



# q-bot 7

Artificial Intelligence for Customer Service

Wir steigern die Effizienz im Kundenservice durch die Integration von Künstlicher Intelligenz

Trusted by



And many more

# Übersicht



## Agent + Künstliche Intelligenz ®

e-bot7 entwickelt und integriert künstliche Intelligenz und Deep Learning in den bestehenden Kundenservice Ihres Unternehmens.

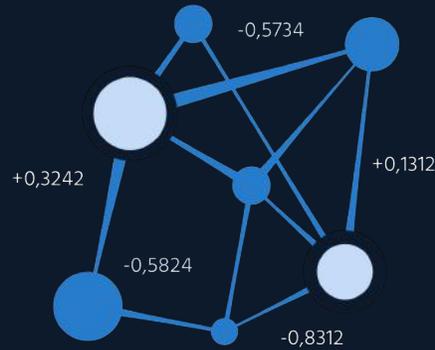
Die künstliche Intelligenz analysiert Nachrichten, stattet Agenten mit genauen Antwortvorschlägen aus, lernt kontinuierlich hinzu und automatisiert wiederkehrende Anfragen & Prozesse.



And many more

# Lösung

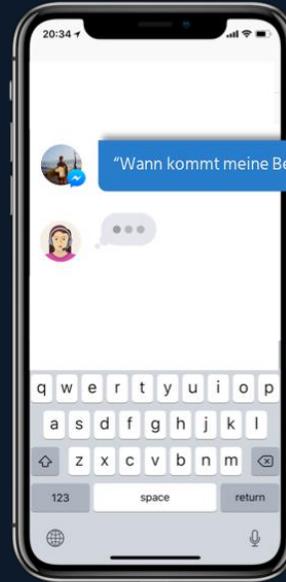
## So funktioniert's



1

### KI Training

E-bot7 wird mit Ihrem Kundenservice & CRM System verbunden. Anhand Ihrer historischen Support Anfragen wird ein „Convolutional Neural Network“ trainiert.



2

### Strukturierte Intelligenz

Jede Anfrage wird von unserem System analysiert und an die richtige Abteilung transferiert. Zusätzlich werden dem Agenten wertvolle Meta-Daten extrahiert, die ihm helfen noch zielgerichteter und personalisierter Fragen zu beantworten.

Thema  
Bestellung

Art  
Frage

Priorität  
Mittel

Sentiment  
Neutral



"Wann kommt meine Bestellung an?"



**KI Empfehlung**

"Hi, wir benötigen lediglich Ihre Bestellnummer. Dann können wir Ihnen das exakte Lieferdatum nennen."

95% Confidence

Falsch    Verändern    Annehmen

3

### Agent + KI®

Der Bot schlägt dem Agenten die besten Antwortmöglichkeiten vor und automatisiert die Antwort, wenn diese ein bestimmtes Confidence Level überschritten hat.

# Lösung

## Agent+KI® Kundenservice

### Agent+KI®



“Wann kommt meine Bestellung an?”



**KI Empfehlung**

“Hi, wir benötigen lediglich Ihre Bestellnummer. Dann können wir Ihnen das exakte Lieferdatum nennen.“

✔ 95% Confidence

**Falsch** **Verändern** **Annehmen**



### Automatisierter Bot



“Wann kommt meine Bestellung an?”



**Automatisierung**

“Hi, wir benötigen lediglich Ihre Bestellnummer. Dann können wir Ihnen das exakte Lieferdatum nennen.“

✔ 98% Confidence

97% Confidence Level



Das System generiert einen Vorschlag

97% Confidence Level



Das System automatisiert

# Prozessautomatisierung

## Contextual Dialog Editor®



„Ich will meinen Vertrag verlängern.“

1. Führen Sie Ihre Kunden durch Kundenservice Workflows
2. Automatisieren Sie komplexe Prozesse und verknüpfen Sie diese einfach mit Schnittstellen
3. Der Bot kann interne oder externe Datenbankabfragen ganz einfach und schnell für Sie erledigen



