

CHATBOT

Perfekte Kundenkommunikation und beste Servicequalität – rund um die Uhr an jedem Ort

rku IT

Zukunft seit 1961

Messenger-Dienste, wie Telegram, oder Social-Media-Plattformen, wie Facebook, sind etablierte Kommunikationswege. Treffen Sie Ihre Kunden genau dort und bieten Sie Ihnen mit Chatbots den idealen First-Level-Support. Als künstliche Intelligenz sind Chatbots immer im Dienst, können eine Vielzahl von Anfragen simultan beantworten – in Echtzeit, rund um die Uhr, egal, wo sich Ihr Kunde gerade befindet. Gleichzeitig entlasten Sie Ihr Support-Team, erweitern und erhöhen Ihre Servicequalität.



IHR NUTZEN

- 1. Zufriedene Kunden:** Sie schaffen einen „direkten Draht“ zu Ihrem Endkunden. Mit Chatbots aggregieren, qualifizieren und ordnen Sie vorab Kundenfragen zu. Lange Warteschleifen oder ein „Feedback-Ping-Pong“ werden vermieden.
- 2. Entlasteter Kundenservice:** Ihre Kunden können durch Chatbots Informationen über Verträge einsehen, Zählerstände erfassen, Abschlagsanpassungen vornehmen oder Push-Nachrichten zu ausgewählten Themen abonnieren – völlig kostenlos ohne vertragliche Bindung.
- 3. Mehr Kundennähe:** Mit Zusatzfunktionen, wie Wettervorhersage, Umfragen, Gewinnspielen oder Quick-Infos zu Veranstaltungen, rufen Sie sich immer wieder ins Gedächtnis des Verbrauchers zurück.



IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Johanna Angel Putzner

Anwenderberaterin Versorgungswirtschaft

Telefon: +49 2323 3688-736

E-Mail: johanna.angelputzner@rku-it.de



WIR BIETEN

1. Beratung

- Sie sind sich nicht sicher, was unser Chatbot für Sie tun kann?
Wir beraten Sie gern und blicken mit Ihnen auf Ihre unternehmerischen, regionalen und auf weitere, für Ihre Kundenkommunikation relevanten Besonderheiten.

2. Individualisierung

- Wir passen Ihren Chatbot an Ihr Corporate Design an.
- Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir einen Chatbot mit einer individuellen Persönlichkeit. Denn „Auftreten und Sprache“ Ihres „künstlichen Kundenberaters“ sollen sich nahtlos in Ihr Unternehmen und Ihre Corporate Identity einfügen.

3. Anbindung an Ihr Billing-System

- Die erforderliche Backend-Integration an Ihre Kunden- bzw. Billing-Systeme (bspw. SAP, Schleupen) wird durch eine eingebundene E-Service-Applikation realisiert. So können z. B. die im Quellsystem hinterlegten Prüfroutinen automatisch genutzt werden.

4. Authentifizierung und Identifizierung via SMS

- Unser Chatbot nutzt zur Authentifizierung des Kunden in der Kommunikation mit SAP ein „Social Log-in“ mit „Remember me“-Funktion. Dabei wird die hinterlegte Mobilnummer des Users mit der des verwendeten Smartphones abgeglichen. Eine anschließende Sicherheitsüberprüfung bestätigt die Identität des Nutzers. Ersparen Sie Ihren Kunden so eine aufwendige Registrierung und erneute Wiederanmeldungen.