


Handel & Logistik

Wertgeschätzt und individuell –
wiederkehrende Käufer durch
intelligenten Kundenservice

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Automatisierung der Kundenzufriedenheit mit Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und individueller Ansprache



Guter Service und der „rote Teppich“ sind Hauptgründe, warum Onlinekäufer wiederkommen

Die Konvertierung von Onlinekunden ist teuer und nur wirtschaftlich bei wiederholten Käufen

Zuverlässigkeit, Menschlichkeit und individuelle Ansprache sind die wichtigsten Kundenbindungsfaktoren

Künstliche Intelligenz verhindert Fehler bei großen Mengen von Kundenanfragen

GUTE GRÜNDE FÜR INTELLIGENTEN KUNDENSERVICE

Im stationären Handel liegt das Erfolgsgeheimnis in einer guten Atmosphäre und dem Umgang des Verkaufspersonals mit jedem einzelnen Kunden. Viele Menschen kaufen, weil sie das Gefühl lieben, einen „roten Teppich“ ausgerollt zu bekommen, nicht weil sie die angebotene Ware wirklich brauchen.

Dieses menschliche Bedürfnis nach Anerkennung sagt viel darüber aus, was den digitalen Handel in Zukunft erfolgreich macht. Wird der Kunde auch im digitalen Kontakt individuell angesprochen und wertgeschätzt? Oder fallen Anbieter in Ungnade, weil der Kunde sich nicht ernstgenommen fühlt? Intelligenter Kundenservice ist die Zukunft und 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

Handel & Logistik

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**

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