

hello@sogedes.ai

DE: +49 621 92108 300 | CH: +41 71 575 7660



SOGEDES

KI-Fabrik

AI-as-a-Service

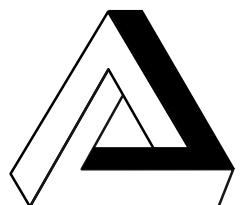
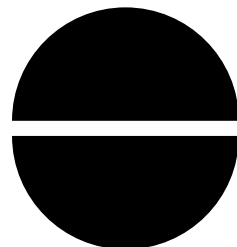
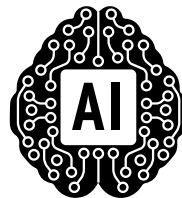
INTELLIGENTE TECHNOLOGIEN FÜR JEDERMANN

Die Technologie ist ausgereift, verfügbar und erschwinglich - und wird bereits vielfach zur Automatisierung von Aufgaben, zur Optimierung von Prozessen und zur Gestaltung neuer Services eingesetzt.

Ob es sich um die automatisierte Verarbeitung von Dokumenteninhalten wie Rechnungen oder Bestellungen handelt, oder die intelligente Aufbereitung eingehender Emails, oder das automatisierte Analysieren von Kundengesprächen - mit der Unterstützung von KI-Tools lassen sich verschiedenste Aufgaben genauer und deutlich effizienter ausführen.

Und - wenn an der richtigen Stelle eingesetzt - schätzen Mitarbeiter und Kunden deren Vorteile sehr.

ai.fctry



Intelligente Automatisierung ist noch nicht bei den Unternehmen angekommen.

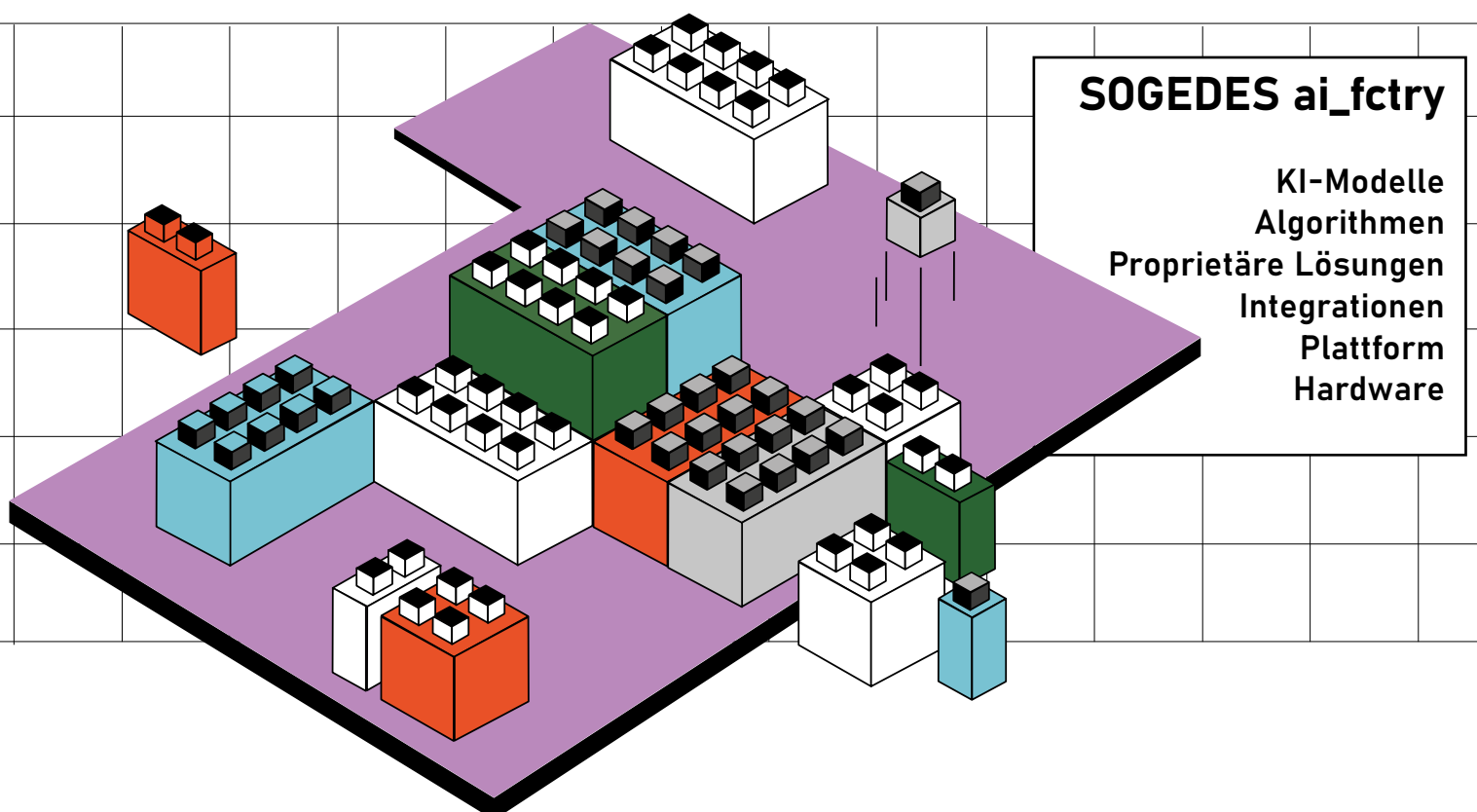
Obwohl nun laut einer Studie der Bitkom 2/3 aller Unternehmen künstliche Intelligenz für eine wegweisende Technologie der Zukunft halten, setzen es nur ca. 8 % aktuell ein.

