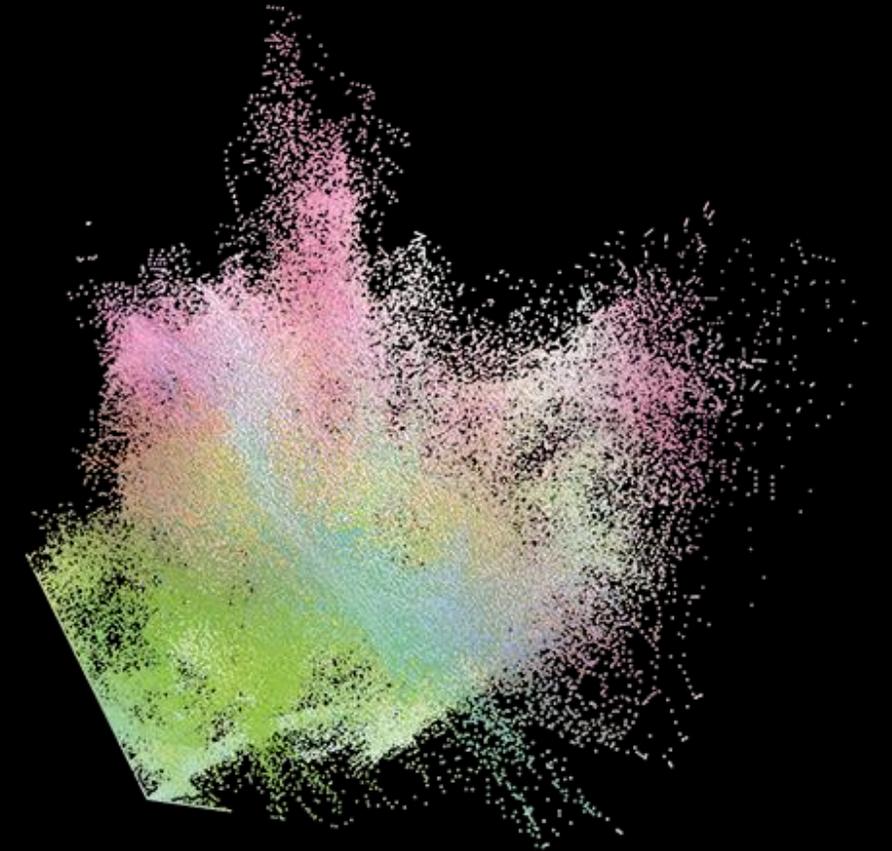


ReplyOne.  
Immer die richtigen Antworten.



11. April 2023



# WIR. Sind Sematell.

- Über 20 Jahre am Markt
- Spin-Off des DFKI in Saarbrücken
- Spezialisierter Anbieter für Kundenservice Software
- Ca. 70 MitarbeiterInnen
- Mehr als 120 Installationen
- In DE Deutschland entwickelt, supportet & gehostet



**Wir treten an, Kundenservice einfach zu machen.**

# Zufriedene ReplyOne-KundInnen

>Enervie Gruppe



FINANZCHECK.DE



*Peter Hahn*



# Umfassende Branchenexpertise

- Über 10 Jahre Branchenexpertise im Bereich Travel & Transportation
- Gesammelt über den Einsatz von ReplyOne im DB Konzern, SBB oder auch SWK mobil
- Optimale Prozessoptimierung bis zur Vollautomatisierung
- Unterstützung aller Kundenanliegen



Automatisieren!

MENSCHLICHE + KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

= schneller die richtige und persönliche Antwort

Team Mensch und Maschine

# Leistungsstarke KI

- Einzigartiger, kontextbasierter Kategorisierungsalgorithmus
- Bis zu 10.000 Wörter pro Sekunde
- Sprach- und Themenerkennung in über 70 Sprachen
- Training der KI erfordert nur eine geringe Anzahl von Lerndaten !  
(nur ca. 30-40 Original-Kundenanfragen je Thema/Kategorie)