Es gibt folgende Möglichkeiten



6 Monate

12 Monate



„Vielen Dank!“

# KI Service Funnel®

## Einsparungen durch verbesserten Self-Service



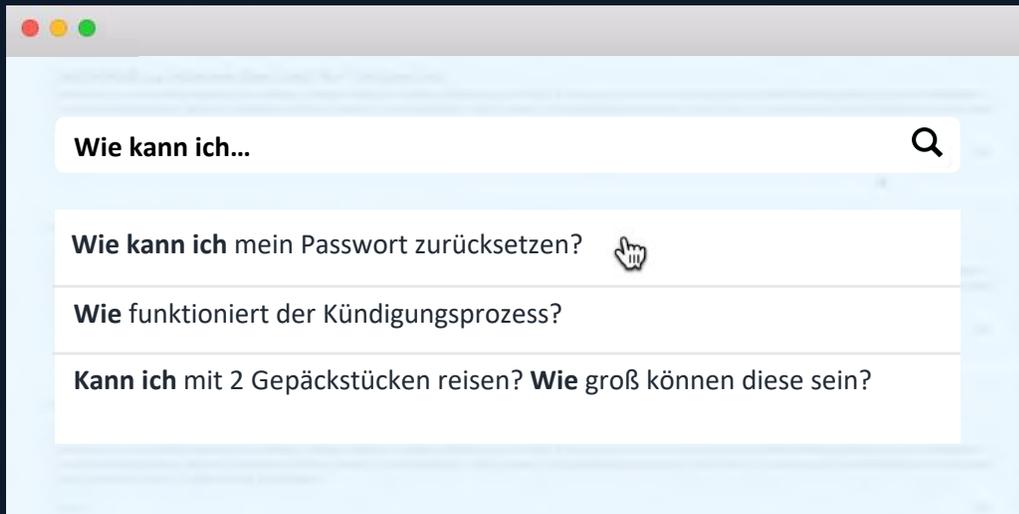
Verbesserter Self-Service



ROI von >240%



Bis zu 30% Reduzierung des Support Volumens der traditionellen Kanäle



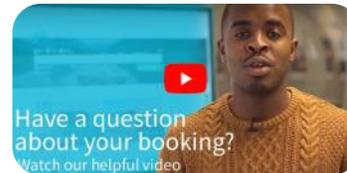
### Wie kann ich mein Passwort zurücksetzen?

Bitte folgen Sie den Anweisungen:

1. Klicken Sie diesen [Link](#)
2. Klicken Sie „Passwort zurücksetzen“ unter Einstellungen

...

mehr zeigen



# Vorteile



## 80% geringere Bearbeitungszeit

Durch das schnelle und effiziente klassifizieren von Support Anfragen werden Fragen sofort in die richtigen Kategorien eingeordnet und an das zuständige Team weitergeleitet. Dort angelangt, werden den Agenten die besten Antwortmöglichkeiten vorgeschlagen. Die Bearbeitungszeit kann dadurch um bis zu 80% reduziert werden.



## Verbessern Sie Ihre Wissensbasis

Unser KI-Modell schlägt Ihren Agenten die richtigen Antworten vor und verhindert somit ineffizientes „Copy&Paste“ aus Excel oder Word Dateien und manuelle Texteingaben. Im Hintergrund wird eine dynamische KI Datenbank errichtet, zu der Sie jederzeit Zugriff haben.



## Automatisieren Sie wiederkehrende Fragen

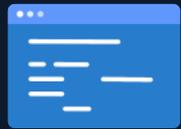
E-bot7 automatisiert repetitive und wiederkehrende Fragen und verhilft Ihren Support Agenten auch unter außergewöhnlich hohem Anfragevolumen effizient zu arbeiten. Ihre Kunden können Sie zudem 24/7, 365 Tage Service erreichen und bekommen stets eine passende Antwort.



## Höhere Agenten- und Kundenzufriedenheit

Mit e-bot7 können Agenten Aufgaben automatisieren, wiederkehrende Anfragen eliminieren und sich darauf konzentrieren, den Kunden die beste Kundenservice Erfahrung zu bieten. Ihre Agenten und Kunden werden die neue KI-Mitarbeiterin lieben.

# Integration



## Stand-Alone Plattform

Benutzen Sie unsere KI-basierte Plattform, um mit Ihren Kunden über Messaging, E-Mail und/oder Live-Chat Anwendungen zu kommunizieren.



## Add-on

Wir integrieren unkompliziert und schnell in Ihr bestehendes Kundenservicecenter, E-Mail und/oder Live-Chat Anwendung.



