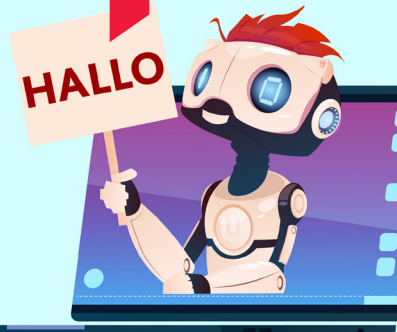


# VIRTUELLE AGENTEN

## EFFIZIENZGEWINN & KOSTENSENKUNG DURCH VIRTUELLE ASSISTENTEN



### ZIELSETZUNG

- ▶ Erhöhung der Verfügbarkeit und Effizienz ohne zusätzlichen Einsatz von Ressourcen
- ▶ Prozessoptimierung durch neue Technologien, z. B. Steigerung der Kundenzufriedenheit durch kürzere Wartezeit beim Support
- ▶ Neue Serviceleistungen durch den Einsatz von Chatbots
- ▶ Erarbeitung von passenden Use Cases mit den jeweiligen Fachbereichen

### HERAUSFORDERUNGEN

- ▶ Die zunehmende Anzahl von Kundenanfragen im B2C/B2B Geschäft benötigt mehr Kapazität und kürzere Prozesszeiten (Vertrieb, Support etc.)
- ▶ Die Skalierbarkeit des operativen Betriebs ist im klassischen Sinne mit hohen Kosten verbunden
- ▶ Die zunehmende Inhaltsvielfalt verlangt eine breiter aufgestellte Expertise des Servicemitarbeiters für den Kundenkontakt
- ▶ Beantwortung der Frage: „Wo lohnt sich der Einsatz virtueller Agenten?“

### LÖSUNGSANSATZ

- ▶ Gezielter Einsatz von Chatbots zur digitalen Kommunikation und Interaktion mit dem Benutzer
- ▶ Best Practice Ansätze für Datenschutz, Anonymisierung und Speicherung in Data-Trust-Centern
- ▶ Konzeption, Entwicklung und Betreuung maßgeschneiderter virtueller Agenten für alle Unternehmensbereiche
- ▶ Einbindung von virtuellen Agenten in die bestehende Systemlandschaft des Unternehmens (z. B. Vertriebsplattform, Websites etc.)
- ▶ Einsatz neuester technologischer Komponenten und Machine-Learning-Algorithmen für eine effiziente Sprach- und Absichtserkennung (Natural Language Processing und Intent-Analyse) in Wort, Schrift und Bild (OCR)



### IHR NUTZEN

- ▶ Individuelle Anpassungen garantieren Prozesssicherheit
- ▶ Gezielter Einsatz speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnittener Chatbots
- ▶ Auf Wunsch Daten-Hosting in zertifiziertem Data-Trust-Center
- ▶ Interaktive Kundenplattform im 24h-Betrieb
- ▶ Eröffnung neuer Vertriebskanäle durch Unterstützung der gängigsten Messenger Dienste wie WhatsApp, Facebook, Telegram etc.
- ▶ Use Cases, die zu Ihnen passen

### ÜBER BDO

BDO zählt mit über 1.900 Mitarbeitern an 27 Standorten zu den führenden Gesellschaften für Wirtschaftsprüfung und prüfungsnahen Dienstleistungen, Steuerberatung und wirtschaftsrechtliche Beratung sowie Advisory Services in Deutschland.

Die BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ist Gründungsmitglied von BDO International (1963), der mit heute mehr als 80.000 Mitarbeitern in 162 Ländern einzigen weltweit tätigen Prüfungs- und Beratungsorganisation mit europäischen Wurzeln.

[www.bdo.de](http://www.bdo.de)

### KONTAKT

BDO AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



**Sven Röttger**

Partner

Telefon: +49 211 1371-108

[sven.roettger@bdo.de](mailto:sven.roettger@bdo.de)