



**Smart Cities, clevere  
Stromversorger:  
Mit Spitch KI-Lösungen  
zum digitalen Vorsprung**

2024

# Agenda

1. Aktuelle Herausforderungen
2. Wie kann Spitch helfen?
3. Ihr Nutzen
4. Möglicher Konversationsablauf
5. Demo

## Aktuelle Herausforderungen



Wachsender Informationsbedarf der Kunden



Personalisierte Dienstleistung



Schnelllebigkeit



Arbeitskräftemangel



Zunehmende Digitalisierung



Steigende Erwartungen



Ungeduld bei den Kunden



24/7 Erwartungshaltung



## Welche Herausforderungen sehen Sie?

## Wie kann Spitch Ihnen helfen?

1. **Automatische Beantwortung** wiederkehrender Anfragen
2. Ein Sprachassistent ist rund um die Uhr verfügbar
3. Ein mehrsprachiges Angebot ist leicht zu realisieren
4. Ein Voicebot **erhöht das Serviceniveau** für die Kunden und senkt die Betriebskosten
5. **Alle Kanäle** können mit der gleichen Lösung abgedeckt werden (E-Mail, Chatbot, Webformular, etc.)
6. Mit einem Spitch Voicebot wird das ungeliebte «**1-2-3 IVR drücken**» durch eine **kundenfreundliche** Lösung ersetzt
7. Anrufspitzen (Peak Time) werden durch den Bot **reduziert**
8. Einfache **Umsetzung in 4 Wochen**

