



VMÖ Online Workshop am 29.9.2020

"Robotic Calls"

besharp

vacapo[®]

Automated
Communications

vacapo[®] ai connect

vacapo[®] robotic outbound

vacapo[®] chat

vacapo[®] mail

vacapo[®] voice

vandante[®]

Knowledge-
Management

vandante[®] video

vandante[®] knowledge

vallegro[®]

Customer-
Management

vallegro[®] booking

vallegro[®] portal

vallegro[®] billing

vallegro[®] crm

vallegro[®] ticket

vacapo®

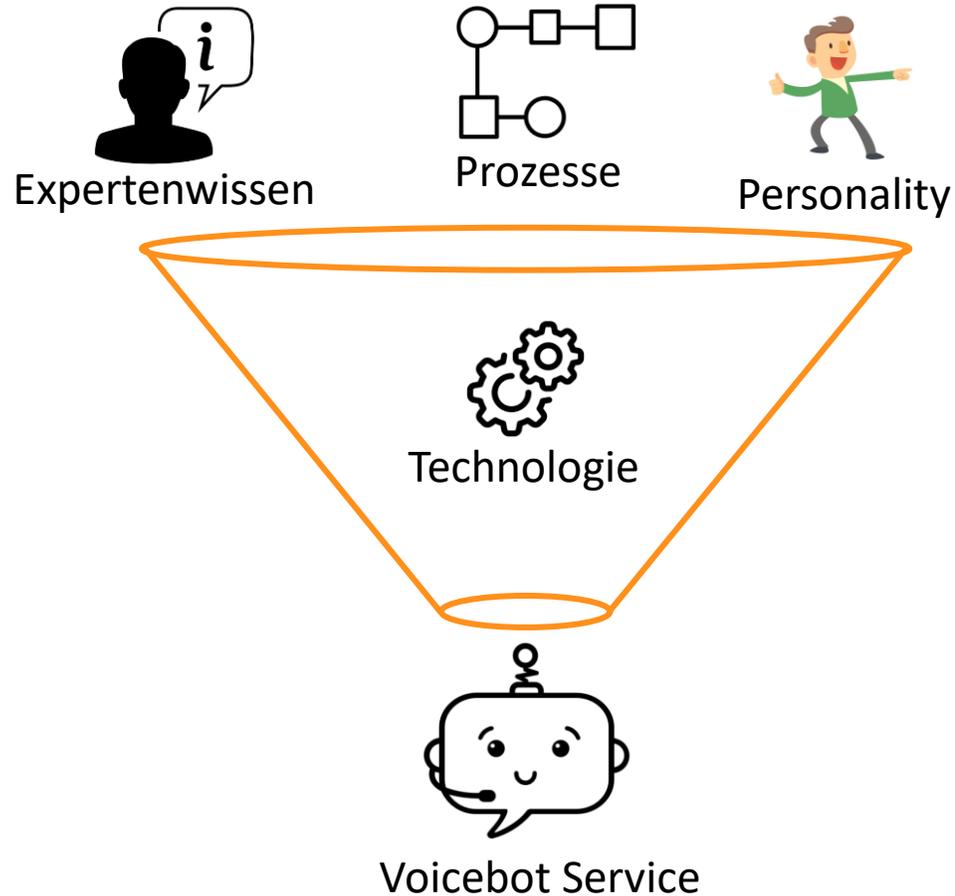
Auszug Referenzen – vacapo®



Die Zukunft spricht unsere Sprache

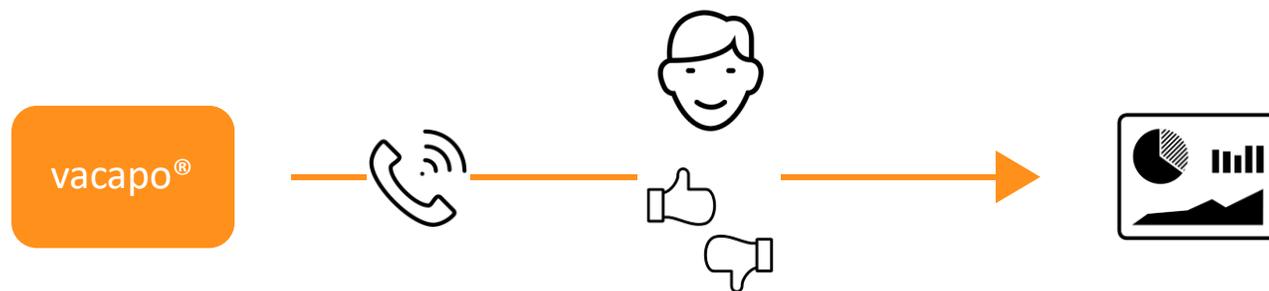


Woraus bestehen Voicebot Services?



