

CONVERSATIONAL INTERFACES

Botify your Business

T··Systems





WAS SIND CONVERSATIONAL INTERFACES?

CONVERSATIONAL INTERFACES



Chatbot

Textbasierte Dialogsysteme



Digitaler Sprachassistent

Sprachbasierte Dialogsysteme

WAS SIND CONVERSATIONAL INTERFACES?

Chatbots

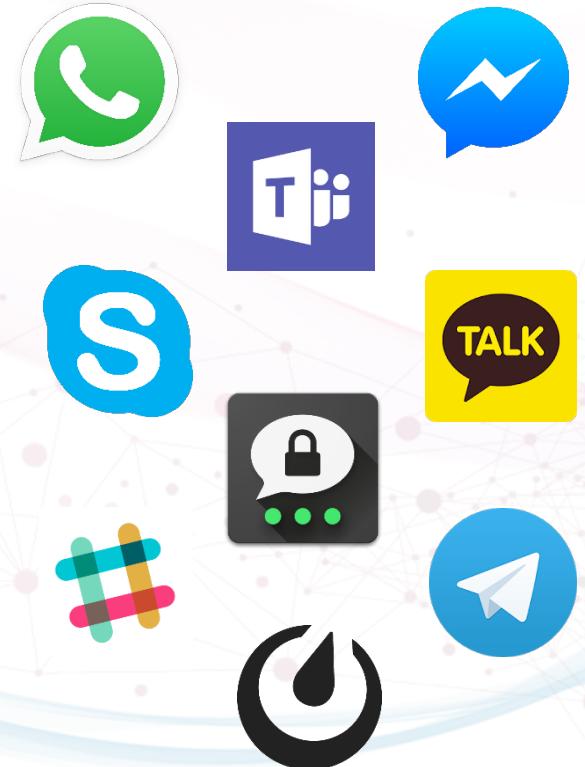
Conversational Interfaces ermöglichen es durch die eigene Sprache mit dem Endgerät zu Kommunizieren. Durch Natural Language Processing wird der eingegebene Text in für Computer lesbare Anfragen übersetzt. Anschließend wird die Anfrage an die Backendsysteme weitergegeben, um Informationen für den User bereitzustellen. Hier werden die Backendsysteme so angebunden, dass man sie in jedem beliebigen Touchpoint nutzen kann.

Chatbots vereinfachen somit die Kommunikation mit ihrem Endgerät, beschleunigen Prozesse und entlasten Mitarbeiter.

Damit unterstützen wir Sie auf dem Weg in die Digitalisierung und die Herausforderungen, die Industrie 4.0 mit sich bringen.



Weitere mögliche Kanäle neben Ihrer unternehmenseigenen Applikation und Website:



WARUM SIND CHATBOTS ZUKUNFTS- RELEVANT?



61%

der Kunden nutzen lieber
einen Chatbot, damit sie
auf Warteschleifen zu
verzichten können



560%

Anstieg an Chatbots im
Facebook Messenger
letztes Jahr



- 17%

Telefon-Kommunikation in
den letzten zwei Jahren.
Telefonie wird zunehmend
von **Messenger-Diensten**
abgelöst



-400%

Abnahme der
Wahrscheinlichkeit zum
Abschluss eines Leads
wenn eine Anfrage in den
ersten 10 min
unbeantwortet bleibt

