

Mehrwert



Welche Herausforderung soll der Chatbot lösen?

Zum Beispiel: Nicht mehr so viele Telefonanrufe bekommen. Mitarbeiter im Kundenservice sollen entlastet werden.

Welches Ziel soll der Chatbot erreichen?

Chatbot soll eine große Bandbreite an Service-relevanten Nutzeranfragen beantworten können.

Umfang



Wo soll der Chatbot ausgespielt werden?

Auf der Unternehmenswebsite und dem Facebook-Profil.

Zu welchen Themen soll der Chatbot antworten können?

Probleme beim Login, Fragen zum Lieferstatus, Produktfragen, etc.

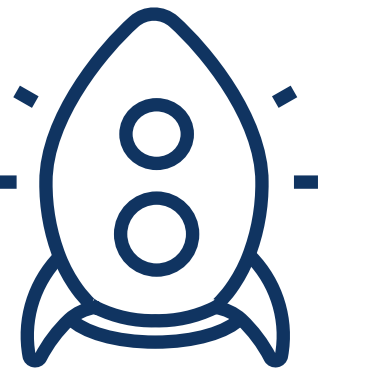
An welche bestehenden Systeme soll der Chatbot angebunden werden?

Das bereits vom Unternehmen genutzte Ticket- / CRM-System soll angebunden werden.

Was passiert, wenn der Chatbot ein Problem nicht lösen kann?

Dann sollte ein Human-Takeover, also die Weitergabe an einen Service-Mitarbeiter, erfolgen, z.B. via zendesk.

Vorteile



Welche Vorteile sollen für die Nutzer entstehen?

Nutzer erhalten umgehend und automatisiert eine Antwort, sodass die Zufriedenheit steigt.

Welche Vorteile sollen für das Unternehmen entstehen?

Mitarbeiter werden entlastet und haben mehr Zeit für komplexe Nutzeranliegen.

Wie lässt sich der Vorteil für die Nutzer messen?

Mittels der "Nutzer-Bewertungen" kann jeder Nutzer nach der Antwort eines Chatbots bewerten.

Wie lässt sich der Vorteil für das Unternehmen messen?

Mittels der Anzahl automatisierter Kundenanfragen.