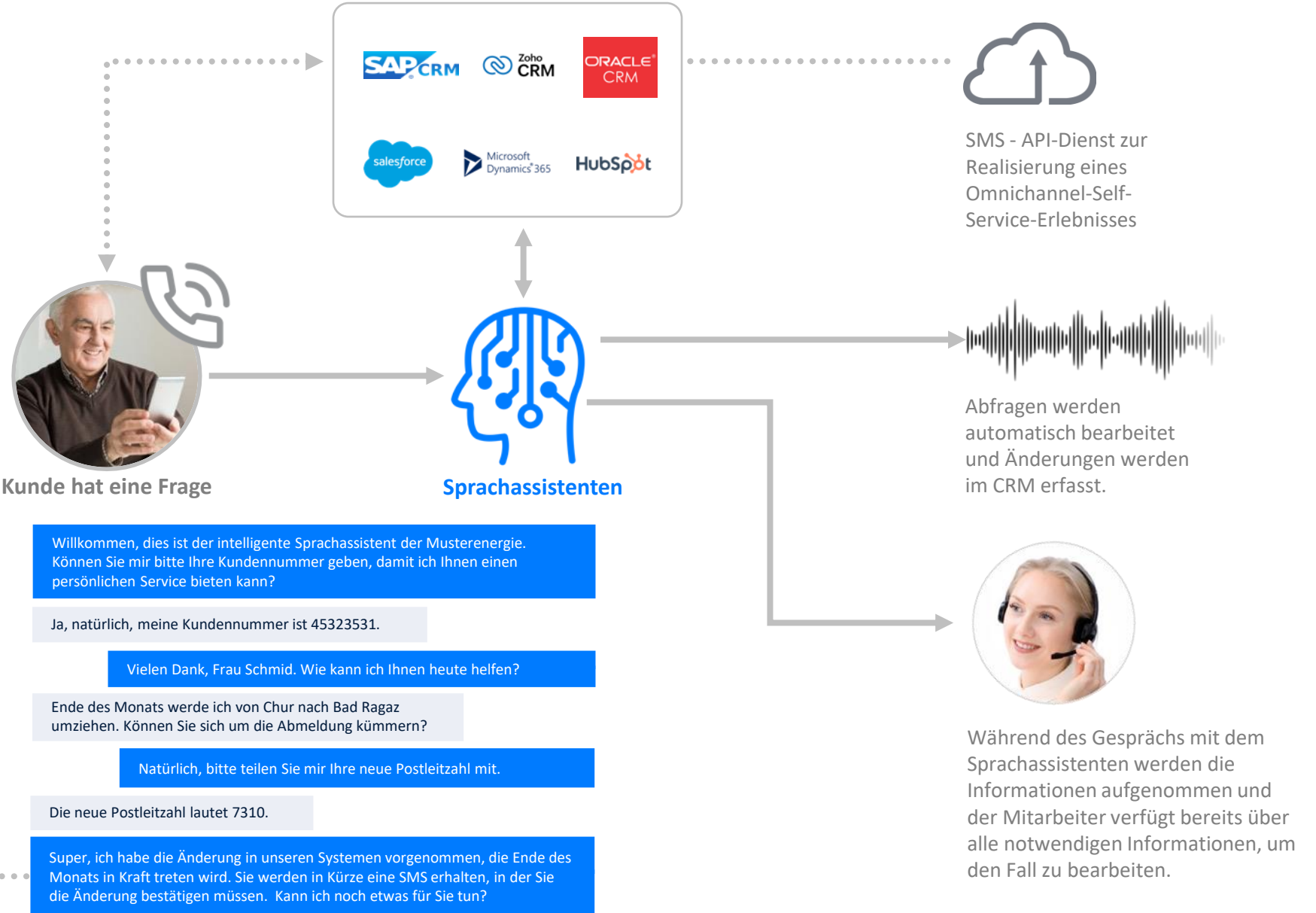
▼  
**SPITCH**  
▲

**Ihr Nutzen**

1. Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit (der MA wird von einfachen Anfragen entlastet und hat mehr Zeit für komplexe Anfragen)
2. Der Bot-Dienst ist 24/7 verfügbar
3. **Keine Wartezeit** - der Bot antwortet immer nach dem ersten Klingeln
4. Keine umständliche 1-2-3 IVR-Tastenauswahl
5. Weniger sich wiederholende Anfragen für die MA
6. Die **Anrufspitzen** für die MA werden **reduziert**
7. Erhöhung der "First Contact Resolution"

SPITCH

# Möglicher Konversationsablauf



Conversations

1011

Agent Assessment

Answer

Decline

1011

Agenten-Desktop

**Name:** Michael Schulz      **Rufnummer:** +49 1724227916

**Adresse:** Kreuzstrasse 54 41751 Viersen      **Geburtsdatum:** 4. Februar 1978

**Versicherungsnummer:** 997654321      **NPS:** {{ScoreNPS}}

**Zusammenfassung letzter Kontakt:** Unfall mit der Familie während eines Spanienurlaubs. Es entstand ausschliesslich Blechschaden, keinerlei Personenschaden. Aktuell wird das Fahrzeug in die Werkstatt abgeschleppt. Die Werkstatt wird die Reperaturkosten via Fax an uns senden. Kunde erwartet eine umgehende Regulierung der entstandenen Kosten.

Wissensmanagement

Agentenunterstützung

Kundenemotionsdetektor

VPN

On Queue

Logout App

▼  
**SPITCH**  
▲

**Zusammenfassung**



**Die Herausforderungen**

**Wie kann Spitch helfen?**



**Die Vorteile für Sie**



SPITCH

Habe ich Ihr  
Interesse geweckt?

## Sie möchten wissen, wie eine Lösung für Sie aussehen könnte?

- 1** Kontaktieren Sie uns!
- 2** In einem kurzen Gespräch definieren wir Ihre Anforderungen
- 3** Sie erhalten von uns ein unverbindliches Angebot und erfahren, wie «Ihre Lösung» aussehen könnte



Fragen?

▼  
**SPITCH**  
▲





# Danke!



**Massimiliano  
Decarli**

[Massimiliano.decarli@spitch.ch](mailto:Massimiliano.decarli@spitch.ch)

+41 76 464 06 88



Spitch AG,  
Kreuzstrasse 54,  
Zurich, 8008,  
Switzerland  
+41 44 542 82 66  
[www.spitch.ch](http://www.spitch.ch)

Spitch UK,  
Warnford Court,  
29 Throgmorton  
Street,  
London, EC2N 2AT,  
United Kingdom  
[www.spitch.co.uk](http://www.spitch.co.uk)

Spitch Italy Srl  
Mac4, Via Benigno  
Crespi 19  
20159 Milan,  
Italy  
[www.spitch.it](http://www.spitch.it)