



Virtueller Kundenberater: Solvemate beschleunigt den Kundenservice

- Intelligenter Chatbot optimiert Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen
- Kunden wird rund um die Uhr innerhalb von durchschnittlich 12 Sekunden geholfen
- Effiziente Bearbeitung der Anfragen und höhere Kundenzufriedenheit

Berlin, 18. Oktober 2018 – Das Technologieunternehmen Solvemate (www.solvemate.com) automatisiert den Kundenservice mit seinem virtuellen Assistenten. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz und maschinellen Lernens gestaltet Solvemate die Kundenbetreuung effizienter und erhöht so die Zufriedenheit der Kunden, während Unternehmen Kosten einsparen. Im Gegensatz zu anderen Chatbots stellt der virtuelle Agent Diagnosen basierend auf Multiple-Choice-Antworten. Dadurch können in durchschnittlich 12 Sekunden 83 Prozent der Anfragen korrekt beantwortet werden.

Dank künstlicher Intelligenz lernt der virtuelle Assistent kontinuierlich dazu

Mit einer dynamische Fragenstruktur und einem auf das jeweilige Unternehmen angepassten Lösungsbereich kann der Chatbot in wenigen Tagen auf der Website integriert werden oder in jede beliebige Sprache übersetzt werden. Als Software-as-a-Service ist der virtuelle Kundenberater weltweit verfügbar. Einmal im Einsatz, lernt der Algorithmus bei jedem Anliegen dazu: Er erkennt wiederkehrende Probleme und passt seine Fragen und den Lösungsweg dementsprechend an. So erhalten Kunden deutlich schneller Auskunft zu ihren Anliegen als bei einer telefonischen Nachfrage.

Mit strukturierten Fragen schnell zur Lösung

Im Vergleich zu sprachbasierten Chatbots verfolgt Solvemate einen kundenfokussierten Ansatz: Wie bei einem Entscheidungsbaum stellt der virtuelle Agent gezielt Diagnose-Fragen mit mehreren Antwortmöglichkeiten um schnell und strukturiert die potenziellen Fehlerursachen einzugrenzen. So kann der virtuelle Assistent die Diagnose in in wenigen Sekunden stellen, während der Kunde bei anderen Chatbots noch seine Frage formuliert.

Kundenberater behalten den Überblick

Die Mitarbeiter im Kundenservice werden über ein Live-Dashboard jederzeit über die Aktivitäten des virtuellen Agenten informiert. So können sie bei Bedarf die Betreuung des Kunden übernehmen. Einfache und häufig anfallenden Anfragen werden vom virtuellen Assistent selbstständig bearbeitet. Die Kapazitäten der Kundenberater werden durch die Unterstützung von Solvemate effizienter genutzt, wodurch auch komplexe und individuelle Anliegen in kürzerer Zeit beantwortet werden.

Erleichtert die Arbeit bei häufigen Fragen

Besonders für Unternehmen mit vielen telefonischen Kundenberatern, meist aus den Branchen der Finanz- und Bankwirtschaft, Versicherungen, E-Commerce, Technologie und Telekommunikation, stellt der Algorithmus von Solvemate eine Erleichterung und Kostenersparnis dar. Häufig wiederkehrende Anliegen, wie zum Beispiel Fragen nach dem verfügbaren Datenvolumen, Vertragslaufzeit oder Kündigungsfrist eines Mobilfunkvertrages, kann der virtuelle Assistent sehr viel schneller beantworten als der menschliche Berater.

Erik Pfannmöller, Gründer und Geschäftsführer von Solvemate: *“Jeder kennt die Situation: Ich habe ein dringendes und wahrscheinlich simples Problem und hänge aber in der Warteschleife fest, obwohl die letztendliche Bearbeitung meines Anliegens nur wenige Minuten dauert. Der virtuelle Assistent hingegen bietet Soforthilfe. Der Kundenservice profitiert von der künstlichen Intelligenz: Die Kunden sind glücklicher und die Berater zufriedener in ihrem Job, da sie sich nun nicht mehr auf monotone Kundenanfragen fokussieren müssen.”*

Über Solvemate

Solvemate (www.solvemate.com) ist ein Technologieunternehmen, das mit seinem virtuellen Assistenten den Kundenservice von Unternehmen automatisiert. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kann Solvemates Software Kundenanfragen in durchschnittlich 12 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt beantworten. Kunden erhalten so zügig eine zielführende Antwort, während Unternehmen von einer deutlichen Kostenreduktion profitieren. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.

Pressekontakt: Beatrix Weinrich | beatrix.weinrich@tonka-pr.com | 030.403647.610