

Diabolocom baut seine Position als führender Anbieter von KI für Contact Center mit der Einführung seines Produkts *Agent Assist* aus.

Paris, 26. November 2024 – Diabolocom, ein führender europäischer Anbieter von Cloud-Lösungen für die Kundenkommunikation in Contact Centern, präsentiert *Agent Assist*. Diese intelligente Assistenzlösung unterstützt Telefonagenten, indem sie wiederkehrende Aufgaben automatisiert und kontextbezogene Hilfestellungen bietet. Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten zu reduzieren, sodass Anfragen schneller und effizienter gelöst werden können.

Agent Assist: Mehr Effizienz, bessere Kundenerlebnisse

In einer Zeit, in der über 50 %¹ der Kunden nach einer einzigen schlechten Erfahrung einen Anbieterwechsel in Betracht ziehen, setzt *Agent Assist* neue Maßstäbe für die Agentenleistung und stärkt nachhaltig die Kundenbindung. Die Lösung bietet konkrete Ansätze zur Optimierung der Kundeninteraktion:

- **Automatisierung von Geschäftsabläufen mit Dynamic Object Completion:** Agenten erhalten in Echtzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen. Das reduziert den Verwaltungsaufwand und schafft mehr Raum, sich auf die Bedürfnisse der Kunden zu konzentrieren.
- **Echtzeittranskription und intelligente Zusammenfassungen:** Gespräche werden nahtlos in verwertbare Daten umgewandelt, die direkt in Geschäftstools integriert werden können. Kunden profitieren von einem nahtlosen Erlebnis, ohne Informationen mehrfach wiederholen zu müssen.
- **Kontextsensitive, anpassbare Hilfestellungen:** Echtzeitvorschläge helfen Agenten, Kundenbedürfnisse zu antizipieren und die Lösungsquote beim ersten Kontakt deutlich zu erhöhen.

KI für höhere Leistung und Kundenzufriedenheit

Agent Assist nutzt fortschrittliche Technologien, um Kundenbedürfnisse in Echtzeit zu analysieren. Diese Fähigkeit versetzt Agenten in die Lage, präzise und personalisierte Antworten zu liefern, wodurch die Lösungsquote beim Erstkontakt signifikant steigt.

Ein weiteres Highlight ist die automatische Erstellung strukturierter Zusammenfassungen. Diese sind flexibel anpassbar und für verschiedene Anwendungsbereiche geeignet. Die Zusammenfassungen werden nahtlos in die Geschäftstools integriert, was eine effiziente Verwaltung der Kundenhistorie ermöglicht. Gleichzeitig profitieren Teams von einem vereinfachten Zugriff auf Kundendaten – die Basis für optimierte Interaktionen in der Zukunft.

Ein verbessertes Kundenerlebnis mit messbaren Vorteilen

Agent Assist wurde speziell entwickelt, um greifbare Ergebnisse zu erzielen:

¹ Zendesk Study 2024

- **Reduktion der durchschnittlichen Bearbeitungszeit:** Schnellere und effizientere Abläufe.
- **Höhere Kundenzufriedenheit:** Dank optimaler Vorbereitung und schneller Reaktionsfähigkeit der Agenten.
- **Stetige Unterstützung für Agenten:** Die Lösung stärkt ihre Rolle und maximiert den positiven Einfluss bei jeder Kundeninteraktion.

Entdecken Sie, wie *Agent Assist* Ihre Kundenkommunikation transformieren kann, und planen Sie eine Demo: <https://de.diabolocom.com/kunstliche-intelligenz/agent-assist/>

Über Diabolocom

Seit mehr als 20 Jahren unterstützt Diabolocom Unternehmen bei der Neugestaltung ihrer Kundeninteraktionen mit einer leistungsstarken CCaaS-Cloud-Lösung, die durch eigene generative KI erweitert wird. Unser Ziel: Kundenservice- und Vertriebsteams mit den richtigen Werkzeugen auszustatten, um nachhaltigen Erfolg zu erzielen.

Unsere KI-Lösungen, speziell für Kundenbeziehungen entwickelt, bieten Funktionen wie Echtzeittranskription, Zufriedenheitsanalysen und intelligente Handlungsempfehlungen. Gleichzeitig werden wiederkehrende Aufgaben automatisiert, um hyperpersonalisierte Interaktionen, stärkere Kundenbindungen und eine Umsatzsteigerung zu ermöglichen.

Dank nativer Integrationen mit führenden CRM-Systemen wie Salesforce, Microsoft und Servicenow erhalten Unternehmen eine 360-Grad-Sicht auf jede Interaktion. Weltweit setzen Unternehmen wie Carrefour, Air Liquide, Meilleurtaux und Leboncoin in über 60 Ländern auf Diabolocom, um ihre Kundenbeziehungen erfolgreich zu transformieren.

Pressekontakt

Nada NACHIT

nada.nachit@diabolocom.com