Weshalb ist das so? Viele Unternehmen schrecken noch vor der Nutzung dieser Technologien zurück. Fehlende Ideen, fehlendes Know-how, keine internen Experten sowie die Neuartigkeit und dynamische Entwicklung dieser neuen Technologien sorgen dafür, dass der Wunsch, künstliche Intelligenz im Unternehmen einzusetzen, oftmals nicht Wirklichkeit wird.

Natürlich gibt es heute auch schon eine Reihe an Standardlösungen, die wir auch in unserem Portfolio haben, wie Speech Analytics oder Chat Bots, die aber in der Regel sich auf ein spezifisches Problem konzentrieren und für die Einführung und Betreuung den Aufbau interner Teams benötigen.

AI-as-a-Service, also künstliche Intelligenz in Form eines umfassenden End-to-End Service Angebots.

Deshalb haben wir das Angebot unserer „KI Fabrik“ ins Leben gerufen! Sie alle kennen wahrscheinlich Lego, und die Vielzahl an Bauanleitungen und kreativen Zusammenstellungen, die Lego bietet.



So ähnlich gehen wir auch vor.

1. Gemeinsam besprechen wir, was denn sinnvollerweise überhaupt entstehen soll, also wo drückt der Schuh, wo kann KI und Automatisierung welchen sinnvollen Beitrag leisten.

2. Anschließend entwerfen wir die Bauanleitung und bauen einen ersten Prototypen für Sie, den wir dann gemeinsam überprüfen. Dabei kombinieren wir die verschiedenen Bausteine, heißt die richtigen Cloud Services, Algorithmen, APIs und die passenden Experten aus unserem Team, die es für das jeweilige Projekt benötigt.

3. Und wenn das alles passt und die Lösung den ersten Praxistest bestanden hat, finalisieren wir die Lösung, bringen sie live, und – ganz wichtig – beobachten und optimieren sie im Laufe der Zeit. D.h wir wechseln vielleicht manches Lego Steinchen aus, nehmen hier eine andere Farbe, oder ergänzen das Ganze und machen es größer. Denn der beste Algorithmus von Heute kann übermorgen überholt sein.

