

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenservice goes Instagram**

ReplyOne von Sematell schließt branchenweite Lücke im Social-Media-Angebot

Saarbrücken, 18. Mai 2020. Kundenservice via Instagram - mit diesem neuen Feature seiner Premium-Software ReplyOne erschließt Sematell nun einen weiteren Social-Media-Kanal für seine Kunden. Contact Center können somit ab sofort soziale Netzwerke optimal in ihre Kundenbetreuung integrieren. „Über die Hälfte aller Instagram-Anfragen von Kunden bleiben unbeantwortet“, schätzt Sematell-Geschäftsführer Thomas Dreikauss. „Mit diesem wichtigen Impuls setzen wir daher einen Meilenstein für die Contact Center unserer Kunden.“

Circa eine Milliarde Menschen nutzen Instagram weltweit, davon über 15 Millionen alleine in Deutschland. Laut einer Facebook-Umfrage von 2019 entscheiden 80 Prozent der Nutzer auf Instagram, ob sie ein Produkt oder eine Dienstleistung kaufen. Zahlen, die eindrucksvoll belegen, welch enormes Potenzial für Unternehmen in dem sozialen Netzwerk liegen.

#### **Bessere Kundenbetreuung dank Instagram-Integration**

ReplyOne 7.1 ermöglicht einen ganzheitlichen Kundenservice. Die intelligente Customer-Service-Lösung analysiert Anfragen aus allen schriftlichen Kommunikationskanälen. Servicemitarbeiter können Anfragen schnell und unkompliziert beantworten. Vorbei ist die Zeit, in der für jeden Social-Media-Kanal ein eigenes Tool genutzt werden musste. Nach Facebook und Twitter hat Sematell mit Instagram nun eine weitere populäre Plattform in die Software integriert. Alle Kommentare werden auf einer übersichtlichen Oberfläche gebündelt, zugeordnet und beantwortet. ReplyOne identifiziert in kurzer Zeit jeden einzelnen Kunden und erstellt dem Servicemitarbeiter einen Gesamtblick auf die bisherige Kommunikation. Egal, ob diese per Mail, Brief, Chat, Fax oder Telefon lief – und jetzt auch per Instagram. Ein weiteres großes Plus sind die vorgefertigten Textbausteine. Nutzer von sozialen Plattformen erwarten eine schnelle Rückmeldung, am besten innerhalb der ersten Stunde. Um dies zu gewährleisten, gibt die Software Kundenbetreuern passende Antworten vor.

**Pressekontakt:**

vom stein. agentur für public relations gmbh  
Steffen Klinge/Julia Schulte  
Hufergasse 13  
45239 Essen

Tel.: 0201/29881-13/-17  
Fax: 0201/29881-18  
skl@vom-stein-pr.de/jus@vom-stein-pr.de  
www.vom-stein-pr.de

### **Social Media wichtig für Kundenzufriedenheit**

Social Media ist in den meisten Unternehmen Aufgabe des Marketings. Um Kunden zu gewinnen und zu binden, muss der Kundenservice stärker integriert werden. „Viele Unternehmen unterschätzen noch die Bedeutung von Social Media für die Kundenzufriedenheit“, so Dreikaus. Die Folge: Ein Großteil der Anfragen auf Instagram bleibt unbeantwortet oder die Kunden bekommen eine Mail-Adresse genannt, an die sie ihr Anliegen erneut richten sollen. „Dadurch verlieren die Unternehmen ihre Kunden. Daher haben wir bei der Weiterentwicklung unserer Customer-Service-Software den Fokus auf eine optimale Kundenbetreuung in sozialen Netzwerken gelegt.“

### **Weitere neue Features von ReplyOne 7.1:**

- modernes, übersichtliches Oberflächen-Design
- verbesserte, umfängliche Social-Media-Vorschau
- Instagram-Integration, u.a.:
  - 360°-Sicht auf den Kunden: alle wichtigen Informationen auf einen Blick
  - Zusammenführung von Instagram-Profilen mit bestehenden Kunden-Accounts
  - CRM- und Archivanbindung
  - leichter Umgang mit Medienbrüchen, Ausgangskanäle können definiert und gekoppelt werden (unterstützt DSGVO-konforme Prozesse)
- Weiterentwicklung der Chat-Technologie ReplyChat, u. a.:
  - vereinfachte Einbindung in die eigene Website
  - Echtzeit-Überwachung von offenen Chats und der Auslastung der Chat-Teilnehmer
  - möglich Unterstützung von CRM-Plugins
  - Vergabe von individuellen Zugriffsrechten auf Ergebnisse von Kundenumfragen

### **Über Sematell**

Die Sematell GmbH mit Sitz in Saarbrücken ist mit 20 Jahren Erfahrung einer der Pioniere im Bereich KI-basierter Contact Center Software. Die hochskalierbare Sematell-Lösung ReplyOne für Multi- bzw. Omnichannel-Response Management analysiert präzise Anfragen aus allen schriftlichen Kommunikationskanälen und liefert dazu immer die richtige, individuelle Antwort. ReplyOne erhöht die

#### Pressekontakt:

vom stein. agentur für public relations gmbh  
Steffen Klinge/Julia Schulte  
Hufergasse 13  
45239 Essen

Tel.: 0201/29881-13/-17  
Fax: 0201/29881-18  
skl@vom-stein-pr.de/jus@vom-stein-pr.de  
www.vom-stein-pr.de

Qualität und Effizienz von Servicecentern jeder Größenordnung, ist in über 70 Sprachen einsetzbar und unterstützt mit mehr als 120 Installationen die Kundenkommunikation in der DACH-Region. Die herausragende Sprach- und Themenerkennung wurde am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) in Saarbrücken entwickelt und sorgt für maximale Produktivität, Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit. Zu den langjährigen Kunden zählen unter anderem Deutsche Telekom AG, Consorsbank, EWE AG, bonprix, FINANZCHECK.de und StepStone.

Weitere Infos unter: [www.sematell.com](http://www.sematell.com)

Pressekontakt:

vom stein. agentur für public relations gmbh  
Steffen Klinge/Julia Schulte  
Hufergasse 13  
45239 Essen

Tel.: 0201/29881-13/-17  
Fax: 0201/29881-18  
[skl@vom-stein-pr.de](mailto:skl@vom-stein-pr.de)/[jus@vom-stein-pr.de](mailto:jus@vom-stein-pr.de)  
[www.vom-stein-pr.de](http://www.vom-stein-pr.de)