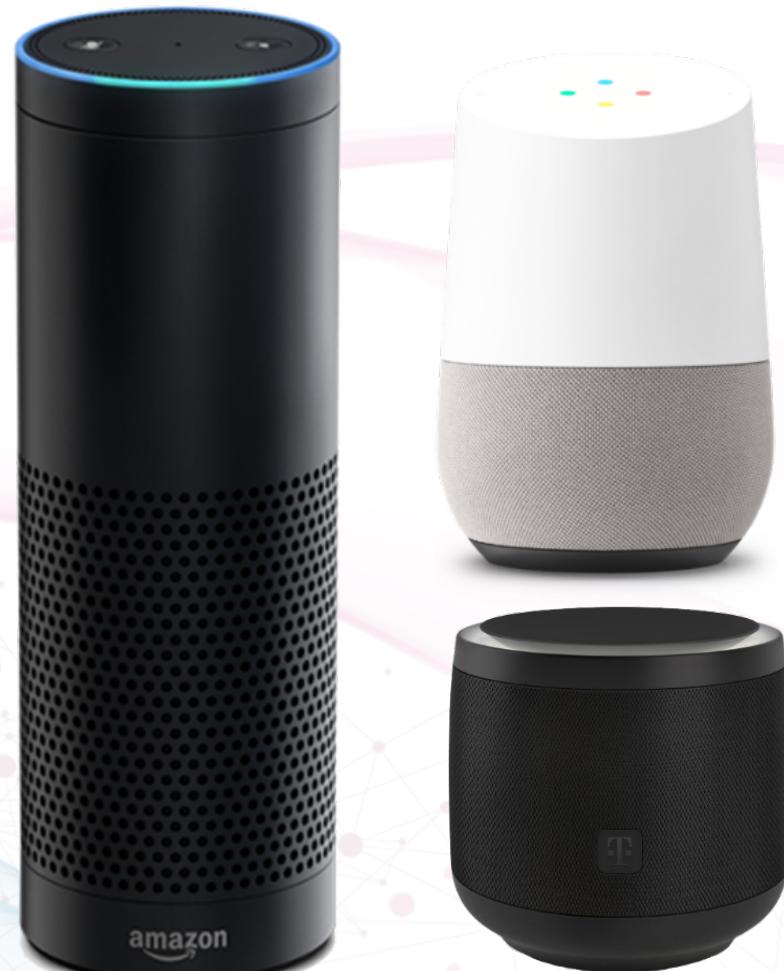
WAS SIND CONVERSATIONAL INTERFACES?

Digitale Sprachassistenten

Digitale Sprachassistenten sind, ähnlich wie Chatbots, Dialogsysteme. Diese lösen sich jedoch von der rein textuellen Kommunikationen und ermöglichen den Nutzern, **per Sprache** mit IT-Systemen zu **kommunizieren**.

Hinter Sprachassistenten verstecken sich verschiedene **Spracherkennungs- & Analysedienste**, die wir Ihnen zur Verfügung stellen können.

Damit lösen wir die **Barriere** in der **Kommunikation** zwischen **Mensch und Maschine** und helfen Ihnen, **neue Wege** der Kommunikation zu entdecken.



WARUM SIND SPRACHASSISTENTEN RELEVANT?



600%+

Wachstum von Sprachassistenten als Channel im E-Commerce im letzten Jahr



95%

Effizienz der Voice Erkennung → hat damit den Menschen bereits überholt



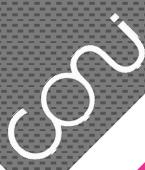
49%

Der Konsumenten wickeln einen Einkauf lieber über einen Voice Assistant ab als über einen Menschen



69%

Aller Nutzer haben aktiv ihren Freunden die Anschaffung eines Smart Speakers empfohlen



WAS SIND IHRE MEHRWERTE?



Kostensenkung

Verlagern Sie Ihren Kundensupport zu Chatbots und sparen Sie Personalkosten.

T • **Systems**



Kurze Reaktionszeiten

Reagieren und interagieren Sie unverzüglich auf Kundenanfragen.



Umsatzsteigerung

Nutzen Sie Conversational Interfaces als Vertriebsinstrument und unterbreiten Sie Ihren Kunden proaktiv Neuheiten, Produkte und Serviceangebote.



Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

Entlasten Sie beispielsweise Ihren Kundensupport durch die Abdeckung von Routine-Anfragen und schaffen Sie Freiräume für individuelle Anfragen.



Höhere Kundenzufriedenheit

Steigern Sie Ihre Kundenzufriedenheit, indem Sie rund um die Uhr für Ihre Kunden erreichbar.



Imagesteigerung

Steigern Sie Ihr Image durch innovative Technologien wie digitale Sprachassistenten und Chatbots.



Effizienzsteigerung

Beschleunigen und verbessern Sie Prozesse und bleiben sie konkurrenzfähig.

WAS KÖNNEN IHRE USECASES SEIN?

