

IST IHR KUNDENSERVICE FIT FÜR DEN WETTBEWERB?

Communications Mining optimiert Effizienz und Geschwindigkeit im Kundenservice, realisiert durch den Einsatz von AI und Automatisierung.

WACHSENDE HERAUSFORDERUNGEN IM KUNDENSERVICE



Steigende Kosten

Steigende Personalkosten erhöhen den Effizienzdruck auf den Kundenservice.



Steigendes Anfragevolumen

Durch neue Kanäle und Services wächst die Anzahl an Serviceanfragen ständig.



Steigende Kundenerwartung

Besonders bei Anfragen über E-Mail werden schnelle Antworten erwartet.

EINSATZPRINZIP VON COMMUNICATIONS MINING



Schriftliche Kundenanfragen



Communications Mining



1. Automatische Erkennung, Klassifizierung und Verteilung
2. Automatische abschließende Bearbeitung
3. Teilautomatisierte Unterstützung zur Erledigung restlicher Anfragen

KURZBESCHREIBUNG

Mit Communications Mining werden im Kundenservice durch den Einsatz von AI schriftliche Kundenanfragen automatisiert verstanden, gesteuert und bearbeitet. Dies senkt signifikant Kosten und erhöht mit kurzen Antwortzeiten die Kundenzufriedenheit.

VERBESSERUNG FÜR KUNDEN UND UNTERNEHMEN



~30 % mehr Effizienz

Weniger manuell bearbeitete Anfragen entlasten Ihre SMEs.



~25 % mehr Kundenzufriedenheit

Schnelle Hilfe erzeugt Zufriedenheit & Empfehlung.



Optimierte Bottom-Line

Durch Kostenreduktion und Kundentreue.



90 Standorte | **25** Länder | **11.000** Mitarbeitende

Protiviti berät Unternehmen praxisorientiert und auf Augenhöhe in den Bereichen Strategie, Organisations- transformation und -optimierung, ESG, Digitale Transformation, Risiko- management, Interne Revision und Kontrollsysteme, Compliance sowie IT. Gemeinsam finden wir individuelle Lösungsansätze, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen. Face the Future with Confidence.

Ausgewählte Communications Mining Referenzen

✓ **GLOBALE INVESTMENTBANK**



10 MIO. €
Kostensparnis durch Effizienzgewinn



60 MIO.
Automatisierte Kunden- anfragen pro Jahr

✓ **GLOBALER PAYROLL-SERVICE-ANBIETER**



300.000 STUNDEN
Gewonnene Arbeitszeit für SMEs




1 MIO.
Automatisierte Kundenmails

✓ **GLOBALES HANDELSUNTERNEHMEN**



420.000 €
Kostensparnis durch Effizienzgewinn



>10 MIO.
Automatisierte Kunden- anfragen pro Jahr

PROFITIEREN SIE VON UNSERER ERFAHRUNG!

✓
>50 Customer-Service-Projek- te in den letzten 3 Jahren

✓
> 100 Automation-Projekte weltweit

✓
AI Compliance Specialist & Security Leader

UiPath PLATINUM Partner

Ihr Weg zum optimierten Kundenservice mit Communications Mining

1 ————— 2 ————— 3 —————>

IDENTIFIKATION
1-2 TAGE

- Gemeinsam definieren wir Ihre Ziele in einem Workshop.
- Mithilfe unserer Expert*innen entwickeln wir für Sie ein individuelles Konzept zur Problemlösung.

IMPLEMENTIERUNG
8-10 WOCHEN

- Wir konfigurieren das Sprachmodell mit Ihren Daten.
- Die Anwendungsfälle werden priorisiert umgesetzt.
- Wir trainieren Ihre Mitarbeitenden oder CoE.

OPTIMIERUNG
2-3 WOCHEN

- Wir begleiten Sie in der Hyper-Care-Phase, um die Abarbeitung zu optimieren.
- Wir führen finale Optimierungen durch.

Ansprechpartner:



ERWIN DE MAN
Managing Director
+49 172 615 09 85
erwin.deman@protiviti.de



VICTOR FOLLENWEIDER
Associate Director
+49 699 637 681 84
victor.follenweider@protiviti.de

KONTAKTIEREN SIE UNS!
+49 69 963 768 100
contact@protiviti.de
www.protiviti.de

