



BOLZHAUSER AG

Intelligenter Kundenservice

**KÜNSTLICHE INTELLIGENZ &
ROBOTIC PROCESS AUTOMATION**

Automatisierte Vorgangsbearbeitung – höchste Kundenzufriedenheit:
Kundenservice der nächsten Generation

IHRE AKTUELLE SITUATION

Der Kundenservice ist im Wandel. Doch nicht jede Technologie hat das Potential, viele der drängendsten Probleme ganzheitlich zu lösen. Möglicherweise finden Sie sich in einer der folgenden Szenarien wieder:

- Ihre Antwortzeiten sind insbesondere in Spitzenzeiten zu hoch
- Die Effizienz ist nicht ausreichend, die Prozesse fehleranfällig
- Ihre Kundenzufriedenheit stagniert oder sinkt
- Sie finden kein geeignetes Personal
- Sie sehen keine Chance, eine Optimierung innerhalb Ihrer IT-Landschaft zeitnah und kosteneffektiv umzusetzen

Wir unterstützen Sie dabei, diese Probleme anzugehen. Unsere Methodik ist bewährt und innovativ, unser Fingerabdruck innerhalb Ihrer IT minimal. Wir testen unter Realbedingungen mit Ihren Daten und rollen erfolgreich getestete Prozesse anschließend in Ihrem Unternehmen aus.

Lernen Sie mit Bolzhauser die neue Effizienz im Kundenservice bei gleichzeitiger Steigerung der Kundenzufriedenheit kennen.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND ROBOTIC PROCESS AUTOMATION DER BOLZHAUSER AG

MAXIMALE ERGEBNISSE BEI MINIMALEM EINGRIFF

Künstliche Intelligenz wird unsere Zukunft nachhaltig prägen. Sie hat das erwiesene Potenzial, auch den Kundenservice so zu verändern, dass eine Effizienz erreichbar wird, die vorher undenkbar war. Die Bolzhauser AG setzt als einer der führenden Integratoren von Beginn an auf die Möglichkeiten von KI im Kundenservice.

Durch Cloud Computing steht heute ein Vielfaches der Rechenleistung zur Verfügung, die vor wenigen Jahren nur durch Großrechner zu erzielen war – und das zu einem Bruchteil der Kosten. Dienste wie Alexa oder der Google Assistant sind angekommen – doch wie lässt sich die KI im Kundenservice implementieren und vor allem: warum ist dies sinnvoll?

Kundenservice ist Multi-Channel: Neben E-Mail und Telefon gehören Live-Chats, Social Media oder Messenger-Dienste wie WhatsApp heute zu den genutzten Kanälen. Mit deren Anzahl steigt jedoch auch die Anforderung, jeden einzelnen effizient und mit kurzen Reaktionszeiten zu betreiben.

DIE ADRESSÄNDERUNG – IHR EFFIZIENZKILLER

Allen Kanälen gemeinsam ist, dass Routineaufgaben den größten Teil aller Anfragen ausmachen. Hier werden Personal und Ressourcen mit der Erledigung einfacher Prozesse gebunden.

Auf Grund ihres prozentual hohen Anteils am Gesamtaufkommen sowie der erforderlichen Anzahl an Schritten bei manueller Erledigung sind diese Routineanfragen die Effizienzkiller im täglichen Service.

BOLZHAUSER KI UND RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION)

Hier setzen KI und RPA der Bolzhauser AG erfolgreich an: die während ihrer Einsatzdauer lernende KI analysiert eingehende Anfragen kanalübergreifend, kategorisiert und klassifiziert sie. Prozesse, die einer individuellen Behandlung durch Experten bedürfen, werden entsprechend dem analysierten Inhalt der Anfrage direkt an die jeweilige Fachabteilung weitergeleitet.

Werden Routineaufgaben erkannt, greift die Bolzhauser RPA: nachfolgende Prozesse werden intelligent automatisiert, in der Regel bis hin zur vollständig eigenständigen Beantwortung der Anfrage ohne personellen Eingriff – dafür in Echtzeit, vollständig personalisiert und ohne die Fehleranfälligkeiten manueller Bearbeitung.

