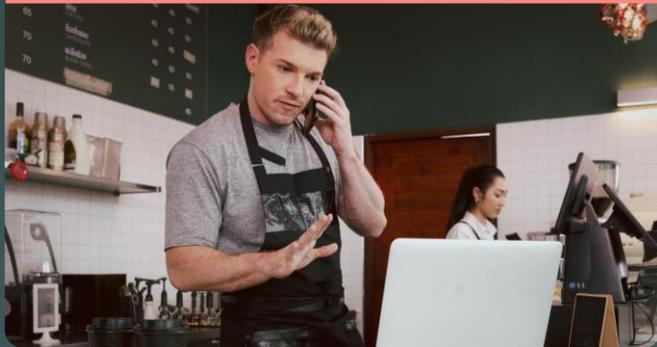


**STROM
ZÄHLER
DATEN**

RESTAURANTS PERFEKTER SERVICE

HERAUSFORDERUNG

- Extremer Stress bei Stoßzeiten
- Personal muss viele Aufgaben gleichzeitig erledigen
- Keine Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten
- Eingehende Anrufe stören Arbeitsdynamik



Kundenservice verbessern



Personal entlasten



24/7 erreichbar



Ressourcen sparen



Mehr Sicherheit



Umsatz steigern



Jetzt ausprobieren: +496995179686

**Restaurant-
informationen**
Öffnungszeiten,
Ruhetage
oder Anfahrt

**Reservierungs-
management**
Tische reservieren
oder stornieren

**Sonder-
informationen**
wie z. B. Tagesmenü,
Hygienekonzept

Integration
Schnittstellen zu
CentralPlanner und
OpenTable



ARZTPRAXEN EINFACH ZUVERLÄSSIG

HERAUSFORDERUNG

- Perfekte Erreichbarkeit für besorgte Patienten
- Überfüllte Räumlichkeiten während der Sprechstunden
- Erhöhtes Anrufaufkommen
- Personalengpässe
- Dauerhafte Erreichbarkeit



Schnellere
Prozesse



Personal
entlasten



24/7
erreichbar



Fokus auf
Patienten



Reduzierter
Andrang vor Ort



Vertrauen
schaffen



Jetzt ausprobieren: +4923199768547

Praxis- informationen

Konfigurierbare
Begrüßungsansagen

Reservierungs- management

Termine erstellen,
ändern, stornieren,
Blocktermine (z. B.
Blutabnahme
von 7-8 Uhr)

Notfallerkennung

Automatische
Weiterleitung bei Notfällen



REZEPT-HOTLINE SCHNELL UND EFFEKTIV



Schnellere
Prozesse



24/7
erreichbar



Reduzierter
Andrang vor Ort

10:11
Guten Tag. Sie sprechen mit der digitalen Rezept Hotline des Ärztehaus Schmidt. Bei mir ist es möglich *ein Wiederholungsrezept* an *die Assistentin* weiterzugeben. Sie können einfach mit mir reden

Nennen Sie nun deutlich Ihren Vor- und Nachnamen.

5-12-2022 10:11:38

10:11
match: my_name

10:11
Wenn wir Fragen haben, können wir Sie unter der Nummer zurückrufen? *Ja oder Nein.*

10:11
Ja

match: yes

10:11
OK

Ich werde Sie nach Ihrem Geburtsdatum fragen. Sie können es zum Beispiel wie 3. Oktober 1978 aussprechen.

Sprechen Sie nun Ihr Geburtsdatum klar und vollständig aus.

10:11
8.6. 1969

match: birthdate

10:11
Ich habe den 8 Juni 1969 verstanden. ist das richtig?

10:11
Ja

match: yes

10:11
Geben Sie nun Ihr Wiederholungsrezept deutlich mit Betrag an und schließen Sie mit einer Raute ab.

10:12
aspirin 2x#

E-mail sent to

10:12



Jetzt ausprobieren: +4923199789931

Identifikation über

Name, Rufnummer,
Geburtsdatum



Rezeptanfrage

Wird per E-Mail
weitergeleitet,
transkribiert,
Audio Aufnahme
ebenfalls abhörbar

VOICE
ODER
CHAT

WERKSTÄTTEN IHR KUNDE BLEIBT IHR KUNDE

HERAUSFORDERUNG

- Wechselndes Anrufaufkommen durch Saisongeschäft
- Personalmangel in Hochsaison
- Längere Telefonate durch Notwendigkeit von Autodaten
- Eingehende Anrufe stören Arbeitsdynamik



Keine Anrufe verpassen



Personal entlasten



Bessere Skalierbarkeit



Fokus auf Leistungen



Schnellere Prozesse



Wartezeiten reduzieren



Jetzt ausprobieren: +4923199768548

Werkstatt- informationen

Öffnungszeiten
oder Anfahrt

Termin- vereinbarung

Öl-Wechsel, Inspektion,
Reifenwechsel,
Rückruftermin

Sonder- Informationen

Sonderangebote



STROMZÄHLERDATEN ERFASSUNG

HERAUSFORDERUNG

- Kunden verbringen viel Zeit in Warteschleifen
- Nummerndurchgabe ist fehleranfällig und zeitintensiv
- Bei Bezahlung nach Verbrauch müssen diese Telefonate monatlich erfolgen.



