


# Banken & Versicherungen

Zuverlässig und automatisiert –  
Minimierung der Servicekosten  
durch intelligenten Kundenservice

**SEMATELL**  
INTELLIGENT ANSWERS

# Automatisierung der Kundenzufriedenheit mit Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und individueller Ansprache



Intensiver Wettbewerb, digitale Marktteilnehmer und geringe Margen durch niedrige Zinsen fordern die Bank- & Versicherungsbranche

Erklärungsbedürftige, komplexe Produkte verursachen steigenden Vertriebs-, Service- und Verwaltungsaufwand

Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und individuelle Ansprache sind die wichtigsten Kundenbindungsfaktoren

Intelligenter Kundenservice bietet eine effiziente Kostensenkung und vielfältige Einsparungspotenziale

## GUTE GRÜNDE FÜR INTELLIGENTEN KUNDENSERVICE

Geringe Margen durch niedrige Zinsen, intensiver Wettbewerb und neue, digitale Marktteilnehmer fordern die Bank- und Versicherungsbranche gleichermaßen. Zudem sind hohe regulatorische Anforderungen sowie steigende Vertriebs-, Service- und Verwaltungsaufwände eine echte Herausforderung. Diese werden oftmals durch erklärungsbedürftige, komplexe Produkte verursacht.

Wo Kundeninformationen manuell zusammengestellt werden, weil sie rechtssicher, qualitätsgesichert und individuell sein müssen, entsteht hoher Aufwand. Um dem entgegenzuwirken, bietet der intelligente Kundenservice jetzt eine einzigartige Lösung: die deutliche Senkung von Beratungs- und Servicekosten durch die Automatisierung der Kundenkommunikation. Intelligenter Kundenservice ist die Garantie, auch 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

# Banken & Versicherungen

## 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** <sup>USU</sup>

 **Whappodo**

 **voixen**

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](mailto:info@sematell.com)  
Web [www.sematell.com](http://www.sematell.com)