

COGNIGY.AI

CONVERSATIONAL AI
DIE INNOVATIVE KERNKOMPONENTE IN DER DIGITALEN
KUNDENKOMMUNIKATION

Gartner

Cool
Vendor

MARTINA YAZGAN

23.01.2020 | KOBLENZ | #DMDK20

hi **UND WILLKOMMEN IN UNSERER WELT**

MARTINA YAZGAN

HEAD OF MARKETING

DIGITAL INNOVATION & TECHNOLOGY JUNKY

COGNIGY.AI

© 2020 COGNIGY GMBH ALL RIGHTS RESERVED

KOGNITIVE SYSTEME

DER UNTERSCHIED ZU PROGRAMMIERTEN COMPUTERSYSTEMEN



VERSTEHEN

Sie verstehen wie Menschen



LOGIK

Sie interpretieren und verstehen zugrunde liegende Ideen und Konzepte



LERNEN

Sie lernen kontinuierlich und avancieren mit jeder neuen Information

DER FOKUS

CONVERSATIONAL AI



COGNIFY.AI

GARTNER (2016)

” By **2020**, the average person will have more conversations with bots than with their spouse.“

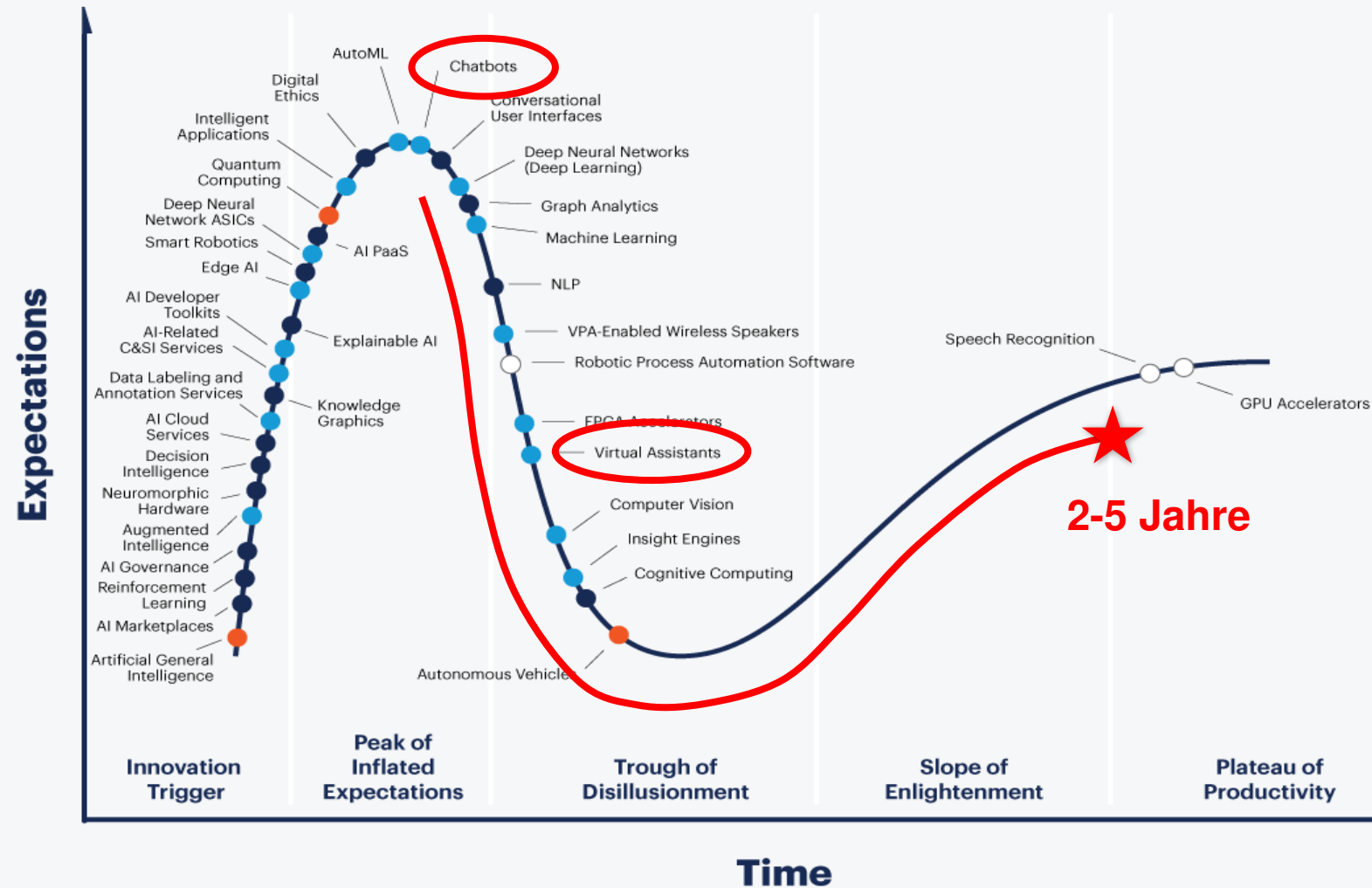
GARTNER (2018)