4. Dabei ist unsere Vorgehensweise immer Schritt für Schritt und auf die jeweils minimal funktionsfähige Variante des Produkts fokussiert, um schnell aus Nutzerfeedback zu lernen und die Kosten gering zu halten.



Use Case Beispiele:

READY FOR
FUTURE!

Voicebot

Automatisieren Sie die Telefonanrufe Ihres Unternehmens und lassen Sie einen Voicebot Anrufe für Sie beantworten.

Mit unserem Service ist die Einrichtung denkbar einfach: In einem übersichtlichen Menü erstellen Sie den Dialogflow des Bots in wenigen Schritten. Anpassungen sind leicht möglich – Sie benötigen keine Programmierkenntnisse. Sehr schnell können Sie Ihren individuellen Voicebot aktiv setzen und haben jederzeit einen Überblick über wichtige KPIs (entgegengenommene Anrufe, abgebrochene Anrufe, erfolgreiche Anrufe etc.).

E-Mail-Klassifizierung

Optimieren Sie das E-Mail-Routing mithilfe von Machine-Learning-Algorithmen.

Lassen Sie Ihre E-Mails automatisch nach bestimmten Kriterien in Kategorien einteilen und organisieren Sie so den Posteingang. Mit unserer Klassifizierung ist das einfach möglich: Dank Machine Learning werden aus Ihren Mails Muster und Trends erkannt. Diese Algorithmen können Sie verwenden, um Ihre Mails schnell und sicher zu klassifizieren und diese automatisiert weiterzuleiten bzw. zu bearbeiten. So entlasten Sie Ihre Mitarbeiter und können Kundenanfragen schneller beantworten.

Text-Analyse

Extrahieren Sie Text, Intention, Entitäten und Stimmungsanalyse.

Mit diesem Service können Sie alle Texte dank NLP (Natural Language Processing) automatisch analysieren und wertvolle Informationen aus großen Mengen von Textdaten gewinnen.

Sie können die Intention, die einem Text zugrunde liegt, erkennen und diese in unterschiedliche Kategorien klassifizieren. Finden Sie Entitäten wie Personen, Orte, Unternehmen oder Produkte aus Texten automatisch oder analysieren Sie die Stimmung ihrer Kunden im Kontakt mit ihrem Unternehmen.

Für Ihre Agenten bedeutet der Einsatz der Textanalyse, dass sie besser im Gespräch unterstützt werden können. Die Intention des Anrufs (z.B. Adressänderung) wird automatisch erkannt, dem Agenten werden am System die nächsten Schritte angezeigt.

Zudem bietet Ihnen dieser Service die Möglichkeit, automatisiert Gesprächszusammenfassungen zu generieren (Transkript des gesamten Gesprächs und eine kurze inhaltliche Zusammenfassung).

Dokumenten Automatisierung

Automatisieren Sie die Dokumentenklassifizierung und Informationsgewinnung.

Durch den Einsatz von ML-Algorithmen und NLP können Dokumenten automatisch in verschiedene Kategorien klassifiziert werden und Informationen aus den Dokumenten ausgelesen werden. So können Sie große Mengen von Dokumenten automatisch analysieren und klassifizieren. Sie können diesen Service nutzen um zum Beispiel:

- ➔ Rechnungen automatisch zu verarbeiten und zu klassifizieren
- ➔ Kundenanfragen automatisch zu beantworten oder an den richtigen Mitarbeiter weiterzuleiten
- ➔ Wichtige Informationen aus Verträgen, Aufträgen und anderen rechtlichen Dokumenten zu extrahieren.

Agent Assist in Echtzeit

Unterstützen Sie Contact Center-Agenten mit Hinweisen und Echtzeit-Transkripten und Zusammenfassungen von Telefonaten.

