



# DIGITAL CUSTOMER - CHATBOT

Rund um die Uhr für Ihre Kunden da

# Digital Customer - Chatbot

Mit der fortschreitenden Digitalisierung verändern sich die Gewohnheiten und Bedürfnisse Ihrer Kunden. Kundenservices und -support sollen beispielsweise immer abrufbar sein – und das schneller, einfacher und individueller als bisher. Unser intelligenter Chatbot hilft Ihnen dabei, diese Erwartungen zu erfüllen. Ihre Kunden stellen einfache Fragen oder fordern Auskünfte über ein Chatfenster an – ganz wie sie es aus populären Chatanwendungen wie WhatsApp oder Facebook gewöhnt sind. Auf der Basis einer einfachen künstlichen Intelligenz identifiziert der Bot Schlüsselworte und Sinnzusammenhänge und gibt eine passende Antwort, die Sie im System hinterlegt haben.

## Rund um die Uhr erreichbar

Unser Chatbot löst die individuellen Probleme Ihrer Kunden – direkt und ohne Anrufe.

Er beantwortet Fragen umgehend und stellt Dokumente auf Anfrage automatisiert bereit. Endlose Telefonwarteschleifen oder lange Wartezeiten auf E-Mail-Anfragen gehören damit der

Vergangenheit an.

Einfach ausgedrückt: Mit unserem Chatbot gewinnen Sie einen neuen Servicemitarbeiter, der rund um die Uhr mit vielen Kunden gleichzeitig kommuniziert. Und das mit unschlagbarer Kosteneffizienz.

## Glückliche Mitarbeiter – besserer Support

Auch Ihre Mitarbeiter werden den neuen Kollegen sicher schätzen, denn er nimmt Ihnen eine große Zahl einfacher Anfragen ab.

So bleibt mehr Zeit für komplexe Aufgaben die Kreativität und

Empathie erfordern. Im Ergebnis steigt die Qualität Ihres Kundenservices im Ganzen. Außerdem können Ihre Mitarbeiter bei Bedarf jederzeit in den Chat eingreifen und der Konversation eine menschliche Note verleihen.

## Näher am Kunden durch maschinelles Lernen

Unser Chatbot ist intelligent und lernfähig: mit der Zeit versteht er die Anfragen Ihrer Kunden immer besser und hilft Ihnen dabei, neue Anforderungen und Wünsche frühzeitig zu

erkennen. Darüber hinaus beherrscht er mehrere Sprachen – beispielsweise Englisch oder Türkisch – und holt Ihre Kunden so in Ihrer Bedürfnissituation ab.

## Nutzen Sie jeden Kundenkontakt

Die Chatverläufe werden automatisch dokumentiert und helfen Ihnen bei der Verbesserung Ihrer Serviceleistung. Auf dieser Basis nutzen Sie jeden Kundenkontakt maximal aus, indem Sie

auf individuelle Bedürfnisse reagieren und personalisierte Angebote platzieren.

## CRM-integriert und bereit für den digitalen Dialog

Durch die Integration des intelligenten Chatbots in bestehende CRM-Systeme bieten Sie Ihren Kunden einen neuen Kommunikationskanal.

Rund um die Uhr steht der Chatbot für alle Anliegen der Endkunden zur Verfügung und beantwortet Fragen zu

Verträgen, verarbeitet Zählerstand-Bilder & vieles weitere. So sparen Sie sich Zeit und bieten Ihrem Kunden eine vollumfängliche Betreuung. Was dabei entsteht, ist nicht weniger als ein umfassendes Komplettpaket für den digitalen Dialog mit Ihren Kunden.



## Features



- Rund um die Uhr verfügbar



- DSGVO-konform



- Künstliche Intelligenz



- Live-Chat-Integration



- Maschinelles Lernen



- Intuitive Nutzung



- Mehrsprachig



- Hohe Kosteneffizienz



- Verschlüsselte Datenübertragung

### Fichtner Digital Customer: Kundenbedürfnisse besser kennen und verstehen

Die Energiebranche durchlebt einen tiefgreifenden Wandel. Energieversorger stehen in einem volatilen Marktumfeld, das geprägt ist von fundamentalen Änderungen, neuen Marktteilnehmern und verschärftem Wettbewerb. Aus reinen Konsumenten im Energiesystem werden Akteure – das gilt für private Endkunden als auch für Industriekunden. Zahlreiche Fragen warten auf Antwort: Welche Kundenbedürfnisse adressiere ich in Zukunft? Mit welchen Produkten, welchen Dienstleistungen? Was ist mein zukunftsfähiges Geschäftsmodell?

# FICHTNER

## IT CONSULTING

Fichtner IT Consulting ist das IT-Kompetenzzentrum der seit 1922 inhabergeführten Fichtner-Gruppe mit rund 1.500 Mitarbeitern in über 60 Ländern. Wir konzipieren und realisieren Informationslogistik für technische Netze, Anlagen und Infrastruktur. Unsere Branchenkenntnis und das Prozess-Know-how verbinden wir mit aktuellster Technologiekompetenz und liefern so innovative und wirtschaftliche Lösungen für Ihren Erfolg. Die Gewinnung, Strukturierung, Verknüpfung sowie Aufbereitung und Präsentation von Informationen – auch im räumlichen Bezug – sind dabei der Schlüssel für effiziente und effektive Lösungen.

Fichtner IT Consulting GmbH  
Sarweystraße 3  
70191 Stuttgart  
Deutschland

Telefon: +49 (0)711 8995-10  
Telefax: +49 (0)711 8995-1450  
info@fit.fichtner.de  
www.fit.fichtner.de