” Chatbots will power **85%** of all customer service interactions by the year **2020**.“

COGNIGY.AI

© 2020 COGNIGY GMBH ALL RIGHTS RESERVED

EMERGING TECHNOLOGIES



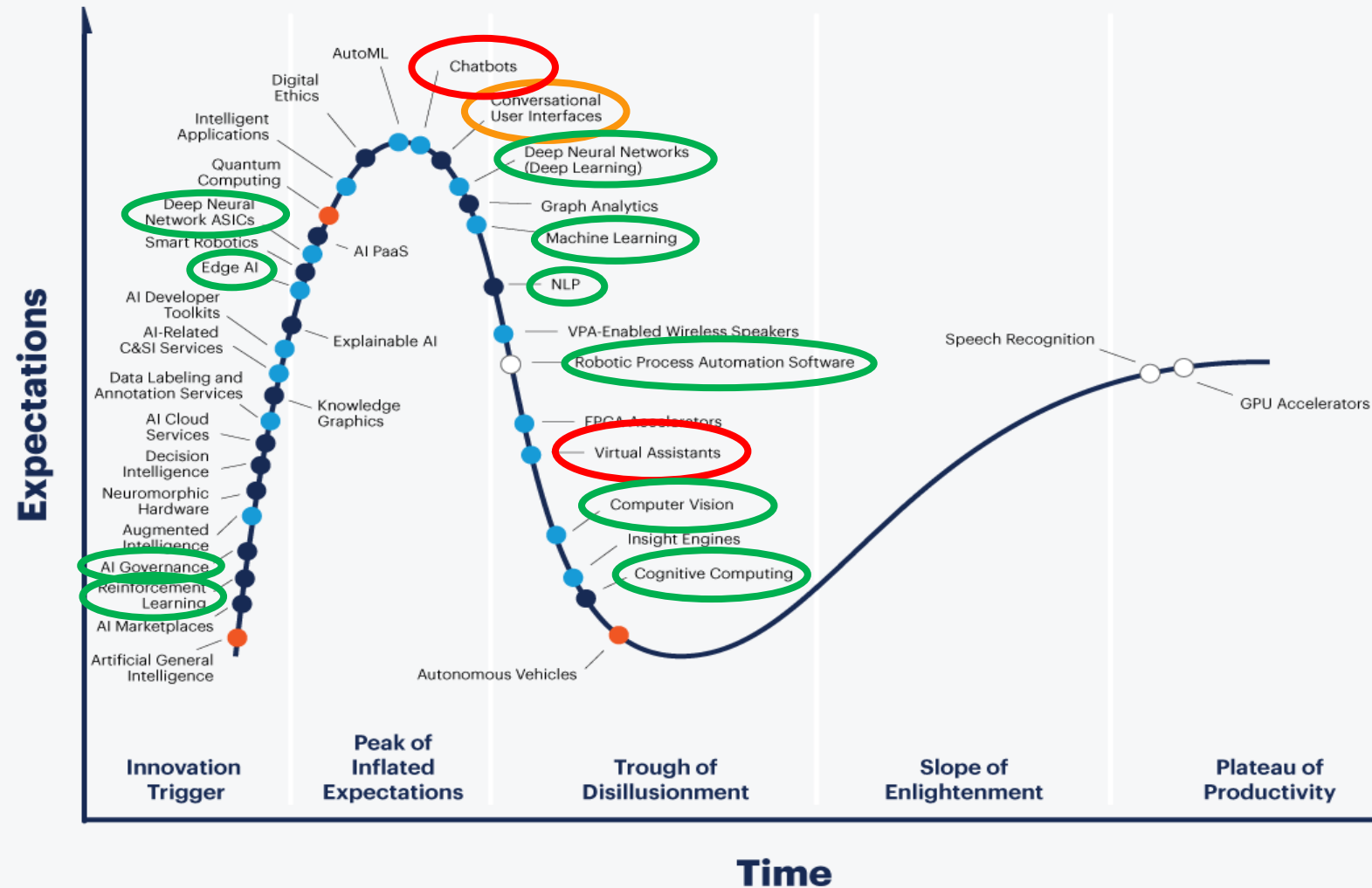
COGNIGY.AI

EMERGING TECHNOLOGIES



COGNIGY.AI

EMERGING TECHNOLOGIES



COGNIGY.AI

CHATBOTS



CHATBOTS EVERYWHERE

BEREIT FÜR CONVERSATIONAL AI

