

PRESSEINFORMATION

Kundenservice automatisieren: byon stellt mit cogia neuen Chatbot vor

FRANKFURT, 25. Januar 2018. Auf der diesjährigen CCW ermöglicht byon gemeinsam mit ihrem Partner cogia Besuchern einen ersten Blick auf einen neuen Chatbot für das Anrufmanagementsystem der byon vACD. Der Chatbot wird einen weiteren Interaktionskanal zwischen Unternehmen und deren Kunden bieten. Er kann zum Beispiel häufige Fragen abdecken oder eine Serviceverfügbarkeit rund um die Uhr gewährleisten. Besucher der CCW können sich am Stand C9 (Halle 2) über den aktuellen Entwicklungsstand des Chatbots informieren.

„In vielen Unternehmen verbringt der Kundenservice viel Zeit damit, allgemeine Routinefragen zu beantworten. Dabei ist die persönliche Kundenbetreuung vor allem dann sinnvoll, wenn es um komplexere Anfragen geht“, sagt Udo Thermer, Head of Product Development bei byon. „Die Beantwortung von Standardfragen können künftig Chatbots übernehmen, damit die Mitarbeiter mehr Zeit für die individuelle Betreuung der Kunden haben.“

Das Chatbot-Modul soll zukünftig sowohl als Bestandteil der vACD angeboten werden als auch als eigenständige Lösung. Die Anwendungsmöglichkeiten sind sehr vielfältig und hängen prinzipiell vom Einsatzzweck des Unternehmens ab, für das der Chatbot individualisiert wird. Auch Beratungsleistungen und Bestellservice sind möglich, wenn der Chatbot mit einer künstlichen Intelligenz trainiert und erweitert wird.

byon und cogia kooperieren seit 2016 eng miteinander und haben bereits im vergangenen Jahr gemeinsam die Integration des Social-Media-Tools von cogia in die byon vACD vorgestellt. Neben dem Chatbot zeigt byon auf der CCW die Weiterentwicklung des vTK-Portals. Dank neuer Funktionen können Kunden ihre Cloud-

Telefonanlage selbst noch besser individuell anpassen, so lassen sich nun beispielsweise Funktionstasten von innovaphone-Endgeräten über das Portal konfigurieren. Auch die neue Version 1.1 der hauseigenen „byon vtk.connect“-App wird gezeigt. Neben einigen Bugfixes überzeugt sie vor allem mit neuen Funktionen. So können Endgeräte jetzt zum Beispiel als „Homeoffice Geräte“ gekennzeichnet und Standorte getrennt werden.

Bildmaterial (Copyright: byon GmbH)

Karte: byon informiert auf der CCW auch über IP-Telefonie.

vTK: Die byon vTK-Lösung bietet Unternehmen eine qualitativ hochwertige virtuelle Telefonanlage aus der Cloud.

Über byon:

Die byon GmbH mit Sitz in Frankfurt/Main wurde 2006 gegründet. Das Unternehmen ist eine eigenständige Gesellschaft der CONSENSE GRUPPE, die seit über zwanzig Jahren erfolgreich im Bereich der Telekommunikation tätig ist.

Die byon gmbh bietet als Reseller und Cloud-Anbieter Lösungen im Bereich Callcenter-Technik, klassische & virtuelle Telefonanlagen, virtuelle ACD- und Videokonferenzsysteme. byon entwickelt im intensiven Kundendialog qualitativ hochwertige Branchenlösungen und Standortkonzepte. Insbesondere die Produkte vTK und vACD lassen eine schrittweise Migration zu, sodass die bereits vorhandene Infrastruktur im Unternehmen in zukunftsfähige Konzepte integriert werden kann.

Weitere Informationen:

byon GmbH
Solmsstraße 41
60486 Frankfurt
Tel.: 069 – 710 486 999
Fax: 069 – 710 486 900
E-Mail: info@byon.de
Internet: www.byon.de

PR-Agentur:
Fauth Gundlach & Hübl GmbH
Ida Seibert
Kellerstraße 1
65183 Wiesbaden
Tel.: 0611 – 17 21 42 00
Fax: 0611 – 17 21 42 99
E-Mail: seibert@fgundh.de
Internet: www.fauth-gundlach-huebl.de