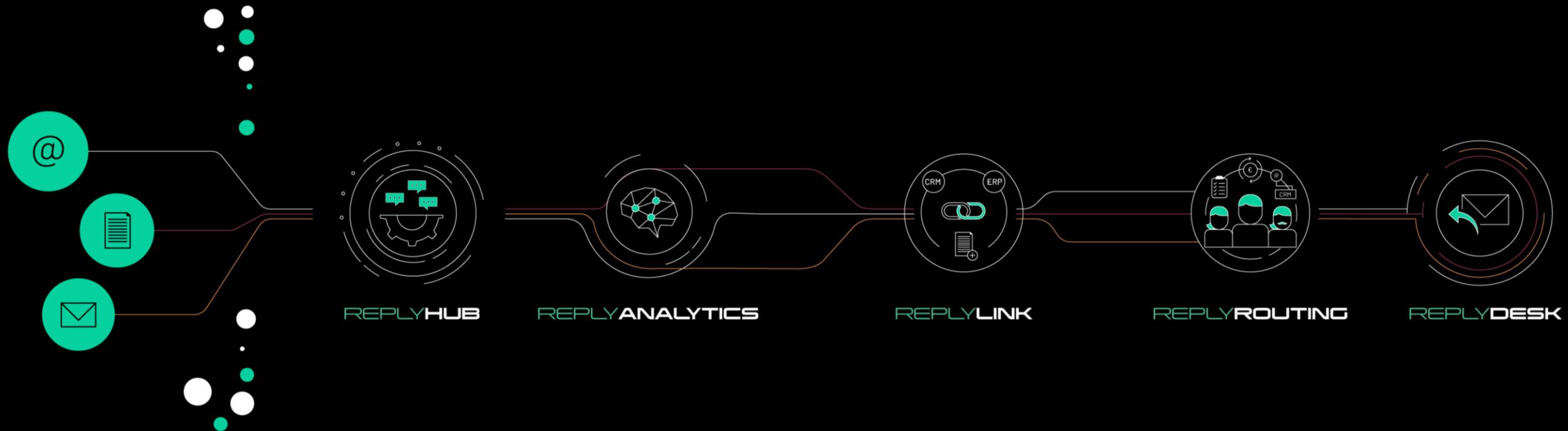
# ReplyOne

- Automatisierung
- Leistungsstarke künstliche Intelligenz
- Geringe Menge an Lerndaten
- Mehr als 70 Sprachen
- Klassifizierung & Priorisierung
- Omnichannel
- Web-Interface
- Add-ons & Integrationen



