

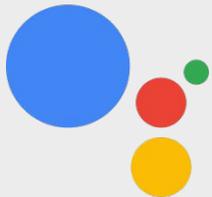
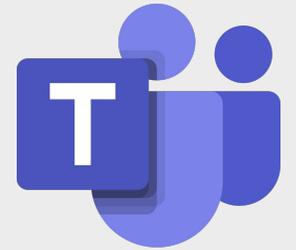
Chatbots

Ein Chatbot ist eine Software mit der man sich in gesprochener oder geschriebener Sprache unterhalten kann. Er gibt Auskunft zu einem Thema und erledigt Aufgaben für dich.

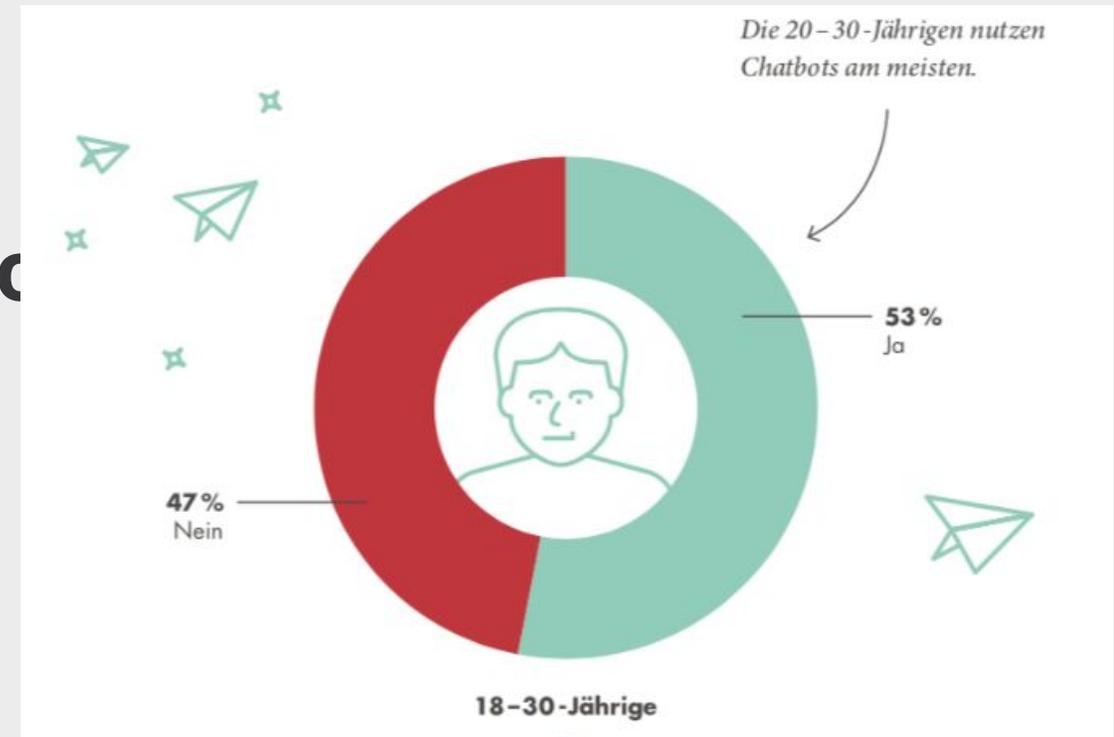


Chatbots sind nahezu überall möglich

Paixon

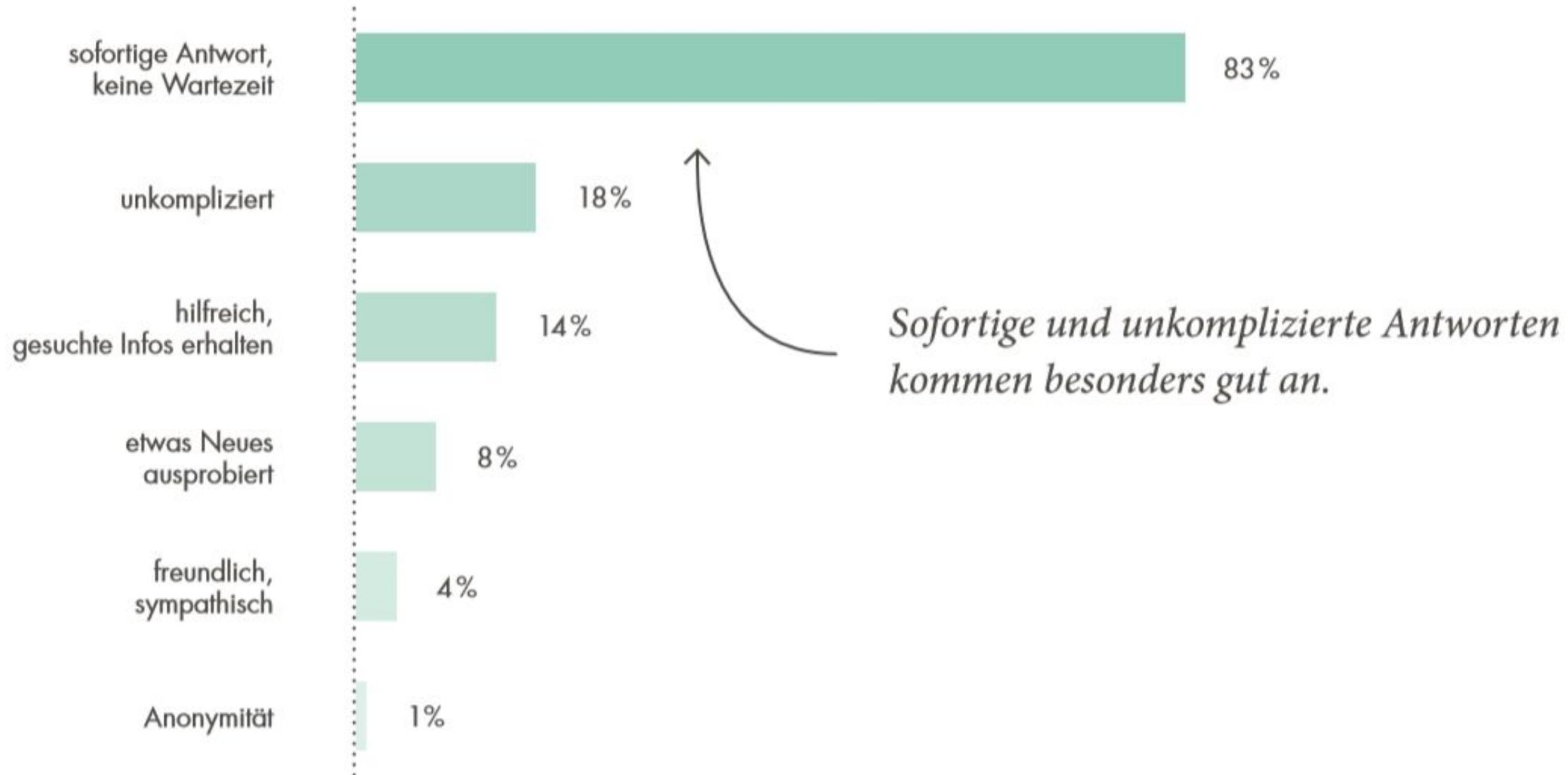


“Die Bereitschaft einen Chatbot zu nutzen, wächst rasant”



Warum nutzen Leute Chatbots?

Paixon





Geringer Lernprozess



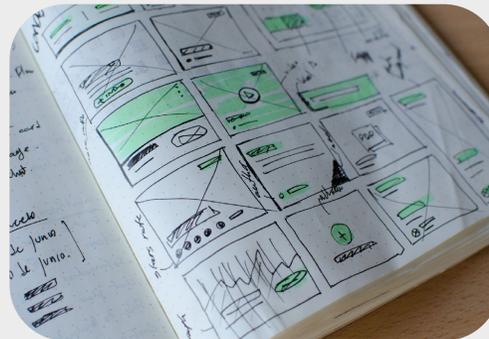
Transport von Emotionen und Persönlichkeit



Menschlichkeit



Barrierefreiheit



Kombination mit GUI



Konversationsprotokoll

Paixon

Anwendungsszenarien



“Das Unternehmen XYZ beantwortet immer wieder dieselben Kundenanfragen zu ihren Produkten. Dies kostet Ressourcen und die Tätigkeit langweilt die Mitarbeiter/innen. Die Qualität der Antworten hängt vom Personal und deren Gefühlslage ab.”