Voicebot Services - Anwendungen

- Automatische Kundenzufriedenheitsumfragen unmittelbar nach Geschäftsprozessen
- Panelbefragungen in Marktforschung
- Benachrichtigungen, Befragungen und Dialoge aller Art
- ...



vacapo®

Beispiel - Sprachübersetzung im Dialog



Bonjour, j'ai une question sur votre produit

vacapo®

Guten Tag, ich habe eine Frage zu Ihrem Produkt

Avec plaisir, que puis-je faire pour vous?

Sehr gerne, was kann ich für Sie tun?



Voll integrierbar in jede Kunden- und Servicetelefonie!

Arabisch (Ägypten, Saudi Arabien), Chinesisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch (Australien, Canada, UK, USA, Indien) Französisch (Canada, Frankreich), Hebräisch, Hindi, Deutsch (Deutschland, Schweiz, Österreich), Indonesisch, Italienisch, Japanisch, Katalanisch, Koreanisch, Litauisch, Malaiisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Portugal, Brasilien), Russisch, Rumänisch, Slowakisch, Spanisch (Mexico, Spanien), Schwedisch, Tamilisch, Thailändisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch, Ukrainisch, Vietnamesisch

Automatic Spracherkennung

	gut	Mit Hintergrundlärm	Telefongespräch	90er TV Sendung	90er Videoaufnahme
	100%	86%	70%	66%	9%
	100%	100%	76%	74%	54%

Synthetische Sprachgenerierung

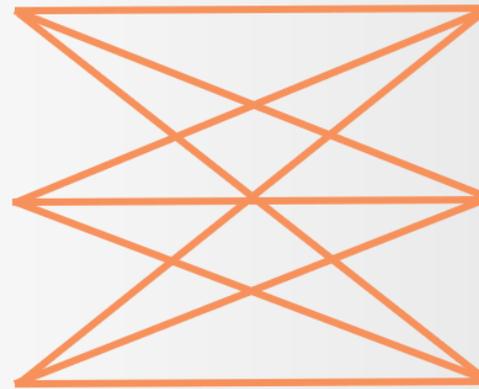
			
Birgit 	Michael AT 	Hans 	
Dieter 	Karsten CH 	Marlene 	
	Hedda DE 	Vicki 	
	Stefan DE 		

Variable Nutzung führender Technologie Services

Spracherkennung

Logik (z.B. Übersetzung)