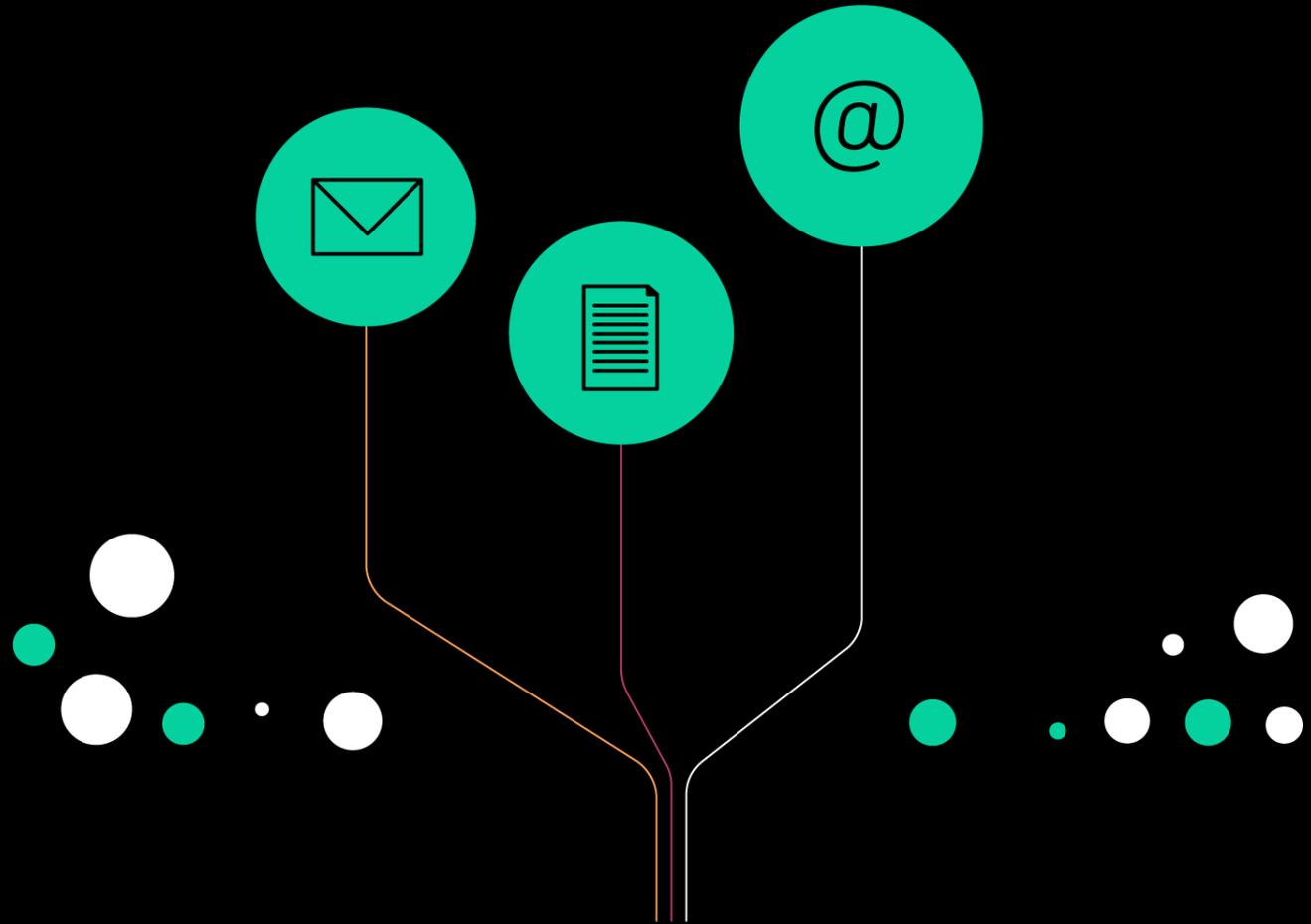
Schneller, richtig und personalisiert antworten.

