

# Produktivität als Priorität: Erreichen Sie mehr mit Ihrem Kundenservice-Team

Warum ein Chatbot Ihre Geheimwaffe für mehr Effizienz und Zufriedenheit sowie geringere Kosten sein könnte

## Bringen Sie Ihr Kundenservice-Team auf **Erfolgskurs**

Als Mitarbeiter im operativen Bereich überrascht es Sie sicher nicht, dass Unternehmen, die kundenzentriert sein möchten, zunächst einmal ihre Beschäftigten in den Mittelpunkt ihres Handelns rücken müssen.<sup>1</sup>

### **Glückliche Mitarbeitende = glückliche Kunden**

Um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu gewährleisten, zählt es zu Ihren Aufgaben, Werkzeuge und Prozesse bereitzustellen, mit denen diese effektiv arbeiten können. Dazu zählt auch die richtige technologische Ausstattung. Studienergebnisse zeigen, dass sich ungeeignete

und veraltete Technologien negativ auf die Produktivität und Arbeitsmoral von 57 % aller Beschäftigten auswirken. Für drei von zehn Arbeitnehmern sind sie sogar Grund genug, den Arbeitgeber zu wechseln.<sup>2</sup>

Angesichts des rasanten technologischen Wandels müssen Firmen kontinuierlich am Puls der Zeit bleiben, um den Anschluss an ihre Kunden und Mitbewerber nicht zu verlieren – und um ihre Mitarbeitenden zu halten.

Besonderes Augenmerk gilt dem Kundenservice, da er den größten Hebel für die Bereitstellung herausragender Kundenerlebnisse<sup>3</sup> bietet. Schlüsselfaktor für eine herausragende Customer Experience ist eine positive Employee Experience.

Indem Sie Ihrem Serviceteam die richtigen Automatisierungstools an die Hand geben, steigern Sie nicht nur auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, sondern beeinflussen auch die Erfahrung und Zufriedenheit Ihrer

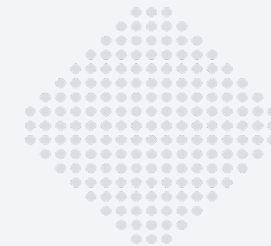
Kunden positiv. Auch wenn in Ihrer Abteilung vielleicht nicht die Telefone heiß laufen oder Fluten von Anfragen Sie in die Knie zwingen, wissen Sie sicher, wie es ist, wenn die Arbeit durch komplexe Prozesse und fehlende Tools erschwert wird. Es ist an der Zeit, Ihre Employee Experience, Ihre CX und Ihren Kundenservice durch den Einsatz eines Chatbots zu optimieren.

## Weshalb sollten Sie einem Kundenservice-Chatbot **Priorität** einräumen?

Die Automatisierung Ihres Kundensupports mithilfe des Solvemate-Chatbots ist nicht einfach ein weiteres Projekt, das auf Ihrem Schreibtisch landet. Der Solvemate-Chatbot ist ein Instrument, das ausschlaggebend sein kann – für Ihre Kunden, Ihr Serviceteam und letztlich Ihr gesamtes Unternehmen. Chatbots sind nicht mehr nur „nice to have“. Sie sind eine Notwendigkeit, wenn Ihr Unternehmen in der Lage sein will,

kontinuierlich zu skalieren, die Produktivität des Kundenservices zu steigern und Prozesse sowohl für Servicemitarbeiter als auch für Kunden zu verbessern. Klingt vielversprechend?

Wir verraten Ihnen etwas: Wären Sie bereits mit uns online, könnten wir Ihnen Zeit für all Ihre anderen Projekte und Prioritäten verschaffen.



## Top-Prioritäten

- Steigerung der Produktivität im Unternehmen
- Verringerung der Mitarbeiterfluktuation
- Kosten- und Margenkontrolle
- Präzise Vorhersage von Trends
- Einhaltung von Projektfristen

## Welchen Mehrwert bietet Solvemate

---

### Schneller Turnaround, langfristiger Nutzen

- Gehen Sie innerhalb weniger Tage live – alles ohne Ihre internen IT-Ressourcen zu belasten
- Solvemate ist intuitiv, leicht einzurichten und überzeugt durch einen geringen Wartungsaufwand (sehr niedrige TCO)
- ROI innerhalb von 3 Monaten
- Profitieren Sie von einer optimierten CX bei gleichzeitiger Kostenreduktion, Risikominimierung und Umsatzsteigerung

### Produktivitätssteigerung Ihres Teams

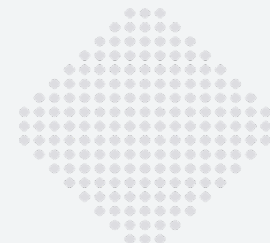
- Mit einem Chatbot können Sie Ihren Kundenservice skalieren, ohne weiteres Personal einzustellen – insbesondere während saisonaler Hoch- und Tiefzeiten
- Integrieren Sie Solvemate in Ihre bestehenden Kundenservice-Tools und bieten Sie Ihren Kunden so ein hocheffizientes, nahtloses Serviceerlebnis
- Entlasten Sie Ihre Supportagenten von der Beantwortung immer wiederkehrender Standardnachfragen, damit sie sich auf anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren können, und bieten Sie Ihren Kunden die richtige Hilfestellung zur richtigen Zeit – rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr
- Vermeiden Sie die Entstehung von Service-Tickets und nutzen Sie die gewonnene Zeit für Up- und Cross-Selling-Aktivitäten
- Stärken Sie die Arbeitsmoral Ihres Kundenservice-Teams, reduzieren Sie die Mitarbeiterfluktuation und steigern Sie die Produktivität

