

Neues Widget von Solvemate: Chatbot für besseren Kundenservice

Berlin, 18. Dezember 2018 – Das Technologieunternehmen Solvemate (www.solvemate.com) gibt den Launch seines optimierten Chatbots bekannt. Mit dem verbesserten Widget können Unternehmen ihren Kundenservice automatisieren und effizienter gestalten. Der virtuelle Assistent stellt im Unterschied zu anderen Chatbots Diagnosen basierend auf Multiple-Choice-Fragen, wodurch die Lösungsquote erhöht wird. Mit dem Update wurde der virtuelle Agent für den Kundenservice noch weiter an die Anforderungen der Unternehmen und deren Kunden angepasst.

Konfliktfreie Implementierung in die Unternehmenswebsite

Die verbesserte Architektur der Software ermöglicht eine eigenständige und konfliktfreie Implementierung des Widgets in das Design der Website. Veränderungen im Code müssen somit nicht mehr vorgenommen werden. Im Anschluss an das virtuelle Beratungsgespräch können Unternehmen dank einer fünfstufigen Skala in Emoji-Form und einem Feld für eigene Kommentare ihre Kunden nun noch dezidierter um Feedback bitten. Daraus resultierende Statistiken ermöglichen den Unternehmen, fehlende Antwortmöglichkeiten zu identifizieren und diese gegebenenfalls hinzuzufügen. Falls die Konversation mit dem virtuellen Agenten zu keinem zielführenden Ende kommt, besteht eine einfachere Weiterleitung von dem Chatbot an den menschlichen Kundenberater.

Kunden werden schneller zur Lösung geleitet

Für Kunden gibt es ebenfalls Neuerungen in der Handhabung des Widgets: Die Lösungsvorschläge werden nun von den Antwortmöglichkeiten hervorgehoben und separat dargestellt. Dadurch besteht keine Verwechslungsgefahr mehr zwischen der Frage des Chatbots und den vorgegebenen, möglichen Antworten für die Kunden. Diese erhalten durch die Optimierungen schneller und bessere Lösungen zu ihren Anfragen.

Erik Pfannmöller, Gründer und CEO von Solvemate, kommentiert die Neuerungen: *„Für uns steht die Automatisierung des Kundenservice stets im Fokus. Unser Ziel ist es, diesen Prozess so einfach wie möglich zu gestalten, damit Kunden schnellstmöglich zu einer Lösung gelangen. Mit dem Update können Unternehmen den virtuellen Assistenten noch einfacher in ihr eigenes System integrieren und somit ihren Kundenservice noch weiter verbessern. Studien belegen, dass 51 Prozent der Kunden bereits nach einer negativen Erfahrung mit dem Kundenservice das Unternehmen wechseln. Wir glauben, das muss nicht sein. Mit einem lernfähigen Chatbot können Unternehmen bereits heute viele Probleme im Kundenservice umgehen.“*

Über Solvemate

Solvemate (www.solvemate.com) ist ein Technologieunternehmen, das mit seinem virtuellen Assistenten den Kundenservice von Unternehmen automatisiert. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kann Solvemates Software Kundenanfragen in durchschnittlich 12 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt beantworten. Kunden erhalten so zügig eine zielführende Antwort, während Unternehmen von einer deutlichen Kostenreduktion profitieren. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup

SumUp. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.

Pressekontakt: Beatrix Weinrich | beatrix.weinrich@tonka-pr.com | 030.403647.610