“Ein Chatbot beantwortet über ein Chatfenster auf der Webseite die Fragen der Besucher. Der Bot versteht die Formulierungen von Kunden mit verschiedenen Profilen.”

- Ressourcen einsparen

- Mitarbeiter/innen für komplexere Arbeiten einsetzen



- 24 / 7 – Verfügbarkeit
- Verzögerungsfreier Dialog
- Konsistent hochwertige, neutrale und sachliche Antworten

Einsatzgebiete

- B2B / B2C
- Fragen ...
 - ... zum Unternehmen
 - ... zu einem Produkt
 - ... zu einer Dienstleistung
 - ... zu einem Fachgebiet

Digitale Alternativen

- Online FAQ
- Suchfunktion auf der Webseite
- Kundenportal

Beispiele

- TINKA
- Bank CLER
- PostFinance

Kombination Mensch und Maschine



“Das Beratungsunternehmen XYZ bittet die Teilnehmer nach dem durchgeführten Seminar einen ausgedruckten Fragebogen auszufüllen. Die eingegangenen Rückmeldungen werden manuell ins Excel übertragen.“

“Nach dem Workshop wird jedem/r Teilnehmer/-in ein Link zugestellt. Auf der Webseite wird der Kunde von einem Chatbot begrüßt und befragt. Nach dem Interview stellt der Chatbot dem/der Teilnehmer/-in den Link zur Präsentation zur Verfügung.”

- Erhöhen des Benutzer-Engagements



- Erhöhen der Konversionsrate
- Verbesserte Datenqualität

- Eliminieren von manuellen Prozessen



- Persönlich und interessant
- Vereinfacht

Einsatzgebiete

- B2B / B2C
- Daten
 - Rückmeldungen
 - Vorabklärungen
 - Allgemeine Datenerhebung

Digitale Alternativen

- Digitales Formular

Beispiele

- Selma Onboarding Bot
- Velodiebstahl Helvetia
- UPS Paketlieferung



“Der CEO muss den Überblick über verschiedene Bereiche seines Unternehmens wahren. Da er nicht mit allen Programmen vertraut ist und seine Zeit knapp ist, vertraut er auf seine Assistenten. Diese führen für Ihren Chef öfters dieselben Aufgaben aus.“

“Das ganze Management profitiert vom digitalen Assistenten 'Harry'. Er hat immer Übersicht über die Finanzen, den Betrieb und die HR-Situationen. Harry antwortet nicht nur verzögerungsfrei, sondern meldet sich bei speziellen Vorkommnissen direkt bei dem Verantwortlichen und führt auch relevante Tasks aus. ”

- Ressourcen einsparen
- Zusätzlicher Kommunikationskanal



- Schneller und einfacher Zugriff auf wichtige Informationen
- Zugriff über vertrauten Kommunikationskanal
- Jedem sein persönlicher Assistent

Einsatzgebiete

- B2B / Intern
- Kontext
 - Abteilungsübergreifende Bereiche
 - HR, IT, Facility Management, Rechtsabteilung
 - Andere Unternehmensbereiche
 - Marketing, Vertrieb, Finanzen, Business Development, Finanzen