# Der ReplyOne Workflow



# ReplyOne Workflow

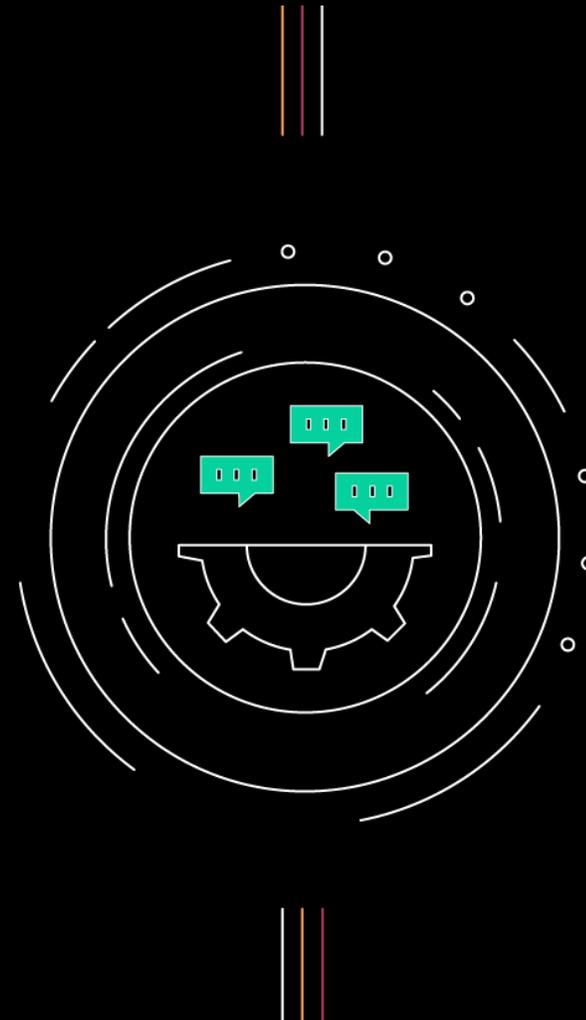
Anfragen



# ReplyOne Workflow

## ReplyHub

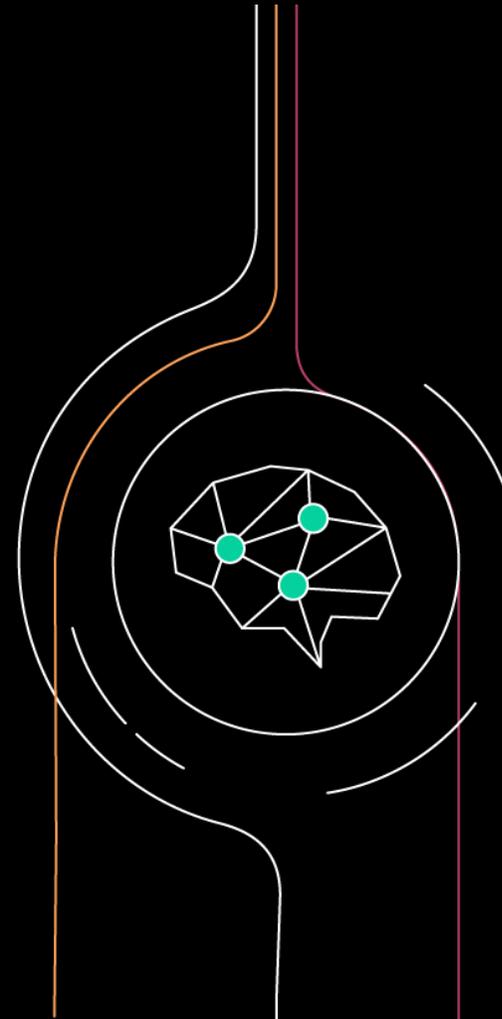
Alle Kundenanfragen gehen kanalübergreifend in der Multi-Channel-Zentrale ReplyHub ein.



# ReplyOne Workflow

## ReplyAnalytics

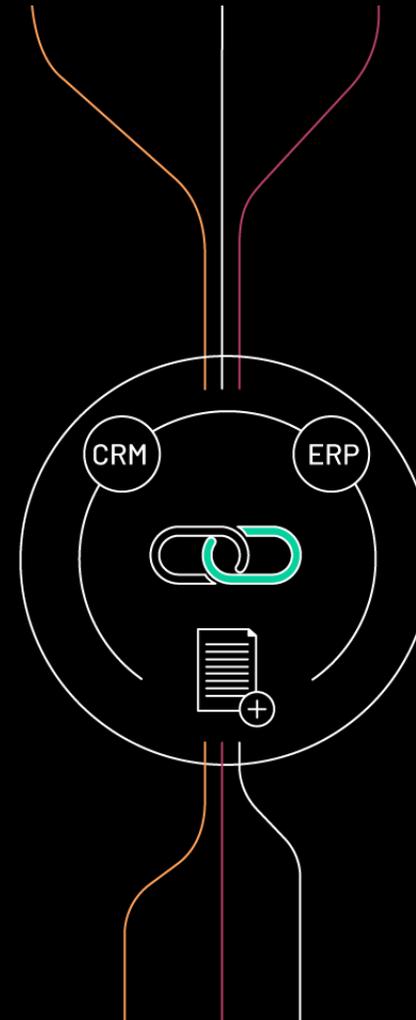
Mit ReplyAnalytics werden Texte hocheffizient automatisch analysiert, kategorisiert und verarbeitet. Die Künstliche Intelligenz erkennt den Inhalt einer Anfrage und bietet die passenden Antwortvorschläge. Bild- oder Formular-Inhalte können durch das OCR-Modul bei der Bearbeitung von Briefen, Faxen oder E-Mail-Anhängen optimal automatisiert analysiert werden.