DURCH AUTOMATISIERTE KOMMUNIKATIONSKANÄLE

TEXT-BASIERT



SPRACH-BASIERT



BEREIT FÜR CONVERSATIONAL AI

DURCH UNSER NUTZUNGSVERHALTEN

1

Milliarde Nutzer auf
WhatsApp

800

Millionen Nutzer auf
Facebook Messenger

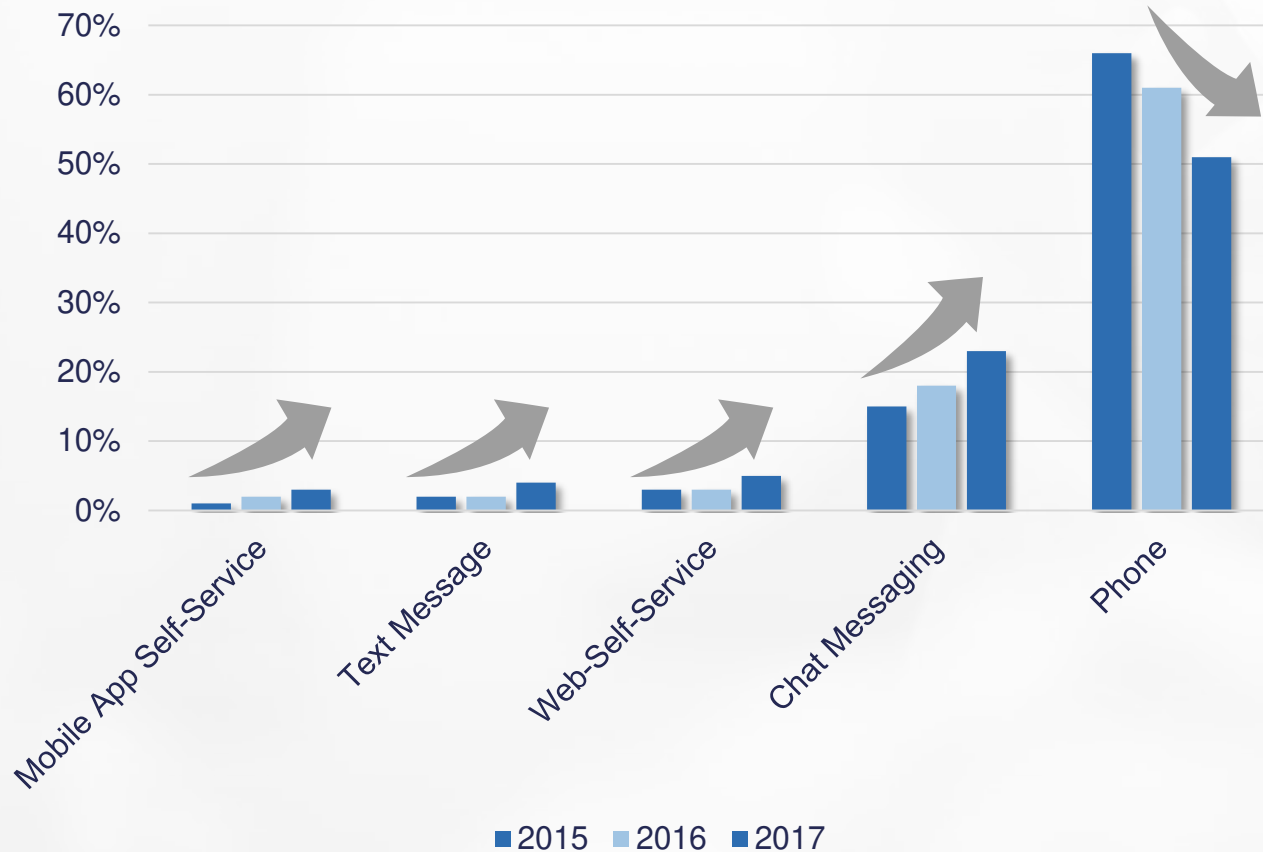
65%

der Smartphone Nutzer
verfügen über einen
Sprachassistenten

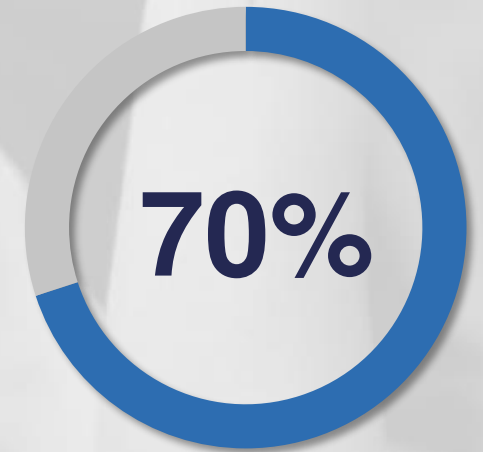
4,1

Milliarden Nutzer können