Mit KI und RPA der Bolzhauser AG schaffen Sie die Freiräume, um Ihren Service effizient und mit höchster Kundenzufriedenheit zu betreiben.

UNSERE LÖSUNG & UMSETZUNG

Ressourcenschonende Umsetzung
Dynamische Prozessanpassung
Prozessvereinfachung
Effizienzsteigerung
Reduzierung Personalbedarf
Kostensenkung

Einsatz von künstlicher
Intelligenz und Robotic
Process Automation



Einsatz unserer Laborgruppe
zur ressourcenschonenden
Umsetzung

DIE LÖSUNGSANSÄTZE DER BOLZHAUSER AG

1 Consulting

Unterstützung zur Einführung von Prozessautomation im Unternehmen mittels künstlicher Intelligenz und Robotic Process Automation.

2 Laborgruppe Bolzhauser

Aufbau der unternehmensspezifischen, künstlichen Intelligenz sowie Umsetzung der Robotic Process Automation bis zur Einführungsreife bei Bolzhauser. Im Anschluss folgt die Übertragung in die eigene Organisation.



DIE BOLZHAUSER-LABORGRUPPE

Wir wissen dass IT-Ressourcen im Unternehmen knapp sind. Dass die komplexe Infrastruktur und personelle Kapazitäten schnelle Entscheidungen und Veränderungen verhindern.

Mit der Bolzhauser-Laborgruppe integrieren wir sukzessive Künstliche Intelligenz (KI) und Robotic Process Automation (RPA) in Ihre Prozesse. Und das, ohne Ihre IT zu belasten. Es besteht kein Risiko von Ausfällen, alle Prozesse sind jederzeit transparent einsehbar.

Unsere Lösung

- Bearbeitung von Schrift- und Callvorgängen durch die Bolzhauser AG
- Einsatz von KI-Software und RBA – herstellerunabhängig.
- Systemintegration
- Absenkung der Prozesszeiten
- verschiedene Optionen für zukünftige Bearbeitung

Ihre Vorteile

- Die Bolzhauser-Laborgruppe ist Ihr Einstieg in die Themen KI und RPA
- Sie haben maximalen Einblick in alle Entwicklungsprozesse der Laborgruppe
- Die Laborgruppe ist eine eigene Organisation, Ihr Betriebsrat und Ihre IT werden mit dem Projekt nicht belastet
- Die Laborgruppe ist der kostenoptimale Ansatz zur Evaluierung aller Möglichkeiten von KI und RBA
- Sie nutzen die 25-jährige Bolzhauser-Erfahrung

REFERENZERGEBNISSE



Effizienz steigern | Kosten senken | Kunden begeistern.

KOSTENSENKUNG
30%
Senkung der effektiven Kosten schon im ersten Jahr (int. Elektronikkonzern)

QUALITÄTSSTEIFERUNG
100%
Höchste Zufriedenheitsrate im E-Mail-Service (mehrfach Testsieger in Branchenvergleichen)

12%
Rückgang des E-Mail-Aufkommens durch schnelleres response-handling

Ziel:

- Steigerung Kundenzufriedenheit
- 24*7
- Verkürzung Antwortzeiten
- Fehlerreduzierung
- Besseres Wissensmanagement (Fokus auf relevante Inhalte -> Bereitstellung von Touchpoints)

Global Player haben Potenzial schon erkannt:

ONRAD **Allianz** 

(Quelle: Ergebnis aus Projekten der Fa. ITYX, Köln)

KI IST JETZT.

Integrieren Sie mit unserer Unterstützung Künstliche Intelligenz in Ihre Prozesse und setzen Sie neue Maßstäbe in der Kundenbetreuung. Automatisieren Sie Ihre Vorgänge und heben Sie die Kundenzufriedenheit durch schnelle Reaktionszeiten und fehlerminimierte Prozesse auf das nächste Level. Schnell, effizient und ohne Beanspruchung Ihrer IT.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

Bolzhauser AG **Ihr Partner für intelligenten Kundenservice**

Keldersstr. 8
42697 Solingen
Tel.: +49 212 38315590
www.bolzhauser.de


BOLZHAUSER AG