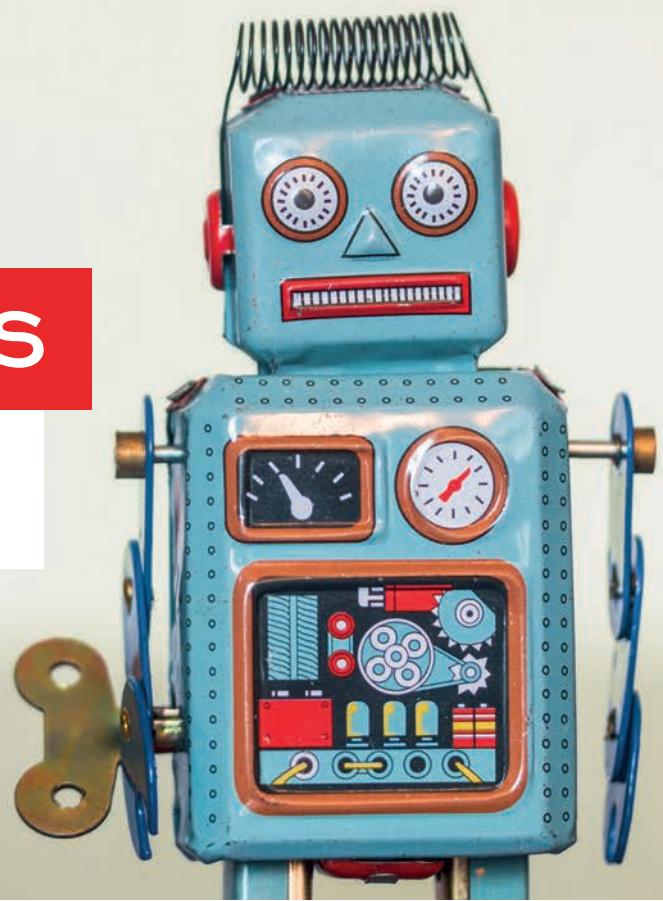


# IPDYNAMICS

## Dynamic Dialog



# IPD



*Der Funktionsumfang kann von dieser Darstellung abweichen.*

## OH MY BOT!

Mit der Digitalisierung ist die **Künstliche Intelligenz** zu einem entscheidenden Faktor in unserer Kommunikation geworden. Sprachgesteuerte Assistenten sind längst Teil unseres Alltags. Zudem erleichtern uns **Text-zu-Sprache** oder **Sprache-zu-Text-Funktionen** das Verfassen von Kurzmitteilungen oder längeren Texten. Dank moderner KI lernen uns die digitalen Assistenten immer besser kennen und optimieren sich kontinuierlich selbst.

Durch die **Automatisierung** von wiederkehrenden Prozessen profitieren auch Unternehmen. Insbesondere im Kundendialog führt der Einsatz von **Chatbots und Sprachportalen** zu einer signifikanten Einsparung von Zeit und Geld. Die sinnvolle Integration von Bots steigert die Erreichbarkeit des Kundenservices. Zugleich werden Mitarbeiter entlastet und gewinnen neue Kapazitäten. Ganz nebenbei verbessert sich die Zufriedenheit der Kunden. Kein Wunder angesichts verringerter Wartezeiten und einer ebenso freundlichen wie kompetenten Beratung durch den Bot.

Sie möchten einen Chatbot oder ein Sprachportal einrichten – oder sogar beides? Mit unserem **Dynamic Dialog** automatisieren wir Ihre Kundenkommunikation. Ganz individuell nach Ihren Wünschen. Durch die Kombination unserer Technik und Expertise mit passenden 3rd-Party- und Partnerlösungen erreichen wir das für Sie optimale Ergebnis.

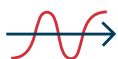
Gold  
Microsoft Partner

IP Dynamics GmbH  
Billstraße 103  
20539 Hamburg

# Künstlich intelligent, natürlich effizient.



Chatbots und Sprachportale ermöglichen den **automatisierten Versand** von Dokumenten, E-Mails oder SMS. Auf Wunsch nehmen sie sogar selbstständig Kontakt zu Ihren Kunden auf.



Durch die effiziente Bearbeitung von Kundenkontakten leisten Bots einen entscheidenden Beitrag zur **Prozessoptimierung** in Ihrem Unternehmen.



Dank der **zielgerichteten Vermittlung** an passende Mitarbeiter reduzieren Sie mit dem Einsatz von Bots die Weiterleitungsquote der eingehenden Anrufe.



Da Sie Ihre **bestehende Infrastruktur** lediglich um wenige Komponenten erweitern, können Sie problemlos mit Ihrem vorhandenen **Datenstamm** weiterarbeiten.



Mit unseren Lösungen können Sie den Automatisierten Kundendialog und die **Workflows** für alle Geschäftsvorfälle ebenso flexibel wie einfach gestalten und konfigurieren. Zum Beispiel mit Hilfe strukturierter und wiederverwendbarer **Text- bzw. Sprachbausteine**.



Mit Hilfe von Chatbots und Sprachportalen können Sie häufig anfallende **Teildialoge** abbilden. Zum Beispiel Identifikations- oder Legitimationsvorgänge (auch per SMS-Ident).

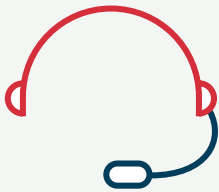


Durch das Einsparpotenzial bei wiederkehrenden, standardisierten Geschäftsvorfällen können **Lastspitzen** reduziert und das **Arbeitsvolumen** besser geplant werden.



Da Sie auf erhöhte Aufkommen von Kundenanfragen mit Hilfe von Bots **inhouse** reagieren können statt den Service zeitweilig outsourcen zu müssen, sparen Sie nicht nur Geld, sondern auch Verwaltungsaufwand.

# Darum sollten Sie Ihr Team durch einen Bot verstärken...



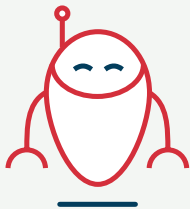
## Bessere Performance

Durch den Einsatz von Bots verkürzt sich die durchschnittliche Gesprächsdauer Ihrer Agenten im Service Center. Zudem sinkt die Weiterleitungsquote. Ihre Mitarbeiter werden von eintöniger Arbeit befreit und können sich auf wertschöpfende Aufgaben fokussieren.



## Höhere Erreichbarkeit

Chatbots und Sprachportale bieten Ihnen einen kostengünstigen 24/7-Service. Die Bots kommunizieren auf allen Kanälen und sind rund um die Uhr erreichbar. Auf Wunsch sind sie sogar dazu in der Lage, Ihre Kunden proaktiv zu kontaktieren.



## Zuverlässige Kollegen

Chatbots und Sprachportale übernehmen einen Teil des Kundendialogs und sind dabei hocheffizient. Sie speichern alle wichtigen Informationen, finden für jeden Kunden den richtigen Ansprechpartner und sind auch hohen Belastungen mühelos gewachsen.



## Höhere Kundenzufriedenheit

Kunden werden durch Bots freundlich begrüßt, erhalten eine schnelle Hilfestellung und müssen ihr Anliegen nicht mehrfach vortragen. Dank der kurzen Wartezeiten und des direkten Zugangs zu standardisierten Informationen steigt die Zufriedenheit erheblich.