COMMERCE



ONLINE-SHOPPING



PRODUKTBERATUNG



TICKETING



IHR USECASE



SERVICE

BENACH-
RICHTIGUNG



STÖRUNGS-
BESEITIGUNG



TERMIN-
VEREINBARUNG



IHR USECASE



WORKPLACE

WORKPLACE-
STEUERUNG



PROZESS-
UNTERSTÜTZUNG



DATENBANK-
KONSOLIDIERUNG



IHR USECASE



WAS KÖNNEN IHRE USECASES SEIN?

COMMERCE

ONLINE-SHOPPING



PRODUKTBERATUNG



TICKETING



IHR USECASE



Kurzbeschreibung

Die Commerce-Säule beinhaltet den An- und Verkauf von Gütern und Dienstleistungen mit der Unterstützung von intelligenten Assistenzsystemen. Dazu gehören An- und Verkauf im Endnutzerumfeld in Shopsystemen, aber auch im geschäftlichen Umfeld zur Unterstützung des internen Einkaufs. Begleitend dazu kann das Assistenzsystem als persönlicher Berater fungieren und automatisiert Einkaufslisten erstellen sowie verwalten.

Beispiele für UseCases

- Verkauf von Gütern in Online Shops (Lebensmittel, Kleidung...)
- Beratung von Nutzern (Kleiderberatung)
- Recommendation für Einkäufe (Produktsuche, passende Artikel..)

WAS KÖNNEN IHRE USECASES SEIN?

Kurzbeschreibung

Diese Säule befasst sich mit allen Themen, die sich um den Komfort Ihres Service-Angebots drehen. Das heißt, von der Störungsmeldung bis zur Terminvergabe und Problemlösung unterstützt sie ein intelligentes Assistenzsystem. Dabei unterstützen wir die externe, sowie die interne Automatisierung und erschaffen damit ein echtzeitnahe und individuelles Serviceangebot in beide Richtungen.



Beispiele für UseCases

- Störungsmeldung von Geräten/Websites
- Terminvereinbarung, Störungsbeseitigung etc
- Abfrage und Anpassung von Daten (z.B Rechnungsverwaltung, Adressänderung bei Umzug)
- Unterstützung von Service-Technikern im Feld (Bereitstellung von Hardware-dokumentation, genauere Problembeschreibung)
- Automatisierung von Kundeninput (Ausfüllen eines Anamnese-Borger Schadensmeldung)

WAS KÖNNEN IHRE USECASES SEIN?

AI Workplace optimieren die interne Unternehmensprozesse. Jedes Unternehmen nutzt eine Vielzahl von internen Tools bei denen unterschiedliche Eingabefelder in Ausfüllmasken oder Anträgen bearbeitet werden. Unterstützen Sie ihre Mitarbeiter beim Handling dieser Tools durch eine Interaktion des Eingabefeldes und bspw. Einen Chatbot im Webbrowser. Die Anwendungsfälle sind vielfältig. Ob bei dem Einkaufsmitarbeiter im Bereich E-Procurement, oder dem Mitarbeiter selbst beim Ausfüllen von Urlaubsanträgen oder Eingabehilfe bei Zeiterfassungstools.

Kurzbeschreibung

Beispiele für UseCases

- Prozessunterstützung z.B. Hilfe beim Ausfüllen von Masken
- Workplace-Steuerung
- Datenbank-Konsolidierung
- HR - Services wie Onboarding etc.



WIE KOMMEN WIR ZU IHNEN USECASES?



Wie geht es los?

Ihr kostenfreies Expertengespräch

- Gegenseitiges Kennenlernen
- Ihre grundsätzliche Themenbereiche und Anwendungsmöglichkeiten für Conversational Interfaces entdecken
- Wir informieren über unser Vorgehen, Referenzen, Technologien, Autonomie eines Conversational Interface, Next Steps

Wie geht es weiter?

Ihr grundlegender Workshop

- Ihre UseCases entdecken
- Ihre Zielstellung festlegen
- Ihre Handlungsfelder priorisieren
- Ihre Anforderungen aufnehmen
- Vorgehensweise definieren

Was kommt danach?