SMS empfangen

Welcher der folgenden Kanäle bietet die schnellste Lösung im Kundenservice?



Source: Statista



**der Kunden
bevorzugen Messaging
gegenüber Telefonieren
mit der Kundenhotline**

Source: LivePerson

COGNIGY.AI

© 2020 COGNIGY GMBH ALL RIGHTS RESERVED



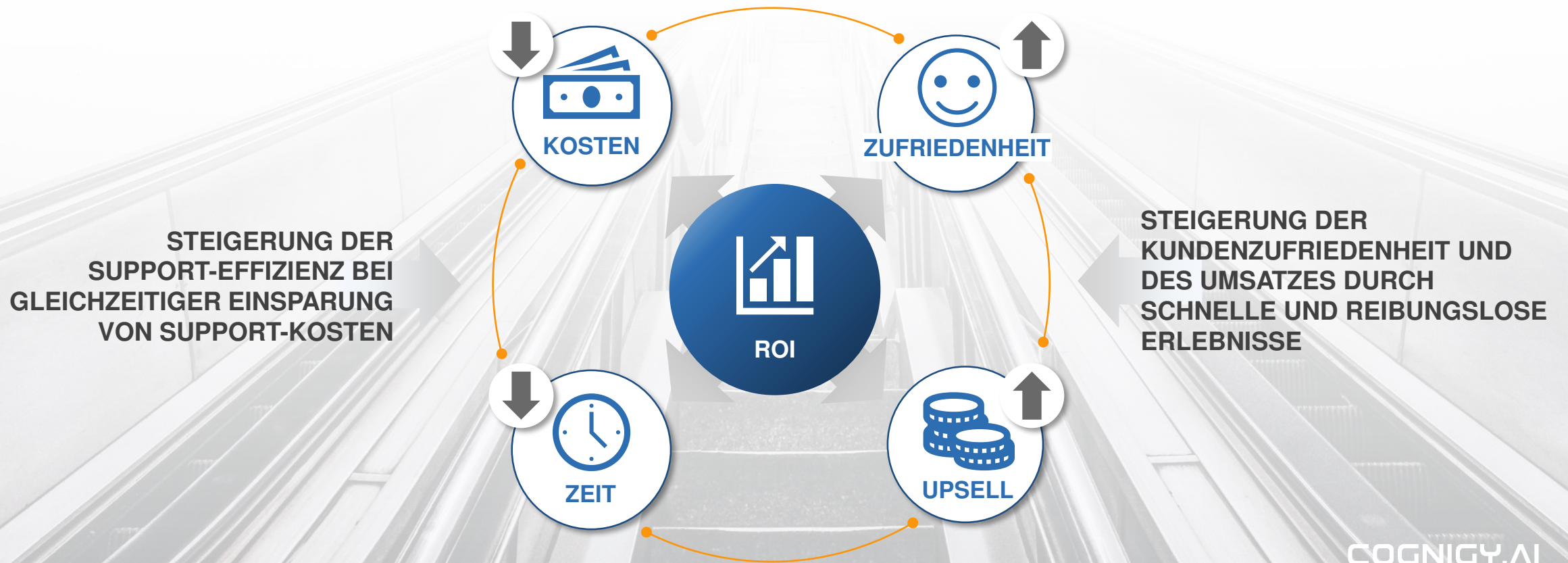
CONVERSATIONAL AUTOMATION IST EIN GAME CHANGER