## Als offene API

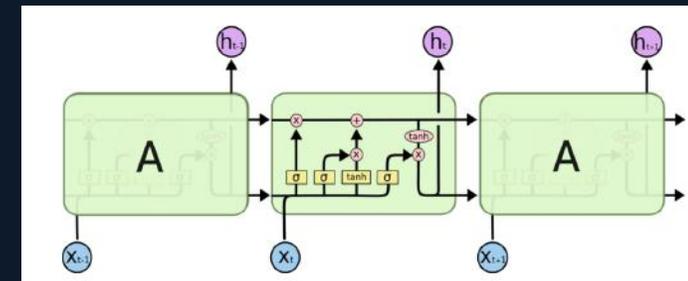
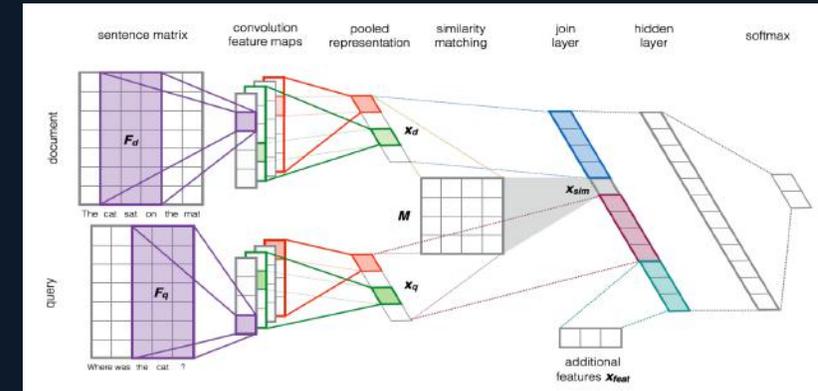
Mit unserer offenen API binden Sie e-bot7 flexibel und nach Ihren speziellen Bedürfnissen in jede andere Software ein.

# Technologie

## State-of-the-art NLP & Machine Learning

### Combining Convolutional und LSTM Neural Networks

- State-of-the-art natural language understanding
- Vortrainierter multilingualer “best-in-class” Algorithmus
- Skalierbare und flexibel anschließbare API Schnittstellen
- Skalierbare Softwarearchitektur für eine leistungsstarke Live-Anwendung
- Agent+KI® Technologie für konstantes Lernen während des operativen Geschäfts



# Management Team



Fabian Beringer  
Geschäftsführer / Gründer  
**MARKETING & VERTRIEB**  
Forbes 30 under 30

- Vorstand und Gründungsmitglied “Deutscher KI Verband e.V.”
- BSc International Business Maastricht University
- Serial Entrepreneur / Mentor TechFounders & InsurTech



Xaver Lehmann  
Geschäftsführer / Gründer  
**FINANCE & STRATEGIE**  
Forbes 30 under 30

- Mentor Founders Institute & Next Logistics Accelerator & TechFounders
- MSc Finance Maastricht, Stellenbosch and Bocconi University
- Investment Banking für Berenberg und M&A for PwC



Maximilian Gerer  
CTO / Gründer  
**TECHNOLOGIE**  
Forbes 30 under 30

- BSc Physics LMU Munich / Machine Learning
- Senior Software Engineer at ASSD for 7 years
- Gründungsmitglied “Deutscher KI Verband e.V.”



## Board of Advisors

**Alex Meyer**  
CFO/Gründer eCircle (Verkauft für ca 250m USD), Ex-McKinsey Senior, Early Bird Venture Partner, Principal Wellington Partners

**Martin Bestmann**  
Geschäftsführer Absolute Software GmbH, Geschäftsführer Datawatch GmbH, Senior Vice President HEAT Software, Apple DACH Support Developer

**Stephan Beringer**  
Geschäftsführer Mirriad Plc, Global President Data, Technology und Innovation Publicis, Geschäftsführer Razorfish, Geschäftsführer Vivaki, Manager EMEA Tribal DDB

# Über Uns

## Chatbot News Daily



Größtes News Netzwerk über KI und Chatbots +25,000 Nutzer

## Chatbot Consulting



## Partner Ecosystem



## Bekannt aus

Forbes

Wirtschafts  
Woche

GRÜNDERSZENE

DIE WELT

VentureBeat

t3n  
we love technology

# Kontakt



## Adresse

Perusastraße 7  
80333 München  
Deutschland



## Kontakt

+49 (0) 89 45231093  
[info@e-bot7.com](mailto:info@e-bot7.com)



## Besuchen Sie uns

Montag – Freitag  
9:00-18:00  
[www.e-bot7.de](http://www.e-bot7.de)