Sprachgenerierung



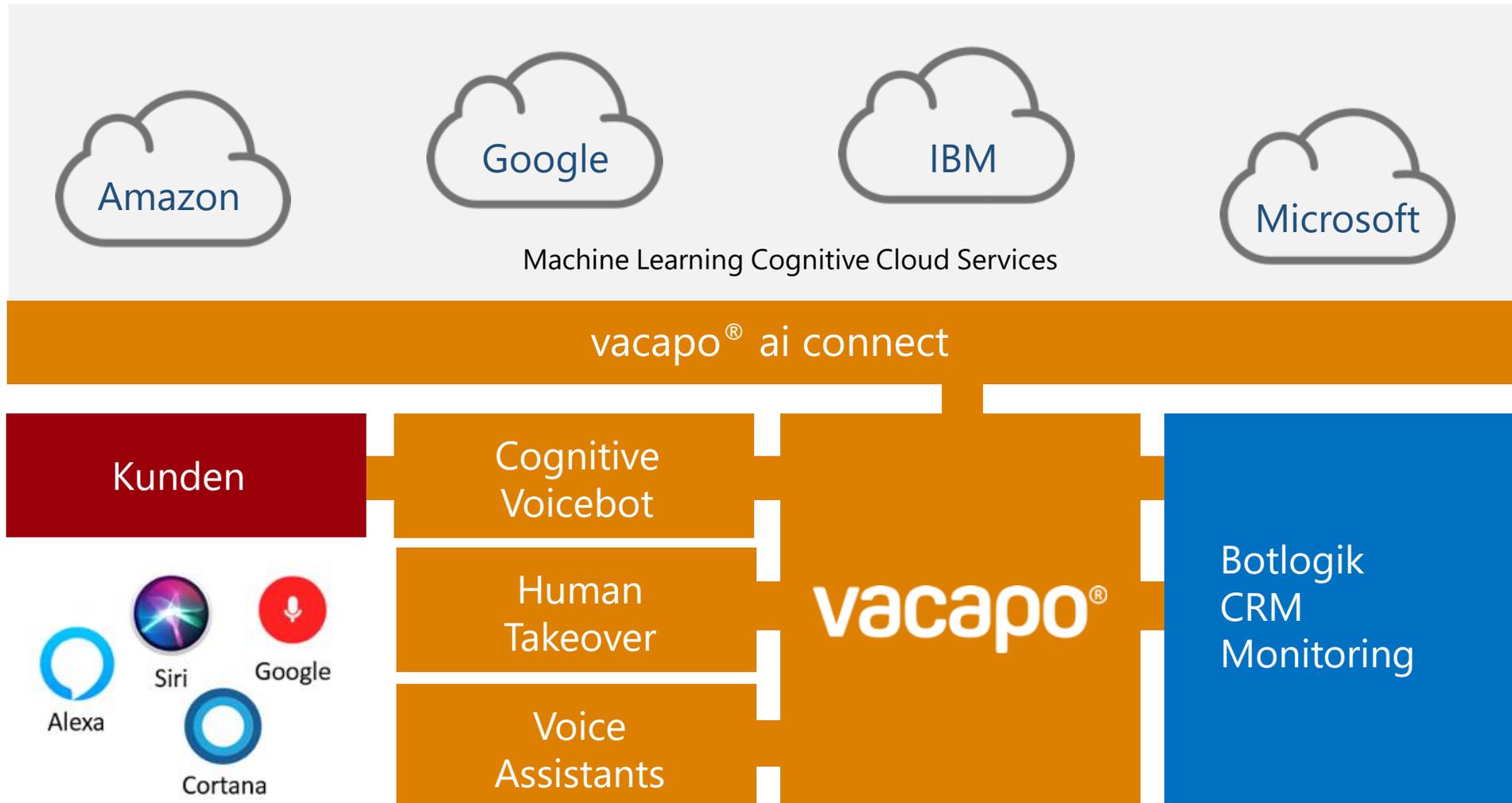
amazon

Google

Microsoft

vacapo®

Cognitive Services Anbindung

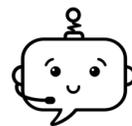


Beispiel – Self Service Call (Werkstättendialog)

Anrufen

Abheben, Dialog führen

Next Step &
Auswerten



Beispiel – Single Permission Based Call

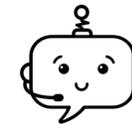
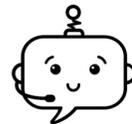
(Kundenzufriedenheitsbefragung)