VIRTUELLE ASSISTENTEN, SPRACHASSISTENTEN UND
CHATBOTS AUTOMATISIEREN DIE KOMMUNIKATION
FÜR **PERSONALISIERTE** KUNDEN- UND MITARBEITER-
ERLEBNISSE IM **GROSSEN MASSSTAB**

COGNIGY.AI

© 2020 COGNIGY GMBH ALL RIGHTS RESERVED

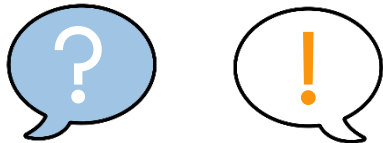
KOSTEN UND ZEIT SPAREN, ZUFRIEDENHEIT STEIGERN UND ZUSÄTZLICHE EINNAHMEN GENERIEREN



VON INFORMATIVEN ZU TRANSAKTIONELLEN BOTS

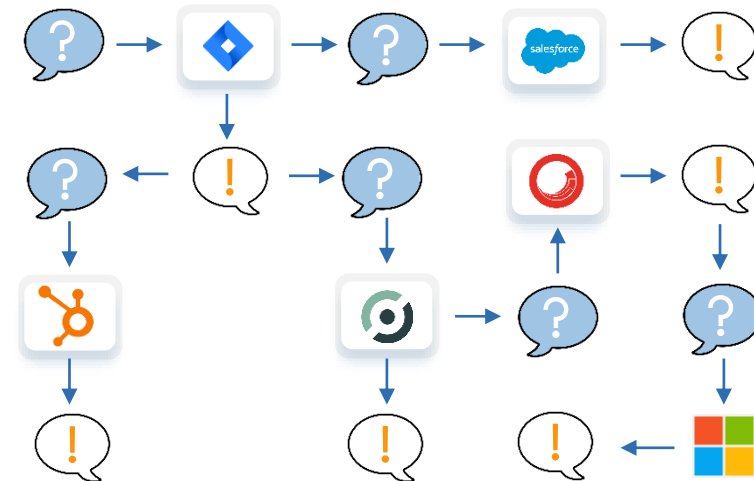
FÜR ERWEITERTE UND INTEGRIERTE INTERAKTIONEN