## Top-Prioritäten

- Steigerung der Produktivität im Unternehmen
- Verringerung der Mitarbeiterfluktuation
- Kosten- und Margenkontrolle
- Präzise Vorhersage von Trends
- Einhaltung von Projektfristen

## Kunden besser verstehen

- Unsere leistungsstarken Dashboards liefern Ihnen wertvolle Insights: Jede Serviceanfrage ist mit einem Prozess verknüpft. Ab sofort können Sie die Prozessqualität messen und verbessern
- Nutzen Sie die gewonnenen Erkenntnisse, um ein besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse zu erlangen und Probleme zu erkennen, bevor sie entstehen – für glücklichere Kunden
- Steigern Sie mithilfe der Best Practices von Solvemate Ihre Self-Service-Quote und die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter



# Machen Sie alle Beteiligten glücklich

Die Plattform von Solvemate ist im Handumdrehen eingerichtet, aber schon innerhalb kürzester Zeit werden die langfristigen Vorteile für alle Beteiligten spürbar sein.

## Automatisierung hat das Potenzial, alle Seiten glücklich zu machen. Wie?



### Kunden

- Weniger Frust und kürzere Wartezeiten
- + Sofort-Support rund um die Uhr



### Kundenservice

- Weniger repetitive Service-Tickets
- + Mehr Zeit für die Bearbeitung hochwertigerer Aufgaben



### IT

- Geringere Belastung der internen IT-Ressourcen
- + Höhere Datensicherheit und Compliance



### Operations

- Ein Projekt weniger, um das Sie sich kümmern müssen
- + Höhere Produktivität und bessere Arbeitsmoral im Team



### CEO

- Geringere Kosten und Risiken
- + Mehr Umsatz

Mittels Automatisierung machen Sie alle Beteiligten glücklich. Es ist ein Geschenk, das einen immer aufs Neue beschenkt. Werden Sie Ihrem Unternehmen dieses Geschenk machen?

# Erfolgreiche Solvemate-Projekte, zufriedene Kunden – überzeugen Sie sich selbst!

**JustPark**



Innerhalb der ersten zwei Monate

Verhältnis Service-  
kontakte senken um

Zunahme der  
Kundenzufriedenheit



 **CHILLY'S**



Innerhalb des ersten Monats

Service-Tickets  
gesenkt um

Erstantwortzeiten  
gesenkt um



**ARMEDANGELS**



Innerhalb der ersten zwei Monate

Service-Tickets  
gesenkt um

Erstantwortzeiten  
gesenkt um



**musicMagpie**



Bot-Livegang

Durchschnittliche

Verkürzung der  
Live-Chat-Wartezeit um

Time-to-Solution



Unsere Case  
Studies lesen



# Quellen

<sup>1</sup> RingCentral (2020), "**What your employees need to keep your customers happy**".

<sup>2</sup> ZenBusiness (2019), "**Office Resource Woes**".

<sup>3</sup> Forrester (2020), "**Customer Service Is The Most Important Lever Of Great Customer Experience**".

## Über Solvemate

Solvemate verhilft Marken durch zielführende Konversationen zu einem qualitativ hochwertigen Kundenservice. Unsere Plattform zur Kundenservice-Automatisierung basiert auf intelligenter Conversational AI, die es Unternehmen ermöglicht, automatisierte Chatbot-Dialoge zu erstellen. So können Servicemitarbeiter sich auf das Wesentliche konzentrieren und ihr Wissen dort einsetzen, wo es gebraucht wird. Der einzigartige kontextsensitive Bot von Solvemate lernt schneller, lässt sich leichter integrieren und löst Anfragen schneller und zuverlässiger als jeder andere Chatbot auf dem Markt. Unternehmen profitieren von einem personalisierten Self-Service-Erlebnis in Echtzeit, das die Kundenzufriedenheit steigert, Kosten senkt und aussagekräftige Erkenntnisse zur Service Experience liefert.

[www.solvemate.com](http://www.solvemate.com)

## Legal

Die Nutzung, Vervielfältigung oder Veränderung dieses Dokuments im Ganzen oder in Teilen ist ohne schriftliche Genehmigung von Solvemate ausdrücklich untersagt. Solvemate gibt mit der Bereitstellung dieses Dokuments keine Zusicherungen bezüglich der Richtigkeit oder Vollständigkeit des Inhalts und behält sich das Recht vor, dieses Dokument jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern.

© 2021 Solvemate. Alle anderen Marken sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Inhaber.