



Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press)

Peter Glotz

 **Download**

 **Online Lesen**

Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) Peter Glotz

 [Download Chatbots in der Kundenkommunikation \(Xpert.press\) ...pdf](#)

 [Read Online Chatbots in der Kundenkommunikation \(Xpert.press\) ...pdf](#)

Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press)

Peter Glotz

Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) Peter Glotz

188 Seiten

Kurzbeschreibung

Das Internet bietet Unternehmen und Kunden ganz neue Kommunikationsmöglichkeiten. Via Corporate-Website der Unternehmen können sich Kunden 24 Stunden am Tag mit Informationen über das Unternehmen versorgen. Dies ermöglicht Unternehmen direkten Einfluss auf ihre Kunden auszuüben und gleichzeitig umfangreiche Informationen über diese zu sammeln. Auf der anderen Seite belastet der Anspruch der permanenten Verfügbarkeit zur Gewährleistung eines optimalen Kundenservices das Kundenservice-Potential der Unternehmen. Chatbots entlasten Call-Center und Customer-Support-Abteilungen, da sie bereits 80 % der gestellten Fragen direkt via Website beantworten können. Sie sind 24 Stunden am Tag verfügbar, Kosten werden reduziert. Ferner wird den Benutzern der Umgang mit der Website erleichtert. Die automatisch dokumentierten Unterhaltungen liefern zudem konkrete Einblicke in den tatsächlichen Informationsbedarf der Kunden. Buchrückseite

Das Internet bietet Unternehmen und deren Kunden weitreichende Möglichkeiten der direkten Kommunikation. Diese ist für die Unternehmen jedoch mit hohen Kosten verbunden und aufgrund des Volumens zu bearbeitender Anfragen kaum zu bewältigen. Nach dem Abklingen der ersten Euphorie über die Möglichkeiten eines direkten Kundenkontaktes wurden die angebotenen Interaktionsmöglichkeiten deshalb stark eingeschränkt. Dies wiederum hat jedoch Umsatzausfälle in Milliardenhöhe und enttäuschte Kunden zu Folge. Das vorliegende Buch diskutiert, inwieweit dieser Problematik durch den Einsatz von Chatbots (computerbasierten, virtuellen Gesprächspartnern) sinnvoll begegnet werden kann und wie diese 24 Stunden am Tag 80 Prozent der Kundenfragen durch Self-Service direkt beantworten können und den Umgang mit der Website erleichtern. Mit automatisch dokumentierten Unterhaltungen liefern sie zudem konkrete Einblicke in den tatsächlichen Informationsbedarf der Kunden. Anhand vieler aktueller Praxisbeispiele wird ihr Beitrag zur Realisierung umfangreicher Einsparungspotenziale bei gleichzeitiger Steigerung der Support-Qualität untersucht und durch konkrete Richtlinien für eine Implementierung abgerundet. "Einfachheit und Intuitivität sind die Basis für den Erfolg von Internet-Portalen aller Art. Alexander Braun liefert mit seiner Analyse von Chatbots einen hervorragenden Beitrag zum Einsatz dieses Instruments für einen besseren Kundenservice." Prof. Dr. Hubert Österle, Direktor Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen und CTO IMG AG (The Information Management Group) "Für Betriebswirte und Manager eine überaus hilfreiche Übersicht. Der vorliegende Text gibt allen Praktikern eine vorzügliche Einführung in die Möglichkeiten dieser Technik." Prof. Dr. Peter Glotz
Download and Read Online Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) Peter Glotz

#J49IMC2GYBE

Lesen Sie Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz für online ebook Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz Bücher online zu lesen. Online Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz ebook PDF herunterladen Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz Doc Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz Mobipocket Chatbots in der Kundenkommunikation (Xpert.press) von Peter Glotz EPub