



DSP
More IT-Value



KI-gestützte DSP Chatbot-Lösung

KURZBESCHREIBUNG

Mit der KI-gestützten **DSP CHATBOT-Lösung** - *powered by Onlim* - ist eine neue Technologie verfügbar, mit der Unternehmen analoge Anfrage- u. Lösungsprozesse digitalisieren und erhebliche Effizienzpotenziale ausschöpfen können. Durch den Einsatz der **DSP CHATBOT-Lösung** ergibt sich die Möglichkeit, die angestammte Kommunikation und den Support für Kunden zu optimieren, zu standardisieren, zu digitalisieren u. in vielen Fällen auch zu automatisieren. In der Makrobetrachtung reduzieren sich die Bearbeitungszeiten von Kundenanfragen in den Fachabteilungen und werden durch geringere CAPEX u. OPEX für die **DSP CHATBOT-Lösung** in der Regie

der IT-Abteilung ersetzt. DSP zeigt mit seinem Chatbot, einer neuen Support-Organisation u. angepassten, digitalisierten Supportprozessen, dass die manuell zu bearbeitenden Supportanfragen um bis zu 50% reduziert werden können. Mit dem Chatbot werden Anfragen von Kunden/Usern digital mit einer interaktiven u. intelligenten (KI) Frage-/Antwortstruktur und Knowledgebase-Artikeln beantwortet. Eingaben u. Ausgaben können per Tastatur oder Voice erfolgen. Nur dann, wenn der Chatbot keine passende Antwort auswerfen kann, wird eine digitale Anfrage an die betroffene Organisation gestellt, dazu ein digitaler Vorgang (Ticket) eröffnet und dann manuell bearbeitet.

Effizienz der DSP Chatbot-Lösung

1. Reduktion der manuell zu bearbeitenden Anfragen um mehr als 50%
2. Verbesserung der Chatbot-Antwortrate durch ständige systematische, prozessorientierte Generierung von Wissen und Pflege einer Knowledge-Datenbank
3. Realisierung von Skaleneffekten durch hohe Kundenanzahl u. Unterstützung der Kunden (intern/extern) bei der Pflege der Wissens-Datenbanken/Betrieb der Lösung (Managed Services)

Vorteile für Kunden/User

1. Hilfe zur Selbsthilfe rund um die Uhr an 365 Tagen
2. Auf Wunsch: direkter Chat mit dem Dienstleister
3. Auf Wunsch: Rückruf u. Hochladen von Dokumenten
4. Auf Wunsch: Eröffnung eines Tickets und Hochladen von Dokumenten
5. Übersicht über den Status gestellter Anfragen

Vorteile für die Support-Organisation

1. Erreichbarkeit der Supportorganisation rund um die Uhr an 365 Tagen
2. Massive Reduktion der manuell zu bearbeitenden Anfragen u. Reduktion der Bearbeitungszeiten
3. Erhalt eines vorqualifizierten Tickets mit Anhängen

4. Strukturierter, prozessorientierter und qualitätsgesicherter Aufbau einer Knowledge-Datenbank
5. Kenntnis der wichtigsten Anfragen
6. Kenntnis der Kundenzufriedenheit als Basis für Verbesserungen von Produkten, Services und der Effizienz der eigenen Organisation
7. Sicherstellung von Datenschutz und Informationssicherheit durch Wahl der angebundenen Wissens-Datenbank

DSP-Empfehlung

DSP empfiehlt, nicht eine internetbasierte, offene KNDB – wie ChatGPT – anzubinden, da dadurch Datenschutz und ausgegebene Inhalte nicht mehr gemanagt werden können. Mit der Anbindung einer selbst gemanagten KNDB werden Inhalte und Ausgaben kunden- und geschäftsspezifisch gesteuert und Datenschutz und Informationssicherheit sichergestellt.

Unser Partner in Sachen Chatbot

Die DSP erweitert das Lösungsangebot, um Ihnen einen noch größeren Mehrwert zu bieten. Die Erfahrung und das Fachwissen von **Onlim** im Bereich der Chatbot-Technologie helfen uns, unsere Angebote weiter zu fokussieren.

ONLIM

DSP IT Service GmbH

Tel.: 06172 - 679 460 | Email: sales@dsp-eu.de

www.dsp-eu.de

DSP
More IT-Value