

Auf dem Weg zum automatisierten Call-Center:

Parlamind macht mit Künstlicher Intelligenz den Kundenservice effizienter und entlastet Agenten

- *Das Berliner Unternehmen launcht neues Modul für Künstliche Intelligenz in Kundenservice und E-Commerce*
- *Vision: Künftig erledigt ein künstlich-intelligentes Team-Mitglied auch komplexe Aufgaben*

Berlin, 19. Januar 2017 – parlamind, Berliner Technologieanbieter für Künstliche Intelligenz (KI) in Kundenservice und E-Commerce, launcht jetzt „Assist“, die zweite Ausbaustufe seiner KI-Lösung. Die Lösung analysiert die Inhalte neu eingehender E-Mails und Chats. Sie versteht Intention, Kundenwunsch sowie -laune und schlägt Servicemitarbeitern sofort eine fertig formulierte Antwort vor. Diese Antwort können Agents mit einem Klick übernehmen und, soweit gewünscht, anpassen.

Die Technologie basiert auf neuesten Forschungsergebnissen aus den Bereichen der Computer-Linguistik („Natural Language Processing“) und des Maschinellen Lernens („Machine Learning“). „Die Lösung von parlamind entlastet Agenten bei Routineaufgaben und wertet deren Rolle als Problemlöser im Kunden-Support auf. Erste Erfahrungen mit 30 Pilotkunden – darunter Modomoto und Gartenmoebel.de – belegen, dass die Lösung die Produktivität im Kundenserviceteam schon heute um bis zu 37 Prozent steigern kann“, skizziert Christian Wolf, CEO von parlamind.

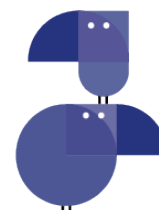
„Schon heute bis zu 37 Prozent Produktivitätssteigerung dank Künstlicher Intelligenz“

Ab dem kommenden Jahr wird die Lösung 54 Prozent der Anfragen wie Adressänderungen oder Statusinformationen aus Warenwirtschaft, CRM und Shop-System vollautomatisiert übernehmen können. „Dies geht weit über die Möglichkeiten einer Call Deflection oder eines FAQ-Managements hinaus“, skizziert Wolf. Er und sein Team haben die Vision, dass künstlich-intelligente Team-Mitglieder in absehbarer Zukunft auch komplexere Anfragen und Aufgaben in der Kundenkommunikation automatisiert übernehmen. „Auf Basis von Kundenwünschen, Kontextdaten und Zielvorgaben wird dies den First- und Second-Level-Support im Call-Center signifikant entlasten“, prophezeit Wolf, der dieses Ziel bis 2018 zur Realität machen will.

„Die parlamind-KI versteht bereits 212 Arten von Kundenwünschen. Die binnen zwei Minuten implementierbare Software-as-a-Service-Lösung lernt kontinuierlich dazu und kann auf verschiedene Branchen und Themen trainiert werden“, erläutert Wolf. Selbst kleine und mittlere Online-Händler sowie deren Call-Center schaffen es zuverlässig, eingehende Fragen, Beschwerden und Anforderungen sowie Lob und Kritik mit wenigen Klicks zu analysieren. In der Folge gelingt es Anwendern, ihren Kundenservice bei Effektivität und Effizienz von dem des Wettbewerbs abzuheben.

Über parlamind

Parlamind wurde im August 2015 von dem Unternehmer und Seriengründer Christian Wolf (Gründer von Wirkaufens.de, heute CEO bei parlamind), den Computer-Linguistinnen und KI-Forscherinnen Dr. Tina Klüwer (CTO) und Dr. Nùria Bertomeu Castelló (CSO) sowie dem Software-Entwickler Tobias Lehmann (CIO, vormals u.a. Telekom Laboratories) aus der Taufe gehoben. Die KI-Experten sind Wagniskapital-



finanziert. Im Juli erhielt das Berliner Start-up nach einer Förderung aus dem EXIST-Programm des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie Investorenkapital in Höhe von 1,5 Millionen Euro. Aktuell bereiten die erfahrenen Gründer den nächsten Wachstumssprung vor.

<https://parlamind.com>

parlamind treffen Sie auch auf der CCW 2017, Halle 2, Stand D20 / E29.

Pressekontakt

Kristina Schreiber, plümer)communications, press@parlamind.com.

Mehr Information und hochauflösende Bilder unter parlamind.com/de/presse/.