Motivieren
Erlauben

Anrufen, Begrüßen, Motivieren, Dialog führen

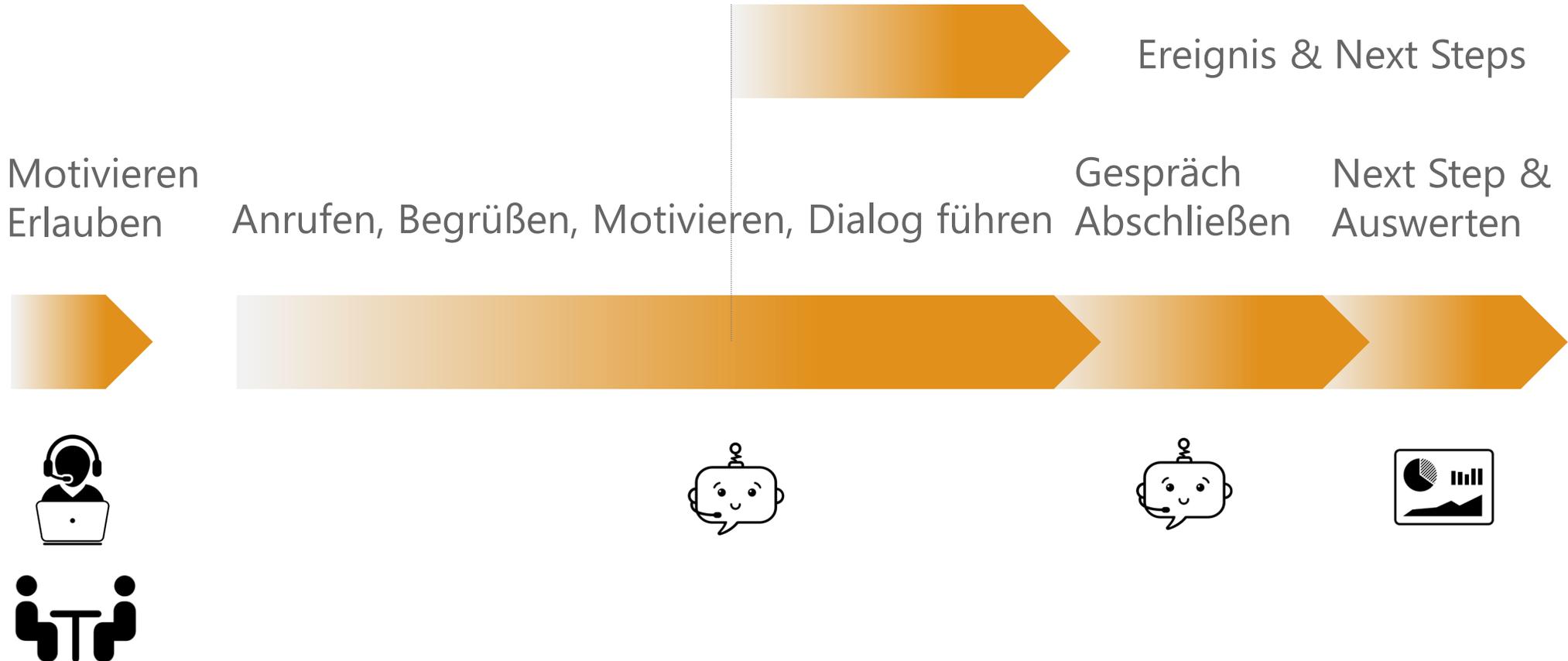
Gespräch
Abschließen

Next Step &
Auswerten



Beispiel – Single Permission Based Call

(Kundenzufriedenheitsbefragung)



Beispiel - Multiple Permission Based Calls

(Marktforschung)

Motivieren
Erlauben

Anrufen, Begrüßen, Motivieren, Dialog führen

Gespräch
Abschließen

Next Step &
Auswerten



Beispiel – Blended Cold Call (Marktforschung)

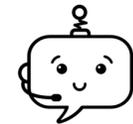
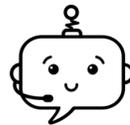
Anrufen
Begrüßen
Motivieren
Erlauben

Übergeben

Dialog führen

Gespräch
abschließen

Next Step &
Auswerten



Beispiel – Pure Cold Call

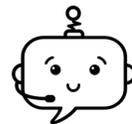
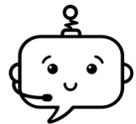
Anrufen
Begrüßen
Motivieren
Erlauben

