

Simply Contact

25.11.2024 – 09:01 Uhr

Simply Contact setzt KI im Kundensupport ein, um CX zu verändern

Warsaw, Polen (ots/PRNewswire) -

Die Fortschritte im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI) im Kundenservice verändern die Art und Weise, wie Unternehmen ihren Kunden Unterstützung bieten, und sorgen für ein reibungsloseres und personalisierteres Kundenerlebnis. Simply Contact, ein preisgekröntes, führendes Outsourcing-Unternehmen, nutzt KI-gestützte Tools, um die Effizienz zu steigern, Prozesse zu vereinfachen und die Kundenzufriedenheit auf ein neues Niveau zu heben.

Simply Contact transformiert den Kundensupport mit verschiedenen [KI-gesteuerten Lösungen](#), mit Chatbots, Voice Bots, KI-Übersetzern und simulationsbasiertem Training, um kritische Herausforderungen zu bewältigen und gleichzeitig die Effizienz und Skalierbarkeit weltweit zu verbessern.

[Chatbots](#) wurden so weiterentwickelt, dass sie weit mehr als nur Routineanfragen bearbeiten können. Die Chatbots von Simply Contact sind mit spielerischen, mehrsprachigen Konversationskripten ausgestattet und bieten eine Verfügbarkeit rund um die Uhr, reduzierte Betriebskosten und schnellere Reaktionszeiten. Diese Bots liefern auch tiefe Einblicke zur Verfeinerung von Kundendienststrategien.

Sprachroboter bieten eine weitere Ebene der Effizienz. Mit fortschrittlicher Spracherkennung, Erkennung von Kundenabsichten und mehrsprachigen Funktionen entlasten sie die menschlichen Mitarbeiter, indem sie eine Vielzahl von Kundenbedürfnissen erfüllen. Diese Bots gewährleisten einen kontinuierlichen Service, insbesondere für Sprecher weniger verbreiteter Sprachen, und arbeiten dabei mit hoher Genauigkeit.

Die Help Center von Simply Contact werden durch [KI-Übersetzer](#) verstärkt, die Sprachbarrieren durch präzise Übersetzungen westeuropäischer Sprachen beseitigen. Dieses Tool senkt die Betriebskosten und verbessert die globale Kommunikation, so dass die Kunden unabhängig von Standort und Sprache nahtlosen Support erhalten.

Um die Einarbeitung und Schulung der Mitarbeiter zu beschleunigen, setzt das Unternehmen simulationsbasierte Schulungsprogramme ein. Diese Schulungsmethoden fördern Sprachkenntnisse und Soft Skills, verbessern die Reaktionszeiten und bieten flexible Lernpfade für neue Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass sie die Kundenerwartungen erfüllen und übertreffen können.

Eine jüngste Erfolgsgeschichte ist die Integration eines Voice Bots mit einem KI-Übersetzer zur Bearbeitung mehrsprachiger Anfragen. Standardfragen wurden sofort geklärt, während komplexe Probleme an Live-Agenten weitergeleitet wurden. Mit dieser Lösung konnte sichergestellt werden, dass **100 % der Anfragen innerhalb von 30 Sekunden bearbeitet wurden**, so dass keine Anfragen mehr übersehen wurden und die Kundenzufriedenheit verbessert werden konnte.

Simply Contact ist bestrebt, KI für den Kundenservice so anzupassen, dass die individuellen Bedürfnisse jedes Kunden erfüllt werden. Ihr Schwerpunkt liegt nach wie vor auf der Unterstützung von Unternehmen durch maßgeschneiderte, zukunftsweisende Kundendienstlösungen.

Informationen zu Simply Contact Das 2013 gegründete Unternehmen Simply Contact hat sich auf das Outsourcing von Kundenservice spezialisiert und bietet mehrsprachigen und kanalübergreifenden Support für Unternehmen weltweit. Sie betreiben Büros im Vereinigten Königreich, in Polen und in der Ukraine und expandieren nach Rumänien, Moldawien, Bulgarien und in die Türkei.

[Simply Contact](#) genießt das Vertrauen führender globaler Marken und verfügt über mehr als elf Jahre Erfahrung und mehr als 700 qualifizierte Mitarbeiter, die jährlich mehr als zehn Millionen Kundenanfragen bearbeiten.

View original content: <https://www.prnewswire.com/news-releases/simply-contact-setzt-ki-im-kundensupport-ein-um-cx-zu-verandern-302314515.html>

Pressekontakt:

Ellina Bronnikova,
e.bronnikova@simplycontact.com,
+1 (929) 2655229

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100093451/100926126> abgerufen werden.