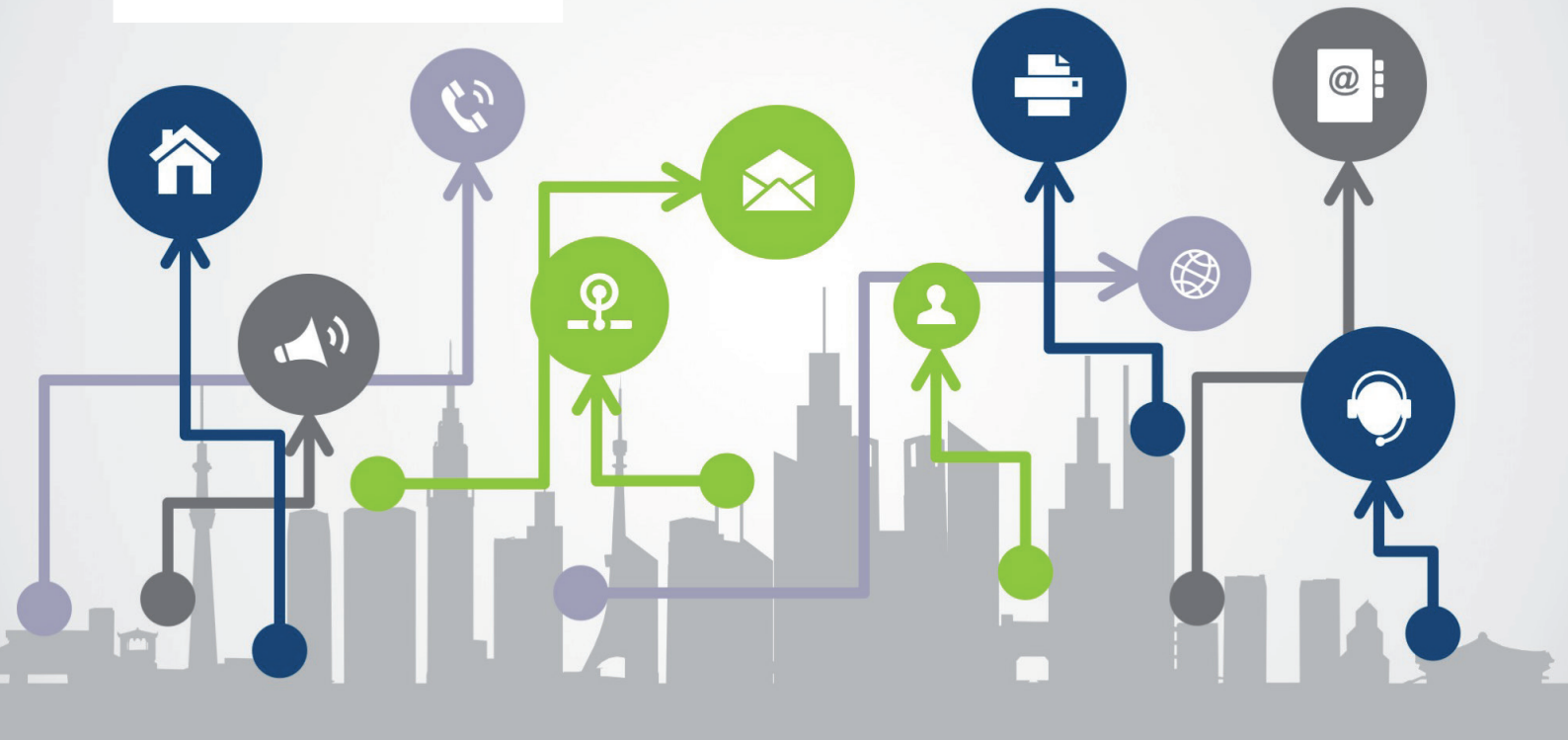


Smart Assistants



Warum Smart Assistants & Chat Bots?

Immer mehr Menschen fragen Siri, Alexa und Co, wo der nächste Pizzaiolo ist oder buchen über den Facebook Messenger direkt einen Flug. Die kleinen Helfer werden immer mächtiger und erlauben es dem Kunden, sich mittels Self-Service selbst zu helfen. Für Unternehmen ist dies eine Chance die Kundenbindung zu stärken, sowie Effizienz und Kosten in der Kundenbetreuung zu optimieren.

Wissensmanagement ist der Schlüssel!

Die Umsetzung eines Smart Assistant darf kein Selbstzweck sein. Das Thema klingt immer innovativ und hoch technologisch. Im Grunde handelt es sich aber um Wissensmanagement. Das Ziel ist es, dem Kunden schnell und einfach Wissen zu übermitteln, damit dieser sich selbst helfen kann. Somit liegen Risiken und Problemursachen in entsprechenden Projekten auch im Bereich Wissensmanagement und werden häufig nicht bedacht.

Was fragen die Kunden?

Wichtig ist es zu verstehen, was die Kunden für Fragen haben. Basierend darauf muss überprüft werden, ob die online verfügbaren Ressourcen auch diese Fragen beantworten. Seien es Hilfeartikel und Beschreibungen oder Tools, um Informationen zu Aufträgen oder ähnlichem abzufragen. Sind diese Tools und Informationen nicht vorhanden, hat sie auch der Smart Assistant nicht und kann nicht helfen.

Konversationsdesign

Sind Informationen und Tools vorhanden, gilt es nun diese dem Kunden im richtigen Moment anzubieten. Dazu ist es wichtig kurze und effiziente Konversationen zu gestalten. Lange Unterhaltungen sind nicht zielführend. Je nachdem auf welchem Kanal der Kunde mit dem Smart Assistant kommuniziert, gibt es verschiedene Möglichkeiten visuelle und interaktive Unterstützung zu nutzen.

Technische Herausforderungen

Mit den genannten Schwerpunkten kann man sehr nützliche Smart Assistants realisieren. Erst wenn Drittsysteme angebunden werden sollen, um Informationen direkt abzufragen oder Geschäftsprozesse abzubilden, wird es technisch anspruchsvoll. Heterogene Systeme müssen miteinander kommunizieren und auf verschiedenen Kommunikationskanälen müssen Antworten in gleichbleibend hoher Qualität gegeben werden.

«Als technologieunabhängige Berater können wir Sie unterstützen und Ihren Smart Assistant zum Wow-Erlebnis für Ihre Kunden werden lassen.»

XWare: Das sind wir.



Effiziente Wege, dynamisches Handeln: Uns Mitarbeiter von XWare verbindet die Leidenschaft für IT-Lösungen, die die Geschäftsprozesse unserer Kunden tatsächlich verbessern. Dazu kommt unser Anspruch, stets Qualität zu liefern, und zwar unabhängig von Soft- und Hardware-Herstellern. Sei es in der Strategie-Entwicklung, in IT-Projekten oder für den täglichen IT-Betrieb: Wir erarbeiten innovative, individuelle Lösungen, die nachhaltig sind, effektiv funktionieren – und so Kosten, Zeit und Nerven sparen.

Die XWare GmbH gibt es seit 1997, eine kleine Ewigkeit in unserer Branche. Und ein Zeichen dafür, dass wir mit unserer Arbeitsweise und unserem Leistungsangebot richtig liegen. Das beweist auch die Vielzahl von Kunden in ganz unterschiedlichen Branchen, die wir seit Jahren betreuen dürfen. Unsere Erfahrungen und Erfolge mit KMUs und Grossunternehmen vertiefen und erweitern unser Knowhow laufend, sie befeuern unsere Leidenschaft – und sie bestärken uns in unserem Anspruch auf Qualität.