Ihr individueller Proof of Concept

- Ihren PoC umsetzen
- Ihre Schnittstellen analysieren
- Technische und organisatorische Rahmenbedingungen schaffen
- Entwicklung Ihrer Lösung



co2

WIE GEHT ES LOS? - IHR EXPERTEN- GESPRÄCH

unverbindlich
& kostenfrei

T • • **Systems** •



Expertengespräch am Telefon



Ihr Invest: Ca. 60 min ihrer Zeit



Zwei Chatbot-Experten



Mögliche Chatbot-Szenarien für ihr Unternehmen in Form
einer MindMap

wegweisend
digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS



co2

WIE GEHT ES WEITER? - IHR WORKSHOP

grundlegend
& verbindlich



Zwei-Tages Workshop vor Ort



Ihr Invest: 10 PT



Ihre Experten & unser Chatbot-Team



2 ausgearbeitete Usecases, techn. Machbarkeitsprüfung,
PoC-Kalkulation

T-Systems

wegweisend
digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

WAS KOMMT DANACH? - IHR PROOF OF CONCEPT

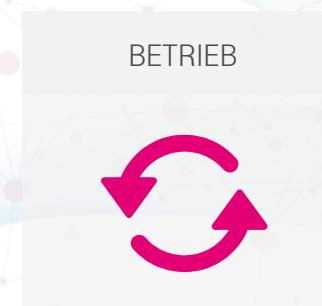
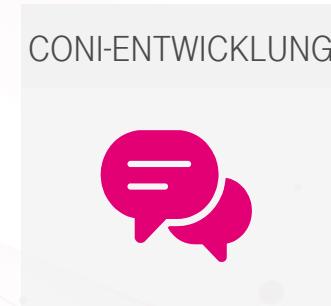


innovativ
& individuell

T-Systems

-  PoC eines Usecases
-  Ihr Invest: 40-50 PT, 3 Monate Pilotzeitraum
-  Ihre Pilotmitarbeiter & unser Chatbot-Team
-  Umsetzung & Verfestung eines Usecases

WAS KÖNNEN WIR IHNEN BIETEN?



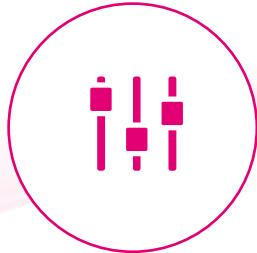
REFERENZEN

BOT ALS ADMINISTRATOR



- Chatbot als Administrator, um z.B. neue **Nutzer anzulegen** oder Informationen über Nutzer abzurufen

INTENT MANAGEMENT PLATFORM



- Entwicklung der Intent Management Platform, um die Möglichkeit zur Verwaltung von **Rollen** und **Zugriffsrechten** für User zu gewährleisten. **NLP unabhängige** Redaktionsoberfläche.

BOT ALS VERMITTLER



- Chatbot für bessere Interaktion zwischen Nutzer und System
- **Profiling** (Nutzerdaten)
- **Recommendation** (Kollegen)

BOT ALS SERVICELINE



- Servicecenter mit enormer Systemkomplexität. Chatbot als Unterstützung für Innen- & Außendienst.
- Enorme Effizienzsteigerung und **Reduzierung** der Prozesskomplexität

WER SIND WIR EIGENTLICH?

Unsere Stärken:

- Mehr als 20 Jahre Erfahrung
- fundiertes Technologie- und Fachwissen im Bereich Shopsysteme und E-Commerce
- Technologieunabhängigkeit
- Full-Service-Dienstleister
- 97% Gesamtzufriedenheit unserer Kunden
- Knowhow unterschiedlicher Branchen

“

Erster einer neuen Art

Als erster Digitaldienstleister weltweit denken wir die Digitalisierung unserer Kunden weiter, über das originäre Kundenanliegen hinaus, um sie für zukünftige Herausforderungen zu befähigen. Unser Ziel ist, gemeinsam mit dem Kunden seine Produkte und Services maßgeblich zu gestalten, anstatt „nur“ die Produktionsprozesse dahinter zu optimieren. Wir verstehen unsere Kunden und denken unsere Arbeit aus der Perspektive unserer Kunden.

Nutzerbedarf statt Technologieschlacht: Wir schaffen genau die Lösung, die Ihre Nutzer benötigen. Nicht weniger.

“