

Smart Communication Platform

Die Smart Communication Platform der targens bietet modulare Lösungen, um Telefongespräche in Echtzeit zu verstehen, Dokumente und Textdateien zu analysieren und Kundenanliegen zu bearbeiten.

Direkt im Kundengespräch werden alle relevanten Informationen auf dem Bildschirm des Mitarbeiters dargestellt, Formulare werden automatisch befüllt. Die aus der Kommunikation gewonnenen Daten werden intelligent weiterverarbeitet. So lassen sich Produktempfehlungen und Handlungsvorschläge stetig verbessern.

Features

- » Anliedenerkennung mit Handlungs- & Produktvorschlägen in Echtzeit
- » Befüllung von Masken und Formularen direkt im Gespräch
- » Zusammenfassung der Gesprächsinhalte
- » Kundenstimmung wird in Echtzeit erkannt
- » Biometrische Identifikation anhand des Stimmprofils
- » Robuste Sprachanalyse – auch bei spezifischem Vokabular und Störgeräuschen

Benefits

- » Steigerung der Verkaufsrate und erfolgreicher Kundengespräche
- » Starke Verkürzung der Prozesslaufzeiten
- » Aktive Verhinderung von Kundenabwanderung
- » Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- » Fortwährende Dokumentation & Beweissicherung
- » Zusätzliche Betrugsprävention

Die Smart Communication Platform bündelt alle Kundeninteraktionen über die verschiedenen Kanäle und unterstützt den Kundenberater zielgerichtet.

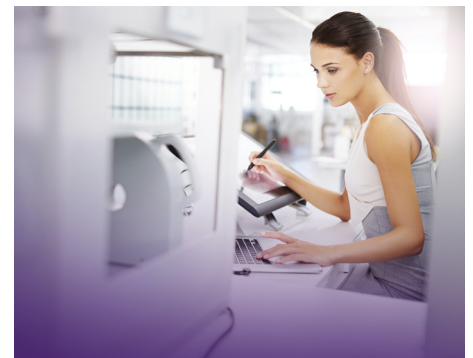
Der Inhalt der Interaktion wird automatisch strukturiert, analysiert, zusammengefasst, zentral abgelegt und intelligent weiterverarbeitet.



Unterstützung direkt im Gespräch: Erkennung von Nutzeranliegen, **automatisiertes Befüllen** von Vorgängen und **Handlungsempfehlungen** im Verkaufsgespräch.



Verbessertes **CRM**: Kundenkommunikation wird verständlich und analysierbar gemacht. So werden **individuelles Kundenverständnis** und **Produktempfehlungen** ständig verbessert.



Ablage komplett protokollierter **Gesprächszusammenfassung** und Generierung standardisierter **Konversationsprotokolle**. Diese können im Anschluss intelligent ausgewertet und analysiert werden.

Aufbau der Smart Communication Platform

Durch ein flexibles System mit standardisierten Bearbeitungspfaden lassen sich schnell individuelle Anwendungsfälle zusammenbauen. Mit offenen Schnittstellen und modularer Kombination verschiedener Bausteine wird eine kundenspezifisch anpassbare Plattform geschaffen. So ist der Einsatz je nach Anforderung und Fachbereich modifizierbar.

Als Eingabedaten dienen Sprache, Texte und Dokumente. Dies ermöglicht das Verständnis von Telefonaten, E-Mails und Chats. Auch Schriftstücke wie Verträge und handschriftlich ausgefüllte Formulare können so automatisiert verarbeitet werden.

Einzelne Komponenten lassen sich über ein Software Development Kit (SDK) anbinden und konfigurieren. Anwendungsfälle können dadurch auch eigenständig gepflegt und erweitert werden. Auch Drittsysteme können eingebunden werden. So ist es beispielsweise möglich, auf bereits vorhandenen Speech-to-Text Systemen direkt aufzubauen.

Das System lässt sich in der Cloud und On-Premise betreiben. Lebensdauer und Speicherdauer der Kundendaten sind flexibel konfigurierbar. So bleiben wertvolle Kundendaten im Haus und die Prozesse bleiben DSGVO-konform.

Bei Call-Center Mitarbeitern können direkt im Gespräch Vorgänge und Formulare ausgewählt und befüllt werden. Auch Gesprächsprotokolle lassen sich automatisiert anfertigen und werden direkt mit Kundenanliegen und Keywords versehen.

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.



Ihr Ansprechpartner

Maximilian Baritz
Managing Director

Tel.: +49 (0) 711 222 992 558
intelligent-solutions@targens.de

Wählen Sie Ihren Anwendungsfall für eine gemeinsame Inbetriebnahme:
Entfesseln Sie jetzt mit der targens Smart Communication Platform die Kraft Ihrer Daten!