# ReplyOne Workflow

## ReplyLink

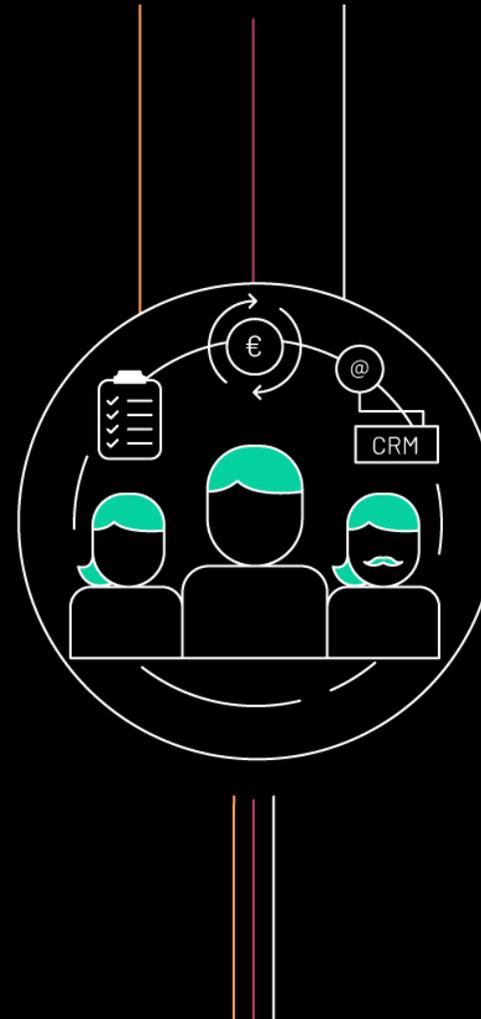
ReplyOne zieht aus Kundenanfragen alle Informationen, wie z.B. Kundennummern, Bankdaten oder Adressinformationen, die für die Fertigstellung des Vorgangs wichtig sind. Die Schnittstelle ReplyLink kann die vorliegenden Daten mit weiteren Informationen aus anderen Unternehmenssystemen, wie z. B. einem CRM-System anreichern.



# ReplyOne Workflow

## ReplyRouting

Beim automatischen Routing übergibt der Workflow die Anfrage direkt an das richtige Teammitglied. Vektor-basierte Algorithmen berücksichtigen Qualifikation, Zuständigkeit, Dringlichkeit und Verfügbarkeit im Serviceteam. Die passenden Antwortvorschläge liefert die Software direkt mit. So kann KundInnen schnell geholfen werden.



# ReplyOne Workflow

## ReplyDesk

Die kanalübergreifende Bearbeitung aller Anliegen ist über eine Oberfläche möglich. Hier finden Mitarbeiter:innen alle offenen, ihnen zugeordneten Nachrichten. ReplyOne konnte diese bereits identifizieren und kategorisieren. Intelligente Textvorschläge können in Form von Bausteinen für eine schnelle und persönliche Antwort genutzt werden. Kanalübergreifend, benutzerfreundlich und intuitiv. Egal, ob einfach oder komplex – Antworten können zusätzlich mit individuellen Texten ergänzt werden.

Fazit:

Ihre Kunden haben eine schnelle, kompetente Antwort erhalten. Die Kundenzufriedenheit ist gesichert.



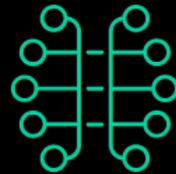
# Integrationen für die beste User-Experience Ihres Serviceteams

Dank einer einzigartigen Enterprise-Architektur und vordefinierten Schnittstellen muss Ihr Serviceteam nicht zwischen verschiedenen Systemen wechseln, um verschiedene Kanäle zu bedienen. Alle Informationen, die für die Bearbeitung gebraucht werden, sind vereint auf einer Benutzeroberfläche.



## **Telefonie**

Schrift- und Telefonie-Bearbeitung vereint auf einer Oberfläche. Übergangsloser Wechsel zwischen den Kanälen, kurze Antwortzeiten, effektive Nachbearbeitung der Anrufe.



## **Wissensmanagement**

Durch die Vollintegration von Wissensmanagement-Systemen haben die Mitarbeitenden zentralen Zugriff auf Fragen und Antworten. Das spart Zeit und erhöht die Antwortqualität.



## **CRM/ERP**

Durch den automatisierten Abgleich mit dem integrierten CRM-System werden neue Daten nicht nur identifiziert. Der Datenabgleich erfolgt in Echtzeit. Alle Informationen sind auf dem gleichen Stand.



## **Archivierung**

ReplyOne unterstützt die revisionssichere Archivierung. Wichtige Informationen werden automatisch, nachvollziehbar und verfälschungssicher aufbewahrt – natürlich unter Berücksichtigung aller Aufbewahrungsfristen.