Übergeben

Dialog führen

Gespräch
abschließen

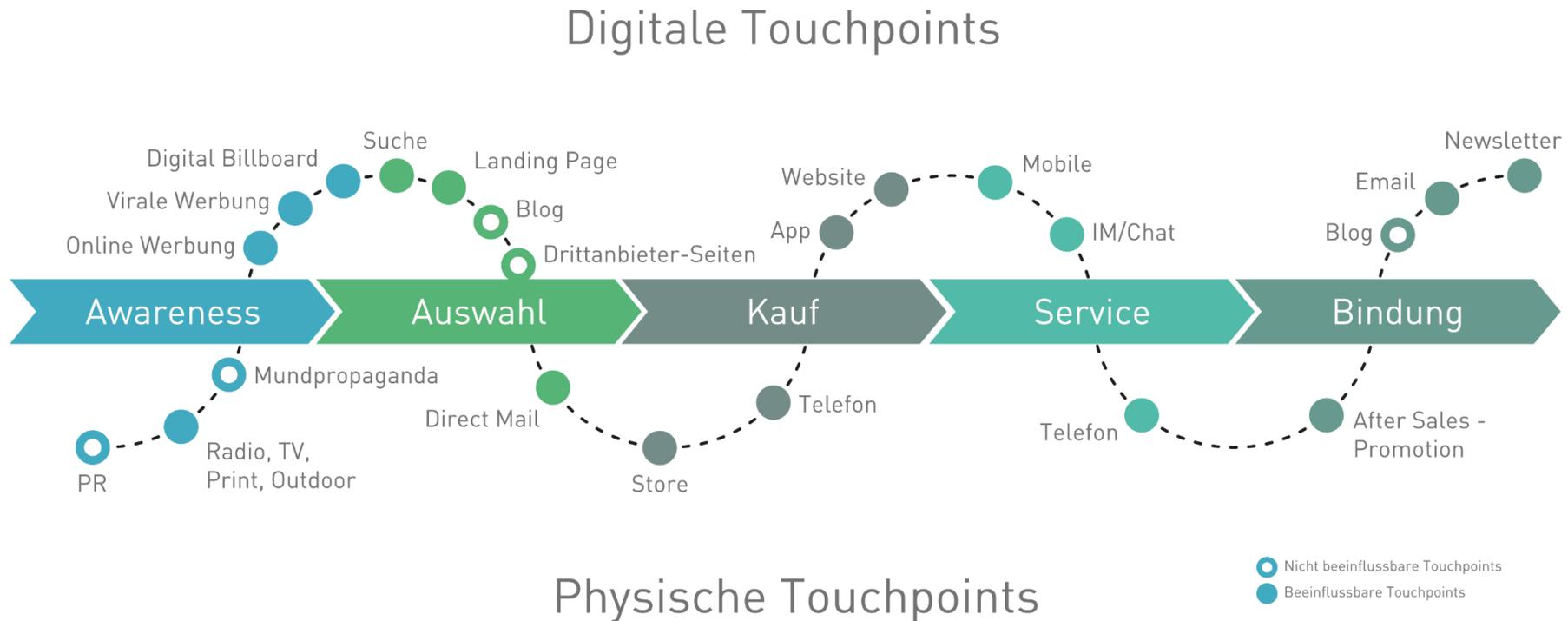
Next Step &
Auswerten



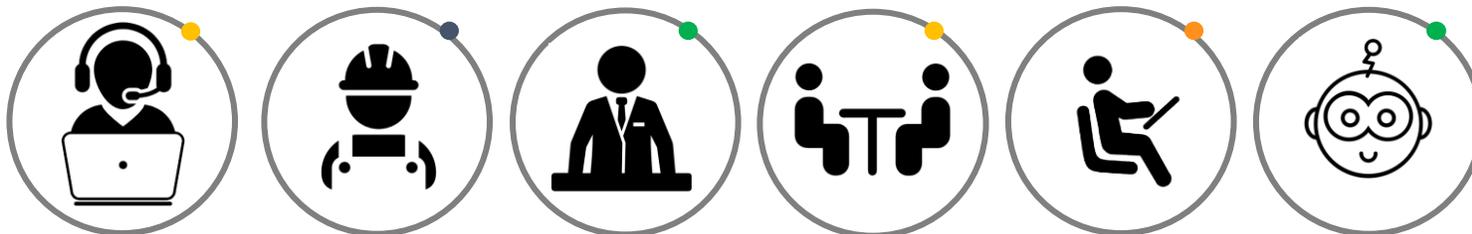
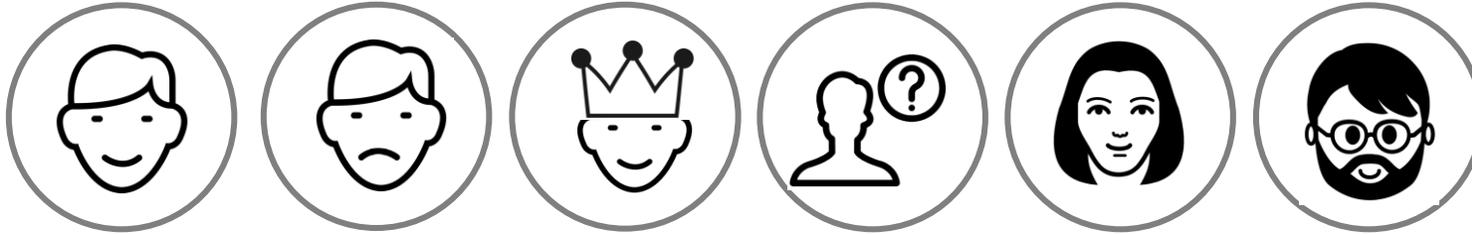
Implementierung - Methodik



Ereignisgesteuert und integriert in Customer Journey

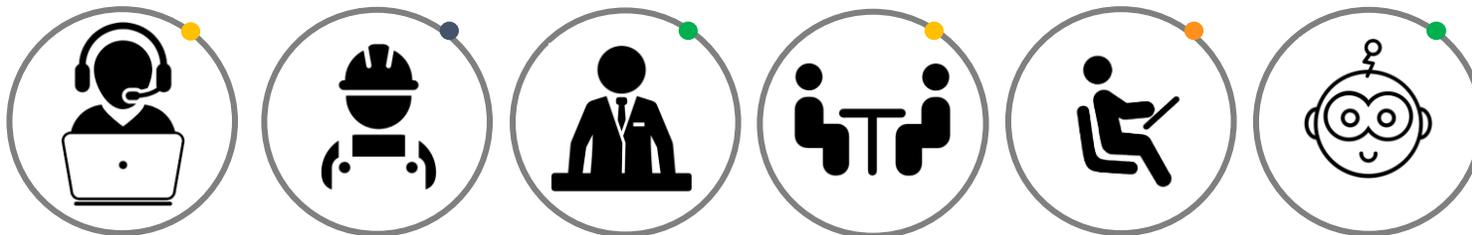
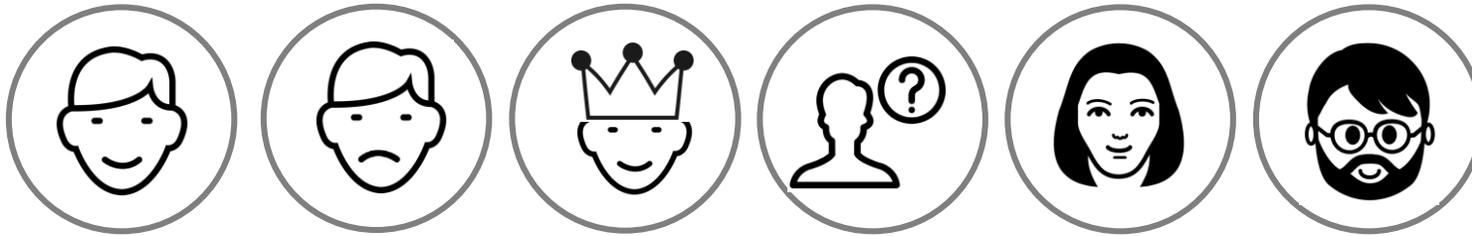