Unsere Investoren

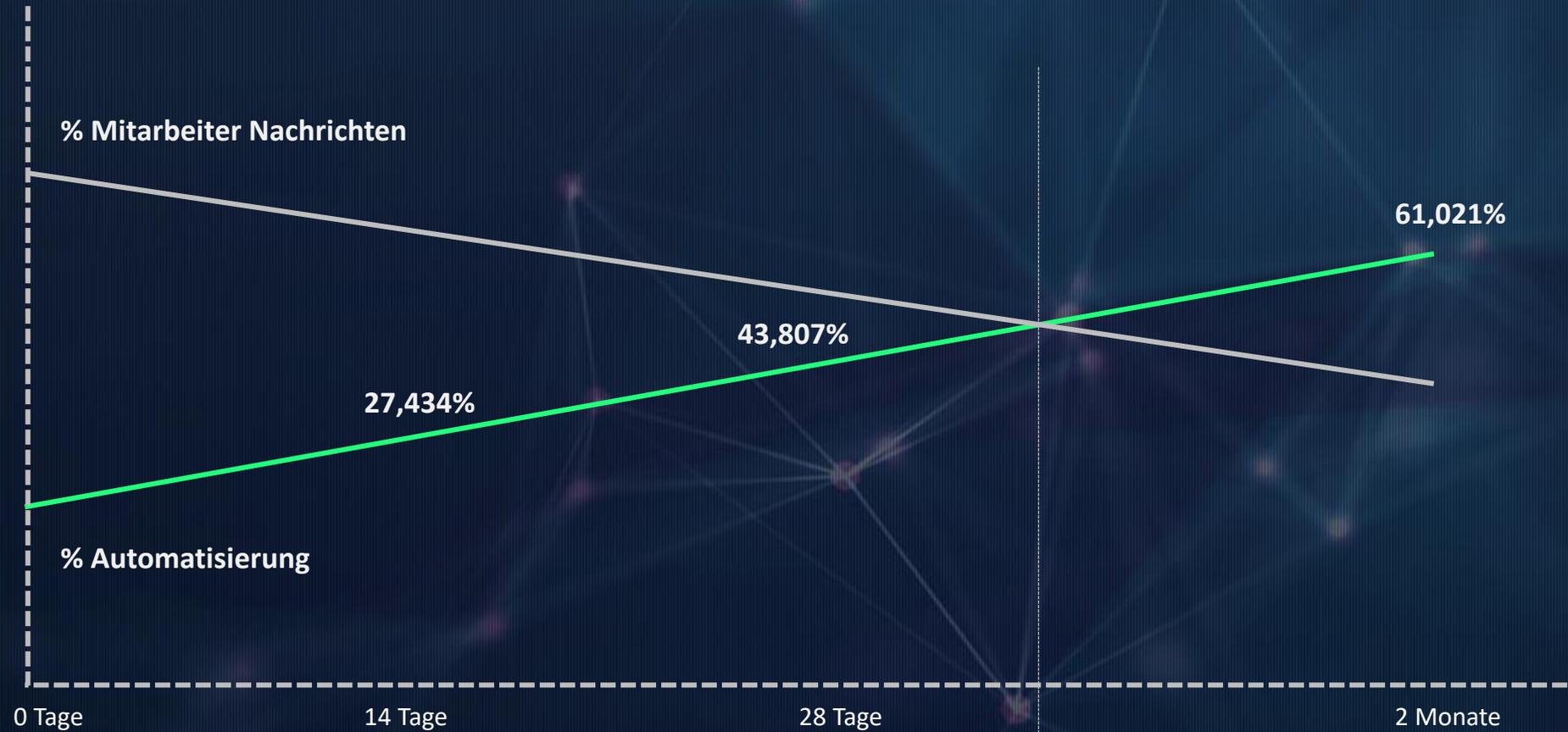


CAP

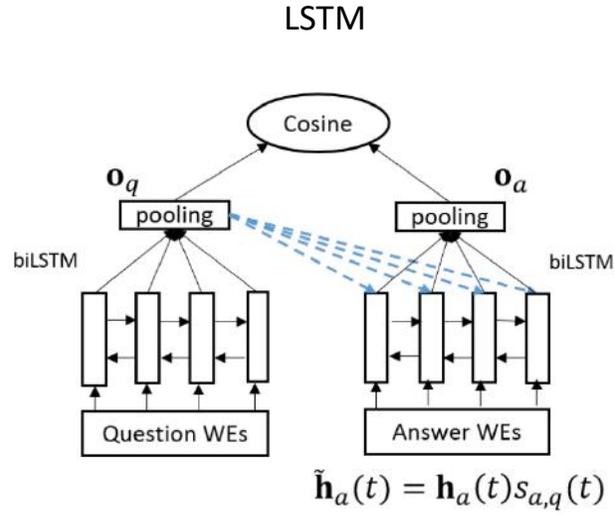


6 Private Angels

Das Agent+KI<sup>®</sup> System versendet bereits 61% der Anfragen automatisiert und das innerhalb von 2 Monaten