INFORMATIVE DIALOGUE



HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN....
EINFACHE ANTWORTEN

END-TO-END TRANSAKTIONEN



AUTOMATISIERUNG KONSOLIDierter
WORKFLOWS UND PROZESSE

COGNIGY.AI

VIELE ANWENDUNGSFÄLLE

IM KUNDEN- UND MITARBEITER-SERVICE

KUNDENSERVICE

Kundendaten aktualisieren



IT-HELPDESK

Ticket erstellen und Hilfe bekommen



OPERATIONS

Ein Meeting buchen



SALES & MARKETING

Eine Shopping Experience über die gesamte Customer Journey



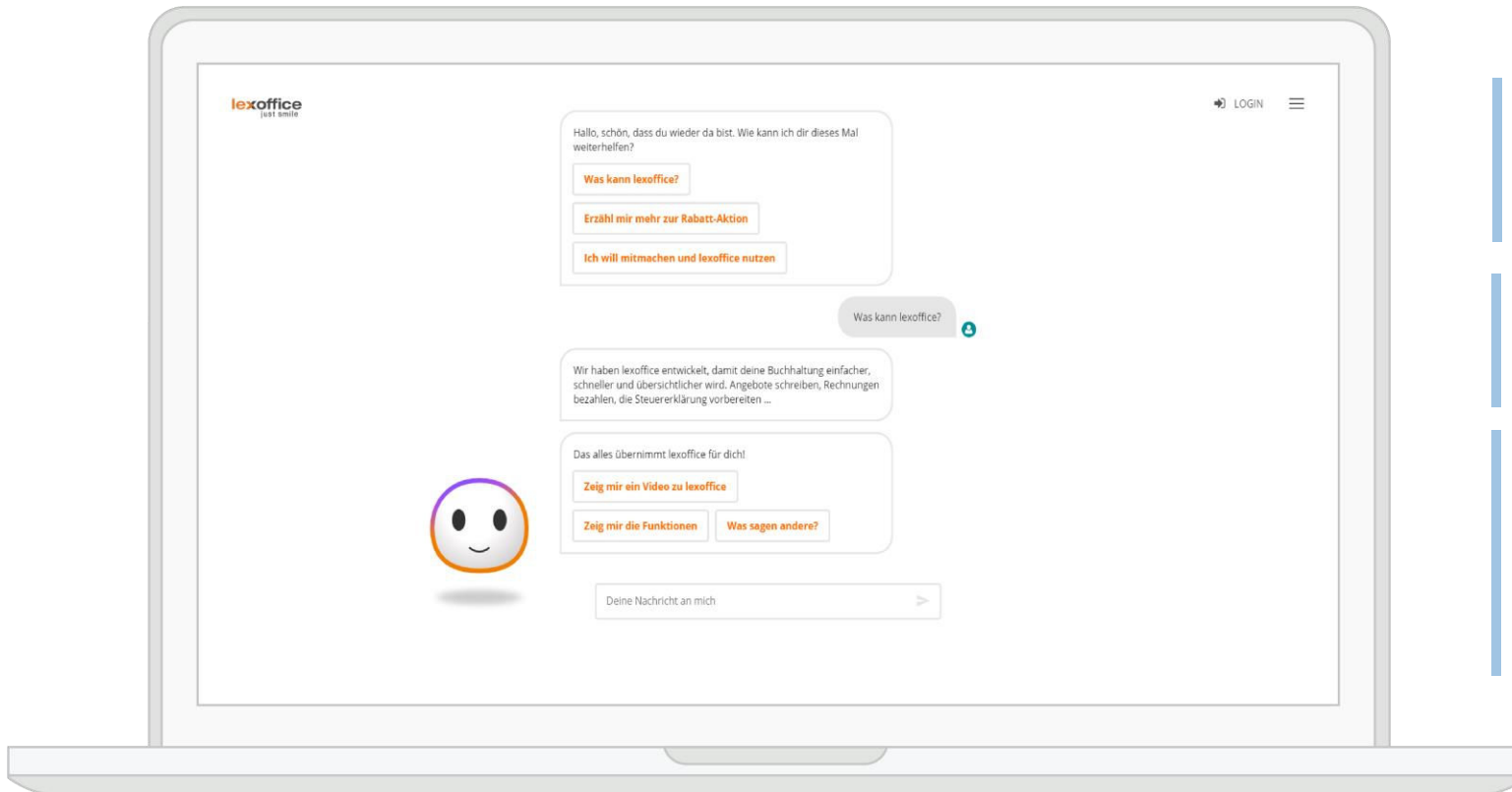
HUMAN RESOURCES

Urlaubsantrag

COGNIGY.AI

LUI – DER SERVICE CHATBOT

DER NEUE WEG EINER SCHNELL & REIBUNGSLOS
FUNKTIONIERENDEN CUSTOMER EXPERIENCE



ZIEL

- GENERIERUNG VON LEXOFFICE NEUKUNDEN
- KUNDEN WERBEN KUNDEN PRÄMIE

IMPLEMENTIERUNGSZEITRAUM

3 WOCHEN

ERGEBNISSE

- 900 NEUKUNDEN AM BLACK FRIDAY WOCHENENDE
- ZUNÄCHST GEPLANT ALS BLACK FRIDAY GIMMICK, NUN FIXER BESTANDTEIL DER WEBSITE MIT MITTLERWEILE ÜBER 2.000 VERKÄUFEN



Thank you

LET'S ROCK

Cognigy GmbH
Speditionstrasse 1
40221 Düsseldorf
Germany
+49 211 54 59 1991

Cognigy Inc.
535 Mission St, 14th floor
San Francisco, CA
USA
+1 (415) 432-9300

Cognigy Australia
Level 12, 95 Pitt Street
Sydney,
NSW, 2000
+61 (0) 2-9779-1512

www.cognigy.com
info@cognigy.com

COGNIGY.AI

© 2020 COGNIGY GMBH ALL RIGHTS RESERVED