

Energie & Versorger

Effizient und smart –
ökonomischer Kundenkontakt
durch intelligenten Kundenservice

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Automatisierung der Kundenzufriedenheit mit Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und individueller Ansprache



GUTE GRÜNDE FÜR INTELLIGENTEN KUNDENSERVICE

Die neue Vielfalt von flexiblen Tarifen und smarten Endgeräten sind für viele Energie- und Versorgungsunternehmen besonders in der Kundenkommunikation eine Herausforderung. Ein breiteres Angebotsportfolio verursacht durch die manuelle Bearbeitung in traditionellen Servicestrukturen einen hohen Zeit- und Arbeitsaufwand - das ist weder effizient noch wirtschaftlich.

Wettbewerbs- und Preisdruck auf der einen und hohe Betriebskosten auf der anderen Seite passen einfach nicht zum smarten Effizienzimage der Branche. Das Ziel ist es, Wirtschaftlichkeit und Kundenzufriedenheit zu vereinen. Intelligenter Kundenservice ist die Lösung dafür und die Garantie, bei hohem Kundenaufkommen Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und eine individuelle Ansprache sicherzustellen.

Intelligenter Kundenservice

Kundengewinnung ist eine Kunst.
Kundenbindung ein Meisterwerk.

Unser Automatisierungsprogramm für Kundenzufriedenheit sichert eine hohe Qualität für alle Kontaktpunkte – ob digital oder auf klassischen Kanälen. Intelligenter Kundenservice ist die Zukunft und für Unternehmen die Garantie, auch bei hohem Kundenaufkommen Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und eine individuelle Ansprache sicherzustellen.

- ✓ Individualisierte Ansprache & hohe Wertschätzung
- ✓ Hohe Zufriedenheit & langfristige Kundenbindung
- ✓ Hohe Wirtschaftlichkeit & Wettbewerbsstärke

Schriftlicher Kundenkontakt

- Omni-Channel
- Sprach- & Themenerkennung
- Routing

Telefonischer Kundenkontakt

- Anrufsteuerung
- Anrufverteilung
- Sprachanalyse

Automatisierung der Kundenzufriedenheit

Aktive Wissensdatenbanken

- Wissens- und Servicedatenbanken
- Customer Self-Service
- Chatbots

Energie- & Versorgungswirtschaft

Branchenlösungen für die schriftliche Kundenkommunikation



IMMER
VERSTEHEN,
WAS DER
KUNDE WILL

Künstliche Intelligenz
für maximale Produktivität

IMMER
DIE RICHTIGE
ANTWORT
LIEFERN

branchenloesung@sematell.com

Tel.: +49 (0) 681 857 67 91

Ein starker Verbund

Perfektion in der Kundenzufriedenheit
mit den führenden Spezialisten für
intelligenten Kundenservice

SEMATELL

 **telegra**

uymira ^{USU}

 **Whappodo**

 **voixen**

bofest consult

Begeistern auch Sie Ihre Kunden! Individuelle Ansprache und authentische Wertschätzung eines jeden Kunden kommt jetzt aus einer Hand – mit den führenden Anbietern der automatisierten Kundenzufriedenheit. Wir sind für Sie der zentrale Ansprechpartner in allen Bereichen des intelligenten Kundenservices. Von der Planung bis zur Integration aller Bausteine für die schriftliche und telefonische Kundenkommunikation sowie für das Wissensmanagement.

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Sematell GmbH
Neugrabenweg 1
66123 Saarbrücken
Deutschland

Phone +49 (0) 681 85767 0
Fax +49 (0) 681 85767 99
E-Mail info@sematell.com
Web www.sematell.com