# ReplyOne – Workflow Engine

- Vollständige Prozessflexibilität
- Routing nach Thema, Skill, Auslastung, Kanalpriorisierung ...
- Anfrage + Vorschlag von passenden Antworten
- Automatisierungsgrad frei konfigurierbar

# ReplyDesk-Übersicht

**ÜBERSICHT**

**ANRUFQUEUES**

- Demo DE
- Meine Nachrichten: 4
- Wiedervorlagen: Alle: 0
- Wiedervorlagen: Persönlich: 0
- Wiedervorlagen: Gemeinsam: 0
- Abschlag: 6
- Bankverbindung: 11
- Bestellung: 3
- Chat: 34
- Chat (kritisch): 1
- Chat Whatsapp: 3
- Datenschutz: 7
- Elektronische Gesundheitskarte: 6
- Familienversicherung: 2
- Freistellungsauftrag: 6
- Gutschein\_Rabattaktionen: 7
- JIRA-Tickets geschlossen: 0
- JIRA-Tickets offen: 0
- Kein Thema bekannt: 3
- Konto: 6
- Konto: 8
- Konto: 4
- Konto: 2
- Konto: 3
- Produktanfragen: 3
- Produktwechsel: 4
- Professionelle Zahnreinigung: 3
- Qualitätssicherung: 0
- Ratenzahlung: 4
- Rückruf: 0
- Rücksendungen: 5
- Social Media Facebook: 8
- Social Media Twitter: 119
- Stammdaten: 6
- Tarifanpassung: 0
- Umzug: 2
- Versorgerwechsel: 0
- Vollmacht: 3
- Web-Portal: 4
- Widerruf: 2
- Zahlungsarten: 4
- Zählerstand: 10
- Zählerstand: 0

**Meine Nachrichten — Demo DE**

M	R	Queue	Betreff	Sprache	Vertraulichkeit	Von	
		Zugewiesen	Abschlag	Abschlagszahlung bitte erhöhen	Deutsch	Normal	u.wingerath@demo.reply-one.com
		Entwurf	Abschlag	Änderung des Abschlags für meinen Wass...	Deutsch	Normal	test2020@demo.reply-one.com
		Zugewiesen	Bankverbindung	Bankverbindung ändern SEPA - Zafer Orhan	Deutsch	Normal	zaor@demo.reply-one.com
		Zugewiesen	Bestellung	eine neue Bestellung	Deutsch	Normal	morgent@demo.reply-one.com

**Vorschau**

Von: Ulrike Wingerath <u.wingerath@demo.reply-one.com>  
An: demo\_de@replyone.com  
Datum: 08.06.2022 07:00  
Betreff: Abschlagszahlung bitte erhöhen

Hallo Kundenservice,

Ich bitte darum, den monatlichen Strom-Abschlag mit sofortiger Wirkung auf 80 EUR zu erhöhen.

Um eine kurze Bestätigung wird gebeten.

Mit freundlichen Grüßen  
Ulrike Wingerath  
Kundennummer: 855558644

**Informationen**

**VERTRAGSKONTO: 855558644**

Ulrike Wingerath  
Gustavstr. 67  
50617 Köln  
u.wingerath@demo.reply-one.com  
01635618048

**Ticket mit Dokumenten**

07.06.2022 | Abschlagsänderung | Ticket: 1688301  
Abschlagszahlung bitte erhöhen (08.06.2022 07:00) ID: 1940347

Allgemein	Historie	Dok.-Kunde	Ticket-Kunde	E-Mail-Kopfzellen
Dokument-ID	1940347			
Typ des Dokuments	Anfrage (E-Mail)			
Name des Absenders	Ulrike Wingerath			
Erhalten von	u.wingerath@demo.reply-one.com			
An	demo_de@replyone.com			
CC				
BCC				
Erhalten	08.06.2022 07:00:13			
Antwortzeitvorgabe	13h 05'			
Dokumenten-Priorität	5			
Betreff	Abschlagszahlung bitte erhöhen			
Sprache	Deutsch			
Wichtigkeit	Normal			
Vertraulichkeit	Normal			
Sicherheits-Kontext				
Kanal	Energy E-Mail: Filesystem			
Queue	Abschlag			
Status	Zugewiesen			
Zugeordneter Agent	Straub, Tanja (tanja.straub)			
Beste Kategorie	Abschlagsänderung - 96%			

