



247 Systems GmbH

Rubrik: Aktuelles/Unternehmen/Software

247 Systems GmbH lässt Software sprechen

Frankfurt/Main, Deutschland - 16. März 2004 - Die 247 Systems GmbH, Hersteller von innovativen Systemen im Bereich Customer Support, Vertrieb und Marketing, hat ihr Produkt 24/7 Helper um einige neue Features erweitert.

Wesentliches neues Feature ist die Text-To-Speech-Komponente. Diese ermöglicht eine natürliche Sprachausgabe innerhalb des automatisierten Chats. Antworten auf Fragen der User erfolgen somit sowohl visuell, als auch akustisch. Unternehmen, welche dieses Feature nutzen, können dadurch User online noch persönlicher ansprechen.

Das Unternehmen Shorty USA Inc. setzt bereits auf die neue, natürlichsprachliche Komponente innerhalb des 24/7 Helpers. „Die Erweiterung um das neue Text-To-Speech-Feature gestaltet den automatisierten Online-Chat deutlich persönlicher. Positive Reaktionen unserer User belegen dies. Die Implementierung benötigte zudem lediglich einen halben Werktag und stellt eine weitere Optimierung unseres Online-Supports dar“, berichtet Dave Smyth, President von Shorty USA. Weitere Informationen: www.shortyusa.com

Ein weiteres neues Feature stellt das Online-Voting-System dar. Der User kann online eine Bewertung zum Online-Support abgeben. Somit lässt sich einfach, schnell und kostenlos die Kundenzufriedenheit in Erfahrung bringen.

Weiterhin wurde eine manuelle Suchfunktion via Keyword-Suche innerhalb der FAQ-Liste im Interface integriert. Damit lässt sich die FAQ-Liste traditionell durch Eingabe eines Schlagwortes durchsuchen. Bislang war diese Suche nur mittels des automatisierten Chats möglich.

Ein Eingabefenster gibt den Usern zudem die Möglichkeit, Fragen, die sie als wichtig einstufen, automatisch in die FAQ-Liste aufzunehmen. Somit erweitert sich diese Liste entsprechend der anfallenden Fragen.

Über 24/7 Helper:

Der 24/7 Helper ist eine Interaktive Lösung zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Kostenersparnis seitens des Unternehmens. Mit dem 24/7 Helper wird ein effizienter, automatisierter und persönlicher Kundensupport 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche gewährleistet. Ein Live-Operator ist dabei nicht zwingend notwendig. Das (Telefon-) Support-Team wird von sich häufig wiederholenden Fragen entlastet und kann sich komplexen Sachverhalten widmen. Einzelne Komponenten des 24/7 Helpers werden von Wettbewerbern angeboten. Die Komplettlösung jedoch gibt es in dieser Form nur von der 247 Systems GmbH.

Über 247 Systems:

Die aus der aus der BHIC (Bühlmeier Hilka Interactive Consulting GbR) entstandene 247 Systems GmbH bietet interaktive Softwarelösungen, die einen besonders effizienten Kundenkontakt über das Internet ermöglichen. Durch Einsatz dieser Lösungen wird eine Steigerung der Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Kostenersparnis erreicht. Die Entwicklungen der 247 Systems GmbH automatisieren Kundenkontakte innerhalb der Bereiche Support, Marketing sowie Sales und stehen 24 Stunden am Tag und 7 Tage pro Woche uneingeschränkt zur Verfügung. Kernbereiche der Lösungsszenarien der 247 Systems GmbH sind die persönliche Ansprache durch einen animierten, interaktiven Charakter (Avatar), die automatisierte, individuelle Beantwortung von Kundenfragen, das interaktive FAQ-System, die Integration und Unterstützung manueller Beantwortung (Ticketing) sowie die Kombination von Kundensupport mit Marketing und Sales. Das 247 Systems Team ist spezialisiert auf natürliche Sprachverarbeitung sowie künstliche Intelligenz und sammelte über viele Jahre Projekterfahrung in den Bereichen CRM, Online-Shops, Internet-Finanzservice, Mobile Applications, Entertainment sowie Design und Integration virtueller Personen.

Pressemitteilung

247 Systems GmbH

Presse-Ansprechpartner
Matthias Reimer
Gartenstr. 1
60594 Frankfurt/Main
Fon: +49 (0) 172 / 8 68 65 56

E-Mail: mr@247systems.de
Web: www.247systems.de