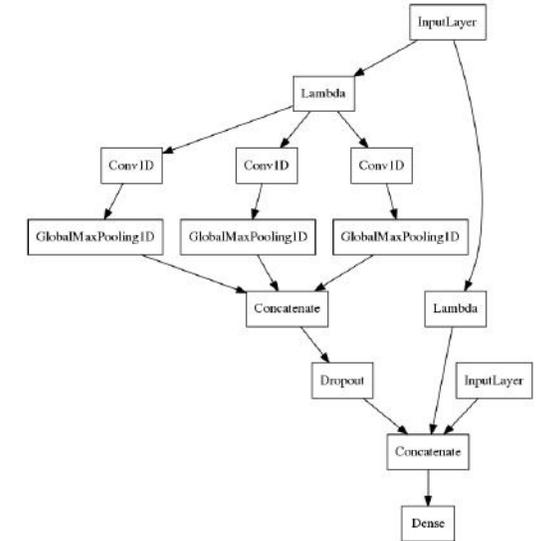
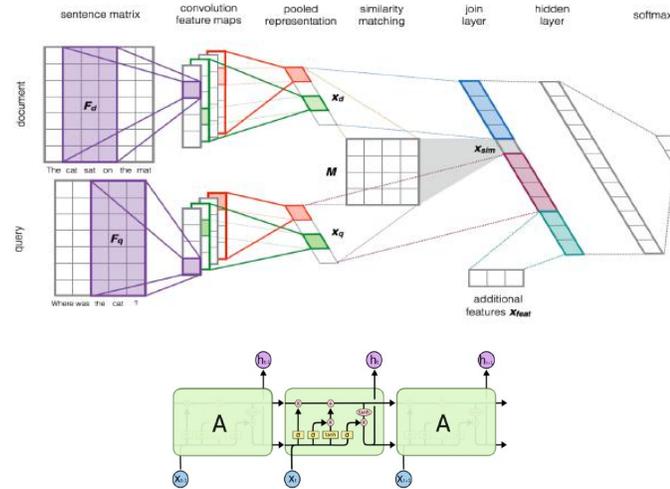


# State-of-the-Art Agent+KI<sup>®</sup> Machine Learning Technologie



IBM Watson Conversation  
80.6% Accuracy

## Convolutional + LSTM Neural Networks



e-bot7 Model  
87.2% Accuracy

Top Research Team



Universität St. Gallen



Technische Universität München



LUDWIG-MAXIMILIANS-UNIVERSITÄT MÜNCHEN



Université de Montréal



Stanford University

## Kundenservice / 1st & 2nd Level Support

### Lösung

- 24/7/365 Kundensupport
- Reduzierung des Support Volumens durch Automatisierung und KI-basierte Vorschläge um bis zu 80%
- Höhere Kundenzufriedenheit (NPS) um 25% durch vereinfachtes und schnelleres Kundenerlebnis
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und somit niedrigere Job Fluktuation
- Reduzierung der Kosten um bis zu 57%
- Verbesserter Self-service

Wann kommt meine Bestellung an?



Hi, wir benötigen lediglich Ihre Bestellnummer. Dann können wir Ihnen das exakte Lieferdatum nennen.

Meine Bestellnummer lautet: 45112431852



Vielen Dank für Ihre Bestellnummer 45112431852. Ihre Lieferung wurde Ihnen gestern zugestellt

Ausgewählte Kunden



uvm.

## Human Ressource & Recruiting

### Lösung

- 24/7/365 interaktives Kandidaten-Management
- Schnelle und effiziente Qualifizierung, Vorauswahl und Validierung von Kandidaten
- 100% Automatisierung von wiederkehrenden Fragen und FAQs
- Automatisierung des Rekrutierungsprozesses und Reduzierung der „no-show“ Rate
- Einfaches und schnelles On-Boarding von neuen Mitarbeitern
- Reduzierung der Kosten um bis zu 36%



Wann hätten Sie Zeit für ein Telefonat?

Sie können sich hier einen gerne einen geeigneten Termin auswählen:

Telefoninterview 30 Minuten

Datum auswählen 12. März 2019

Uhrzeit auswählen 17:00

Ausgewählte Kunden

RWE



STRABAG

HDI



SIEMENS

uvm.