Detail verwenden, die das Ergebnis verbessern



Wer ist der Kunde?
Was ist das Thema?
Welches KnowHow?
Welche Mitarbeiter?
Welche Verfügbarkeit?
Welche Prozesse?

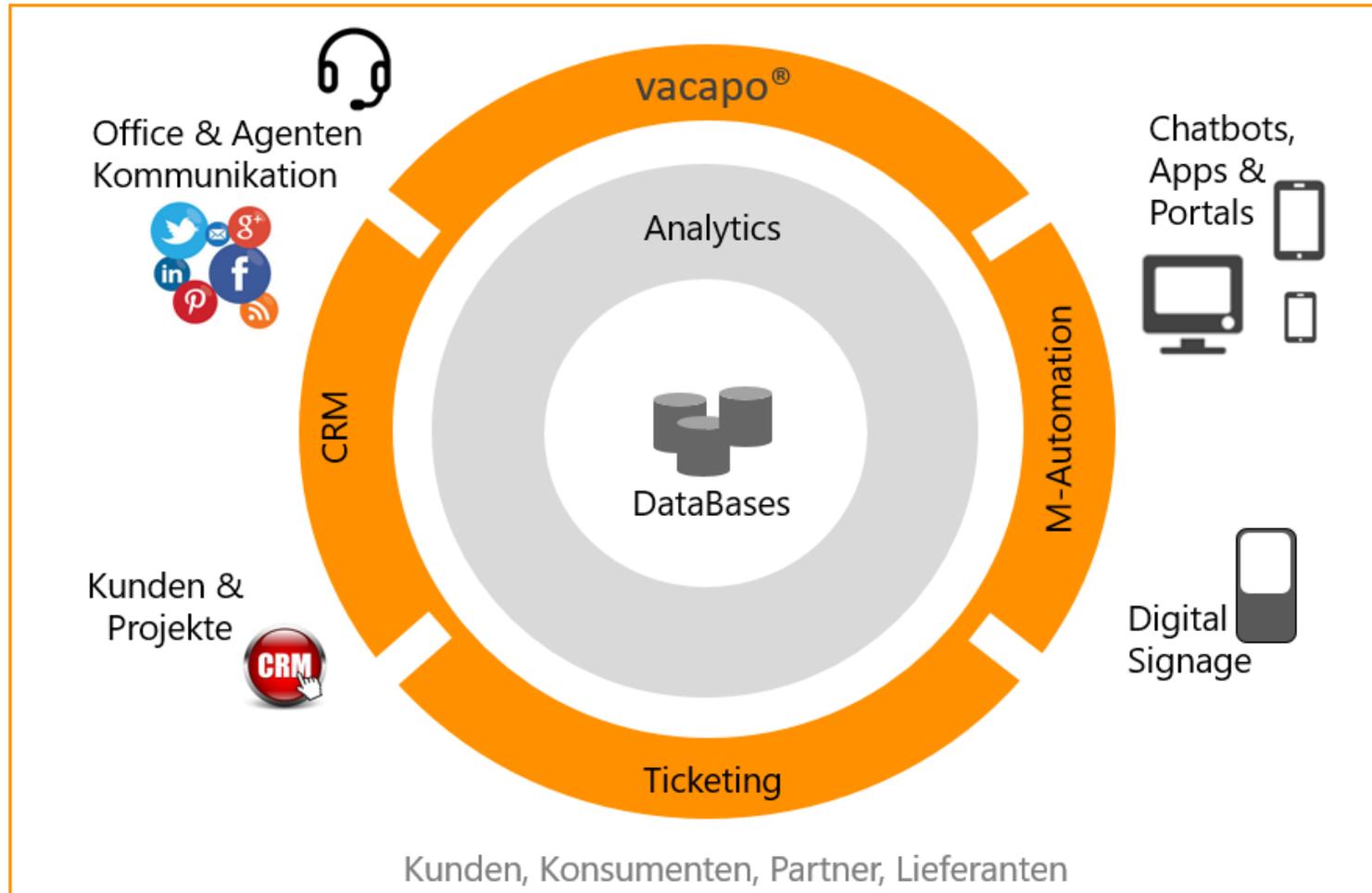
Detail verwenden, die das Ergebnis verbessern



Intelligentes Routing
nach
Themen,
Verfügbarkeit,
Kompetenz,
Wichtigkeit,
Verträgen, etc.