**Eingangsqueres**

**Kundendaten aus CRM**

**Dokumente zur Bearbeitung**

**Vorschau**

**Ticket mit Dokumenten**

**Beste Kategorie mit Konfidenzwert**

SEMATTELL

# ReplyControl – Alles im Blick

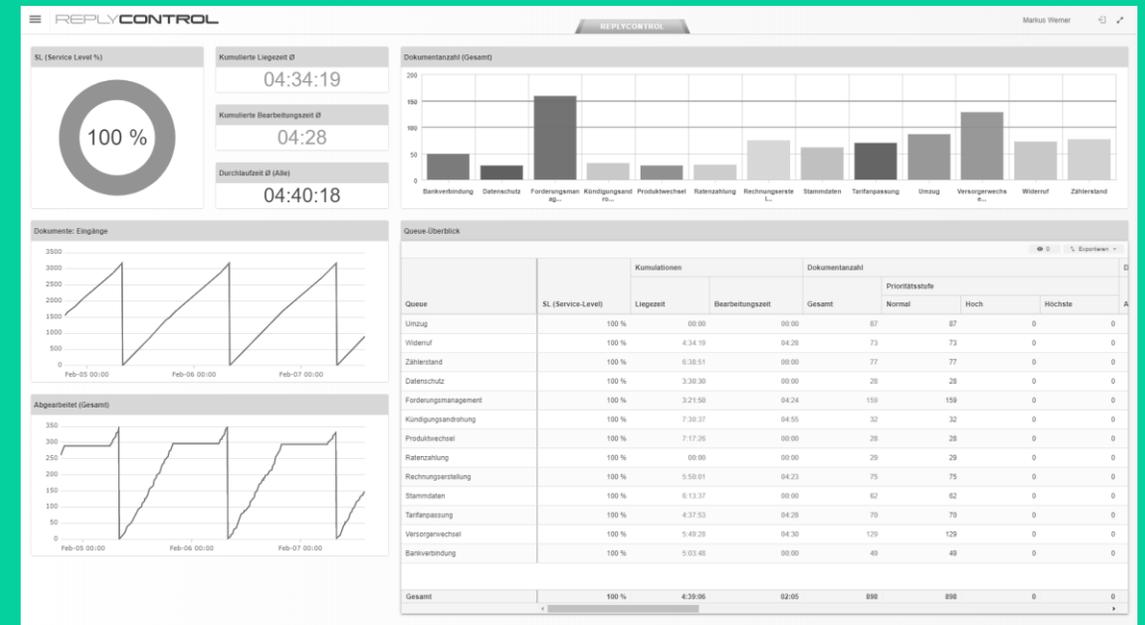
Mit ReplyControl behalten Sie den Überblick und die Kontrolle. So haben Sie alle Servicevorgänge und KPIs immer im Auge.

## Monitoring

Sehen Sie in der Teamübersicht genau, was gerade im Kundenservice passiert und wer an welchen Nachrichten und Anfragen arbeitet. Steuern Sie Ihre Servicevorgänge in Echtzeit.

## Reporting

Gewinnen Sie über strukturierte Daten wertvolle Erkenntnisse. Optimieren Sie dadurch die Bearbeitung Ihrer Vorgänge und Geschäftsprozesse und kontrollieren Sie die Automatisierung Ihrer Routineaufgaben.



# Fazit

- Perfekte Spracherkennung
- Treffergenaue Antwortvorschläge
- Einfachere Ressourcenplanung
- Reduzierte Ticketkosten
- Mehr Zeit für das Wesentliche
  
- Zufriedene KundInnen



Immer die richtigen Antworten!  
Mit ReplyOne.

Herzlichen Glückwunsch für Ihren  
ersten Schritt mit ReplyOne!

**Nils Lorenz**

VP Enterprise Sales

+49 151 126 184 27

[nils.lorenz@sematell.com](mailto:nils.lorenz@sematell.com)

