

# Conversational AI

## Customer Care Assistant

Mit dem Einsatz von Conversational AI im Bereich Kundenservice erweitert die targens ihr Angebot um eine zusätzliche AI-basierte Lösung. Durch ein einzigartiges Spracherkennungstool werden Call Center Agenten zielgerichtet bei Anfragen unterstützt, wodurch der Kundenservice deutlich verbessert werden kann.

### Motivation

Unternehmen stehen oft vor der Herausforderung komplexer Themen im Kundenkontakt. Bisher erfolgt die Bearbeitung meist noch manuell per E-Mail oder Telefon. Das lernfähige Dialogsystem von targens kann nicht nur die eingehenden Fragen aufnehmen, verarbeiten und dokumentieren, sondern generiert automatisch die passenden Antworten und gibt sie aus.

### Ziel

Das Conversational AI-Tool verkürzt Prozesslaufzeiten, erhöht Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit und senkt gleichzeitig Einlernaufwände. Durch eine neu- und einzigartige Spracherkennungstechnologie ist es in der Lage, Telefongespräche in Echtzeit zu verarbeiten. So kann es Kundenanliegen erkennen und alle relevanten Informationen übersichtlich auf dem Bildschirm des Hotline-Mitarbeiters präsentieren.

### Lösung

Call-Center Gespräche werden vom Assistenztool in Echtzeit verarbeitet. Dieses erkennt automatisch das relevante Szenario und beschickt eine maßgeschneiderte Nutzeroberfläche mit allen relevanten Informationen aus bereits bestehenden Wissensdatenbanken. Die relevanten Informationen werden dem Call-Center Agenten dann strukturiert angezeigt. Manuelle Suchvorgänge entfallen damit vollständig.

Die intelligente targens Lösung ist nicht nur als Callcenter-Tool einsetzbar, sondern auch im Webchat, als Smartphone-App und Mobile Messenger – On-Premise im eigenen Rechenzentrum oder in der Cloud. Eine 24/7-Erreichbarkeit wird somit sichergestellt.

Nutzen Sie das umfangreiche Know-how unseres AI-Teams



#### CUSTOMER CARE ASSISTANT

Mobile –  
Apps & Messenger



Contact Center –  
Interactive Voice Response (IVR)



Screen –  
Human Support Augmentation



Voice Portal –  
Voice based interaction



# Die Vorteile des Customer Care Assistant auf einen Blick:

- » Massive Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- » Starke Verkürzung der Prozesslaufzeiten
- » Senkung der Schulungs- und Einarbeitungsaufwände
- » Fortwährende Dokumentation
- » Strukturierte Bereitstellung von Informationen
- » Einfache Integration in die vorhandene IT-Architektur
- » Erfüllung sämtlicher EU-DSGVO-Vorgaben: keine Speicherung personenbezogener Daten, reversionssichere Protokollierung
- » Flexible Anpassung an den jeweiligen Kunden-Use Case

targens»

targens ist als Expertenhaus für Banking, Compliance und Digital Innovation führender Anbieter von Beratung, Software- und Produktlösungen. Auf der Grundlage von sachverständiger Beratung, leistungsstarker Produkte und der Beherrschung disruptiver Technologien unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei der Unternehmenssteuerung, ihren Handelsaktivitäten, beim Schützen ihrer Geschäftsprozesse und bei der Beschleunigung des Vertriebs Erfolgs.

## Transformationsprozess einfach gemacht

Angefangen bei einer spezifischen Bedarfsanalyse bis hin zu skalierbaren Implementierungen begleiten wir Sie durch Ihren Transformationsprozess.

### Analyse

Bedarfsermittlung, Stakeholder-Ermittlung, MVP & Skalierungsdimensionen identifizieren



### Prototyping

Prototypische Umsetzung des MVP, Schärfung des Lösungskonzepts mit Demo



### Adaption

Einarbeitung neuer Insights, Anpassung an Systemumgebung



### Implementierung

Entwicklung eines MVP Go-Live



### Skalierung

MVP wird horizontal / vertikal erweitert



IHR ANSPRECHPARTNER



**Maximilian Baritz**  
Customer Care Assistant

Tel.: +49 (0) 0711 222 992 558  
Maximilian.Baritz@targens.de