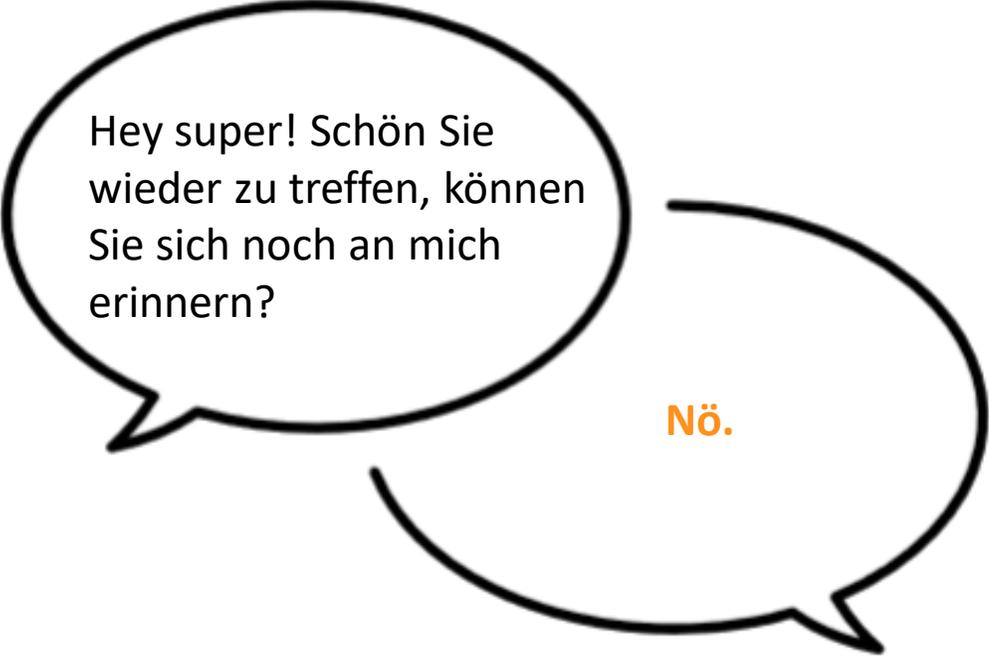
Automatisiert,
nachvollziehbar und
mit Zeitmessung.

Integration von Drittsysteme



Relevante Informationen befinden sich zumeist in unterschiedlichen Systemen.