Kundenservice
steigern



Personal
entlasten



Fehlerquellen
vermeiden



Ressourcen
sparen



Kunden-
bindung
stärken



Schnellere
Daten-
verarbeitung



Jetzt ausprobieren: +4923199768546

Identifikation über

Stromzähler
Seriennummer,
Postleitzahl

Abfrage

Ablesedatum, Abgleich
mit Bestandsinformationen
und Abfrage des
Stromzählerstandes

Plausibilitäts- prüfung

Abspeichern der abgefragten Daten



ZEIT IST GELD DAS KOSTEN SIE TELEFONISCHE TERMINVEREINBARUNGEN



Eingehende Anrufe

Durchschnittliche
Dauer / Telefonat

5 - 10
Minuten

Terminverein-
barungen / Tag

12 - 16
Termine

Personalkosten pro Monat

Stundenlohn /
Monat

18 – 25 €
pro Stunde

**1 – 2 ½ STUNDEN WERDEN PRO TAG AM TELEFON
VERBRACHT. DAS SIND AUF DEN MONAT
GERECHNET ZWISCHEN 360€ UND 1.300€**

Im Vergleich:
Die BotApp-Nutzung wird flexibel
pro Minute abgerechnet
ab 27ct pro Minute



EINFACH EFFIZIENT EVA BOTAPPS

Zufriedenere Kunden, weniger Kosten und mehr Umsatz

- ✓ **Schnell und zuverlässig**
mehr Kunden versorgen
- ✓ Erheblich **kürzere
Wartezeiten**
- ✓ Erreichbar sein, wenn
Ihre Kunden es wollen
24/7 Erreichbarkeit
- ✓ Geld und Zeit **sparen**
- ✓ **Individuell** anpassbar

Guten Tag, wie kann
ich weiterhelfen?



Hallo, ich muss einen Termin
zur Kontrolle vereinbaren.

Gerne, wann haben
Sie Zeit?



Ich kann immer unter
der Woche ab 16:00 Uhr

Ich trage Sie für kommenden
Mittwoch um 17:30 ein.
Ist das in Ordnung?



Perfekt, vielen Dank für
die schnelle Auskunft!



Natürliche Sprache



Hochspezialisiert: Bilden
Geschäftslogik ab



Individuell auf Probleme
zugeschnitten



Kurze Gesprächsdauer
durch zielführende
Dialoge



SUCCESS STORY

COEO



BOTAPPS ALLES IST MÖGLICH

Inkassodienstleister coeo verbessert mit Chatbot Konsumentendialoge

- Europaweit erfolgreicher, technologiegetriebener Inkassodienstleister
- Forderungsvolumen von 200 Mio. € / Jahr
- >500 Mitarbeiter
- Kundenprofil: Großkunden aus den Bereichen E-Commerce, Versicherungen, Energieversorgung, Mobilität, Telekommunikation

Ein voller Erfolg

40.000

Dialoge / Monat

250.000

Nachrichten / Monat



ANFORDERUNG

- Fokus: Wertschätzende Konsumentenbeziehung
- Effiziente Arbeitsabläufe und Prozesse

COEO

Login → ☰

Was möchten Sie tun?

Sofort zahlen

Raten zahlen

Später zahlen

Wir kümmern uns um Ihr Anliegen – schnell und unkompliziert.



Hi!

Wie kann ich helfen?

Dialog starten

DIE LÖSUNG

Mischung aus intelligenter Prozessautomatisierung und der Expertise erfahrener Mitarbeiter

IN DER PRAXIS

KI-basierter Chatbot von Enreach löst Anfragen innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten.

ENREACH UND COEO VERBESSERN KONSUMENTENDIALOGE



Anwenderbericht auf enreach.de

Routinefragen oder häufig vorkommende Problemstellungen werden direkt abschließend geklärt. Dazu gehören zum Beispiel:



Kontaktaufnahmen von Konsumenten



Forderungen bei bereits beglichenen Rechnungen



Angebot von Ratenzahlungen und Stundungen



Vorsortierung und Vermittlung an coeo-Experten

Individuell und serviceorientiert

Konsumenten erhalten schnell und bequem eine Lösung auf ihr Problem – und das jederzeit.

Zu welchem Thema kann ich Ihnen helfen?

Zahlung

Wählen Sie bitte Ihr Anliegen aus:

Ich habe bereits gezahlt

Mit der Nutzung unserer Supportfunktionen erklären Sie sich mit unseren **Datenschutzinformationen** einverstanden.

Ich habe die Datenschutzinformationen zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

Ja Nein

AUSBLICK

„Unser Ziel ist es, künftig noch mehr Vorgänge **vollautomatisiert und damit besonders convenient** abzuwickeln“