## Internal IT Helpdesk

### Lösung

- 100% automatisierter Komplett-Service bei
  - 1st Level Anfragen, Stammdatenänderung, Antragsstrecken, Passwort-Reset uvm.
- 24/7/365 Verfügbarkeit
- Conversational Interface für ein spannendes Mitarbeitererlebnis
- Kostenreduzierungen von bis zu 42%
- Verbesserter Self-Service
- Freie Mitarbeiterkapazität und Reduzierung der Average Handling Time (AHT)
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Ich würde gerne mein Passwort ändern



Kein Problem. Sehr gerne können wir Ihr Passwort ändern. Geben Sie mir bitte hierfür Ihre Email.

fabian@e-bot7.com

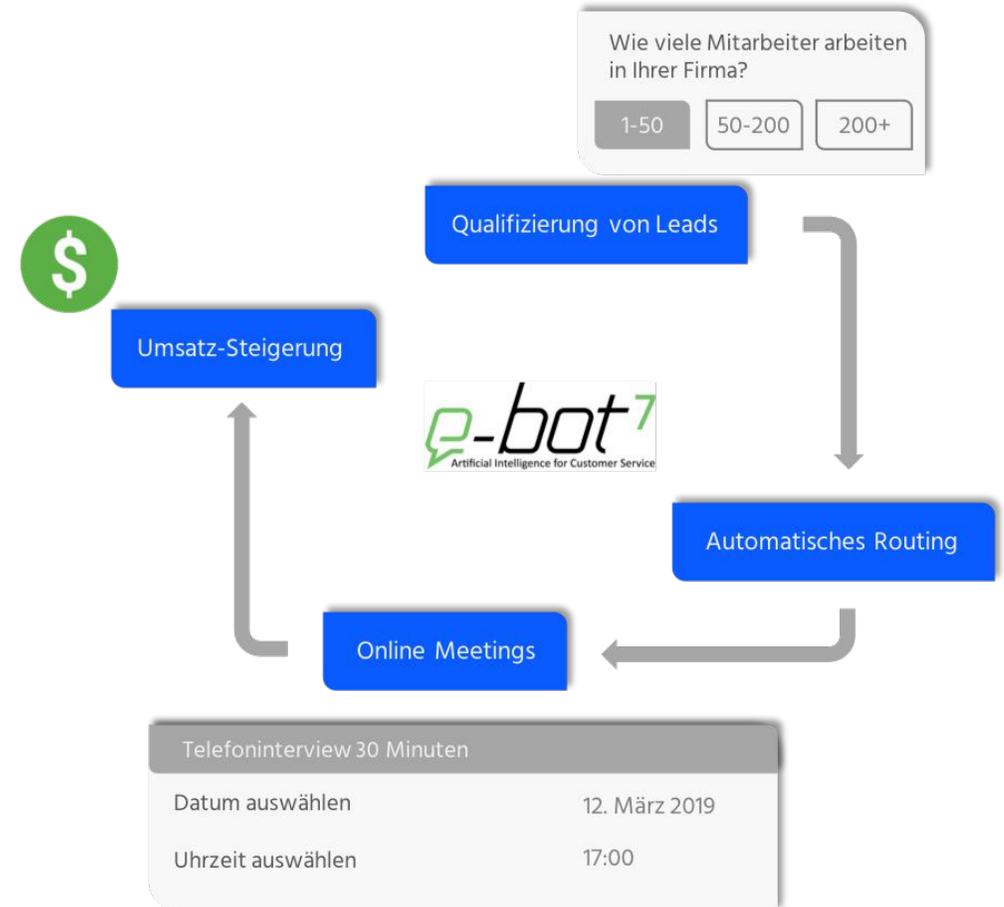


Vielen Dank für Ihre Email: fabian@e-bot7.com. Wir haben Ihnen gerade den Reset Link zugeschickt.

## Lead Qualifizierung & Sales

### Lösung

- 24/7/365 Lead Qualifizierung und Sales
- Schnelle und effiziente Bearbeitung und Abwicklung
- 42% höhere Conversion und Sign-Ups
- Aufregendes Kundenerlebnis
- Verkürzung des Verkaufszyklus um bis zu 60%
- Steigerung der Mitarbeiterkapazität



### Old Way

Forms → Email → CRM → Qualify → Call

### New Way (KI)

Qualify → Direct Conversation