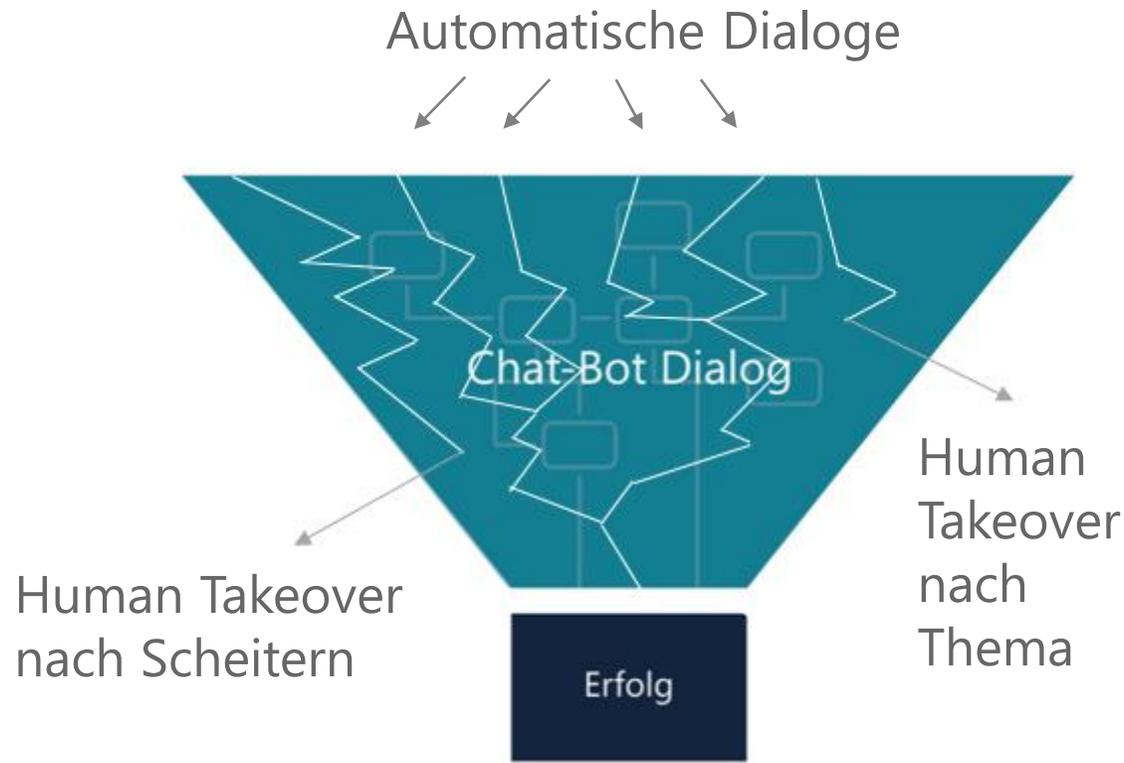
DSGVO & Recht auf Vergessen



Hey super! Schön Sie wieder zu treffen, können Sie sich noch an mich erinnern?

Nö.

Content Updates über Wissensdatenbank



Sammeln von Contentwünsche
Aufbereitung und Freigabe
Automatische Überleitung in Voicebot
Löschen von Content



vandante®

Zielsetzungen & Auswirkungen

Personalkosten

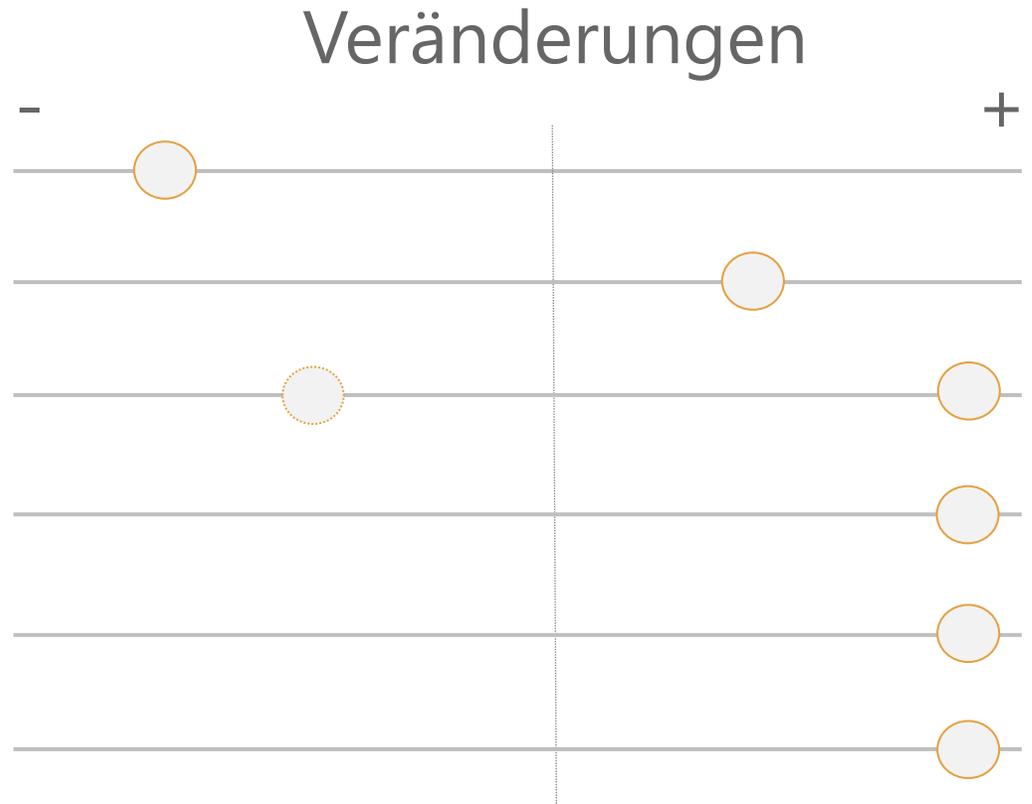
Technologiekosten

Imagegewinn - Technologie

Imagegewinn - Aktualität

Skalierbarkeit von Interviews

Agilität



vacapo®

Präsentation oder kostenloser Beratungstermin für
VMÖ Mitglieder bitte anfordern bei:

Guntram Rainer
Geschäftsführung

BE SHARP Kommunikations- und Marketing GmbH
1020 Wien, Vorgartenstraße 206 C
Viertel Zwei, Biz Zwei

T +43 1 901 70 100

M +43 664 882 37 892

guntram.rainer@besharp.at

www.vacapo.cc

www.besharp.at

ATU 62406248, FN 275226W
Handelsgericht Wien

besharp