Mit diesem Service können sie den Kundenservice verbessern und die Effizienz Ihrer Mitarbeiter steigern. Kundenanfragen werden in Echtzeit analysiert und den Kundendienstmitarbeitern werden Antwortvorschläge angezeigt und am

Ende des Gesprächs eine Zusammenfassung angeboten.

Wenn ein Kunde eine Anfrage stellt, wird diese erfasst und automatisch analysiert. Das System schlägt basierend auf der Analyse und dem Kontext der Anfrage mögliche Antworten oder Lösungen vor, die der Mitarbeiter verwenden kann, um schnell und effektiv zu antworten. Der Agent kann die Antworten bearbeiten oder die Antwort wählen, die am besten passt. Das System lernt aus den Entscheidungen des Mitarbeiters und passt die Antworten an, um eine höhere Treffsicherheit zu erreichen.

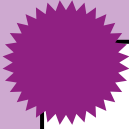
Übersetzung von Telefongesprächen

Überwinden Sie Sprachbarrieren und kommunizieren Sie mit jedem auf der Welt mit Hilfe von Echtzeitübersetzung und Text-to-Speech.

Dieser Service unterstützt Sie bei der direkten Kommunikation in einer Ihnen fremden Sprache. Das System dient als Synchron-Dolmetscher, der Ihre Sprache in Echtzeit übersetzt. So können Sie weltweit mit Menschen sprechen, ohne deren Sprache zu beherrschen. Ihr Gesagtes wird sofort in die Sprache des Gesprächspartners übersetzt, auch das Gesagte Ihres Gegenübers wird für Sie in Echtzeit übersetzt. Vor allem im internationalen Kontext ist dieser Service sehr hilfreich, wenn Agenten Anrufe von Kunden erhalten, deren Sprache sie nicht sprechen.

Vorteile & Nutzen

Die Vorteile unsere KI-Fabrik liegen auf der Hand:



Everything-as-a-Service – Now!

Sie können gleich loslegen!
Wir unterstützen vom Business Design über die Umsetzung und den Betrieb bis hin zur laufenden Betreuung. Sie müssen kein Expertenteam einstellen und keine komplexe Infrastruktur aufbauen.



Kosteneffizienz und Transparenz

Sie bezahlen im Entstehungsprozess immer nur Schritt für Schritt; und im operativen Betrieb basierend auf der tatsächlichen Nutzung



Flexibilität und Skalierbarkeit

Die KI-Lösung kann an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden.

"Wir haben uns zur Aufgabe gemacht, diese wichtige Technologie der Automatisierung und künstlichen Intelligenz Unternehmen zugänglich zu machen, die (noch) nicht über die nötigen Ressourcen verfügen, damit sie an dieser wichtigen Entwicklung teilhaben und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit verbessern können."



SOGEDES ist Ihr Partner für Beratung, Best-of-Class Lösungen und IT-Services in den Bereichen Experience Management, Customer Care und Intelligente Prozessautomatisierung.

Unser Lösungs-Portfolio umfasst die Bereiche Omnichannel Customer Engagement, Conversational AI, Workforce Engagement, Business Automation und Künstliche Intelligenz.

Zu unseren Kunden zählen u.a. Vodafone, arvato, Burda, Scout24 oder die Neue Züricher Zeitung.

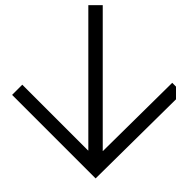
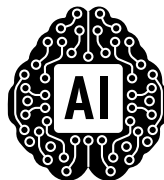
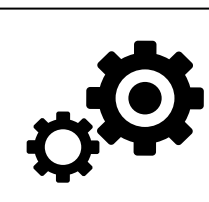
SOGEDES GmbH

Havellandstraße 14
D-68309 Mannheim
Tel: + 49 621 92108 300

SOGEDES.DIGITAL AG

Industriestrasse 28
CH-9100 Herisau
Tel: +41 71 575 7660

sogedes.com



ai.fctry