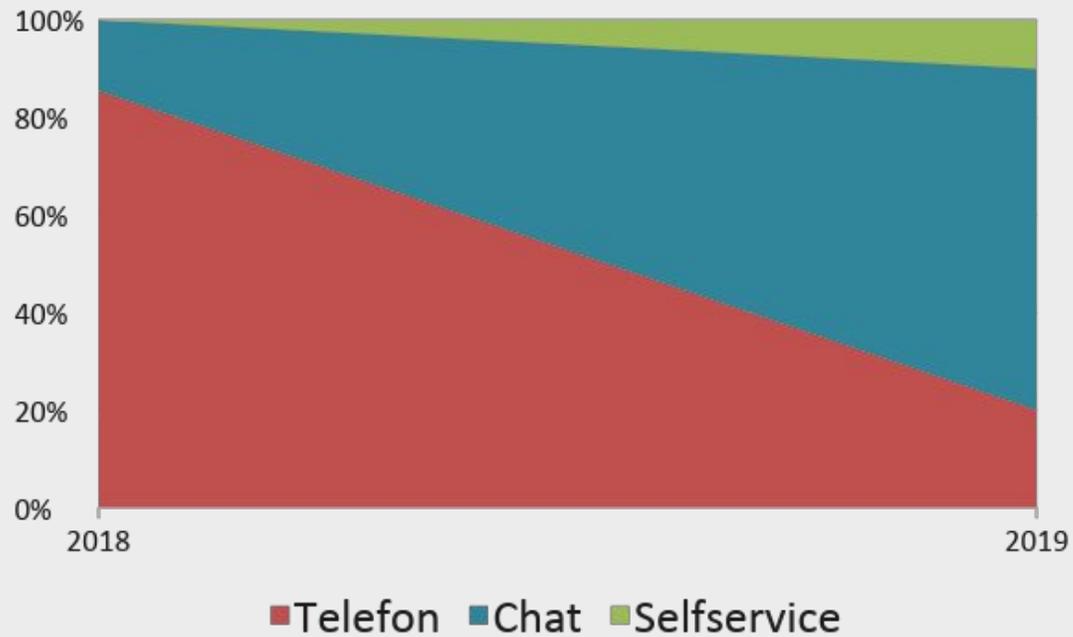
Digitale Alternativen

- Portal- / Intranet-Suche
- Tägliches E-Mail-Briefing

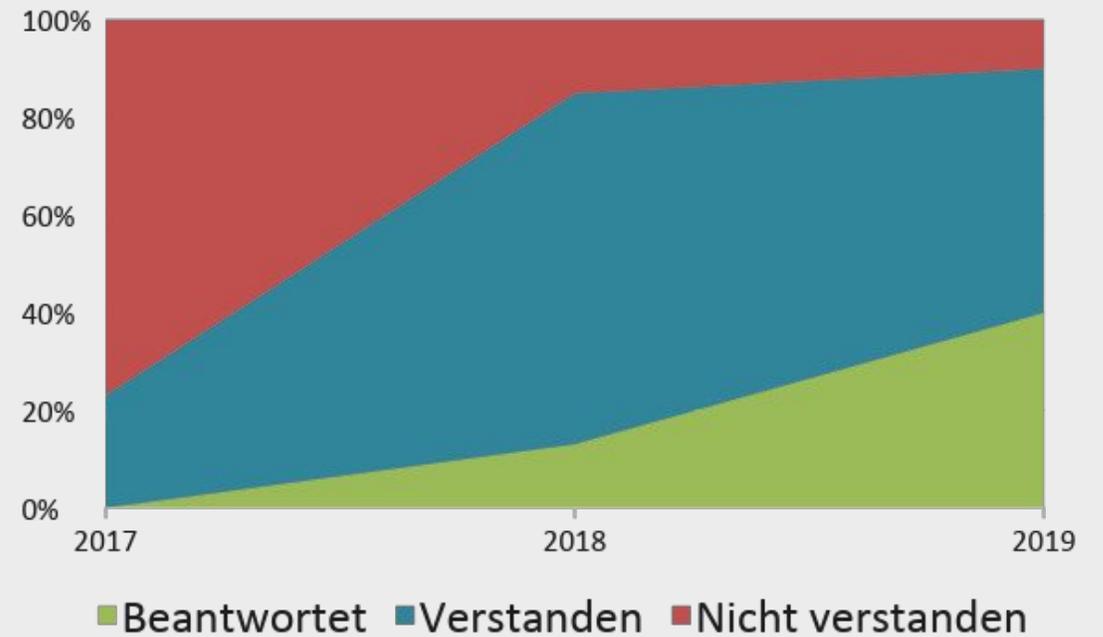
Beispiele

- Case Study: Sony 'Music' Managers
- CARL – Siemens HR
- Credit Suisse IT-Desk

Support-Kanal



Erfolgsquote





Beantworten von repetitiven Anfragen



Erfassen von Daten



Assistent



Führen von anonymen Gesprächen



Marketing & Sales



News

Vorgehen Entwicklung

1. Bedarfsanalyse
2. Zieldefinition & Anforderungserarbeitung
3. Inhalte definieren
4. Umsetzung MVP
5. Betrieb (Reporting / Training)

Kontakt

Paixon

Stefan Schöb

stefan.schoeb@paixon.ch

+41 (0) 79 753 28 16

paixon.ch

Chatbot-Kurse

<http://paixon.eventbrite.com>

