Enterprise Bot

Vertraue dem Prozess: Wie Enterprise Bot den Kundenservice neu definiert

#DIGITUP 13.5.2025

Alexander Seggerman
SVP Channel and Alliances
Enterprise Bot GmbH
+49 (151) 5854 3695
alexander@enterprisebot.ai

Zusammenfassung

Enterprise Bot auf einen Blick

2017

In der Schweiz gegründet und weltweit auch in Indien, Oman, den USA, Deutschland, Irland, den Niederlanden und dem Vereinigten Königreich vertreten.

92% +
Genauigkeit beim Erkennen und Beantworten von Kundenanfragen

10 Millionen +
Gespräche mit KI verarbeitet im Jahr 2024

Finanzielle Unterstützung durch führende Institutionen

5T Ventures (ehemals Avaloq Ventures), UBS und SICTIC

Unternehmensfähig, sicher und konform

Führende, Schweizer Conversational Automation Lösung

Omni-Channel GenAI Plattform

Hat das Vertrauen von führenden Unternehmen weltweit

arvato BERTELSMANN, GENERALI, AXA, SIX, swisscom, SWICA, RIVERTY, Swissquote, engelhorn, sympany, suva, LNER, flydubai, yuh, Global Blue, PostFinance, DHL, BCD travel

In Zusammenarbeit mit grossartigen Plattformen und Partnern

bsi, NICE, GENESYS, NTT DATA, salesforce, Amazon Connect, accenture, swisscom, Google Cloud, aws

Enterprise Bot

Ziel 1

Ziele im Kundenservice

Enterprise Bot

Ein paar Fakten …

- Kundenservice kostet
- ROI nur in bestimmten Fällen messbar

➢ Balance zwischen Kosten und Service erreichen

➢ KI+Automitisierung **kann** die Kostenseite positiv beeinflussen

Ziele im Kundenservice

Enterprise Bot

… womit können sie erreicht werden

- Effizienz im Servicecenter
- Standardanfragen automatisch beantworten
- Agent support
- Training/Onboarding Zeiten reduzieren
- Kommunikationskanäle optimieren
- Multisprachig

Zielerreichung

Enterprise Bot

Digital Customer Excellence
197 followers
1d • Edited •

+ Follow ···

Was passiert, wenn eine Krankenversicherung auf KI setzt?

SWICA Organisation de Santé hat es vorgemacht – mit dem Einsatz von Chatbot IQ von **Enterprise Bot** hebt das Unternehmen den Kundenservice im Gesundheitswesen auf ein neues Level. 🚀

Die Ergebnisse sprechen für sich:

✅ 77 % weniger Live-Chat-Anfragen
✅ 66 % kürzere Wartezeiten
✅ 50 % mehr positives Feedback
✅ Nur 7 % der Anfragen benötigen noch einen Live-Agenten (vorher 28 %)

NPS
AHT
ROI

💡 Warum das wichtig ist?
Kund:innen erwarten heute 24/7-Service – schnell, präzise, digital. Mit KI wird das nicht nur möglich, sondern messbar besser..

➡️KI ist kein Hype, sondern ein echter Gamechanger – wenn man sie richtig einsetzt.

📎 Mehr dazu in unserer neuen Fallstudie:
👉 https://lnkd.in/e9bYFFMH

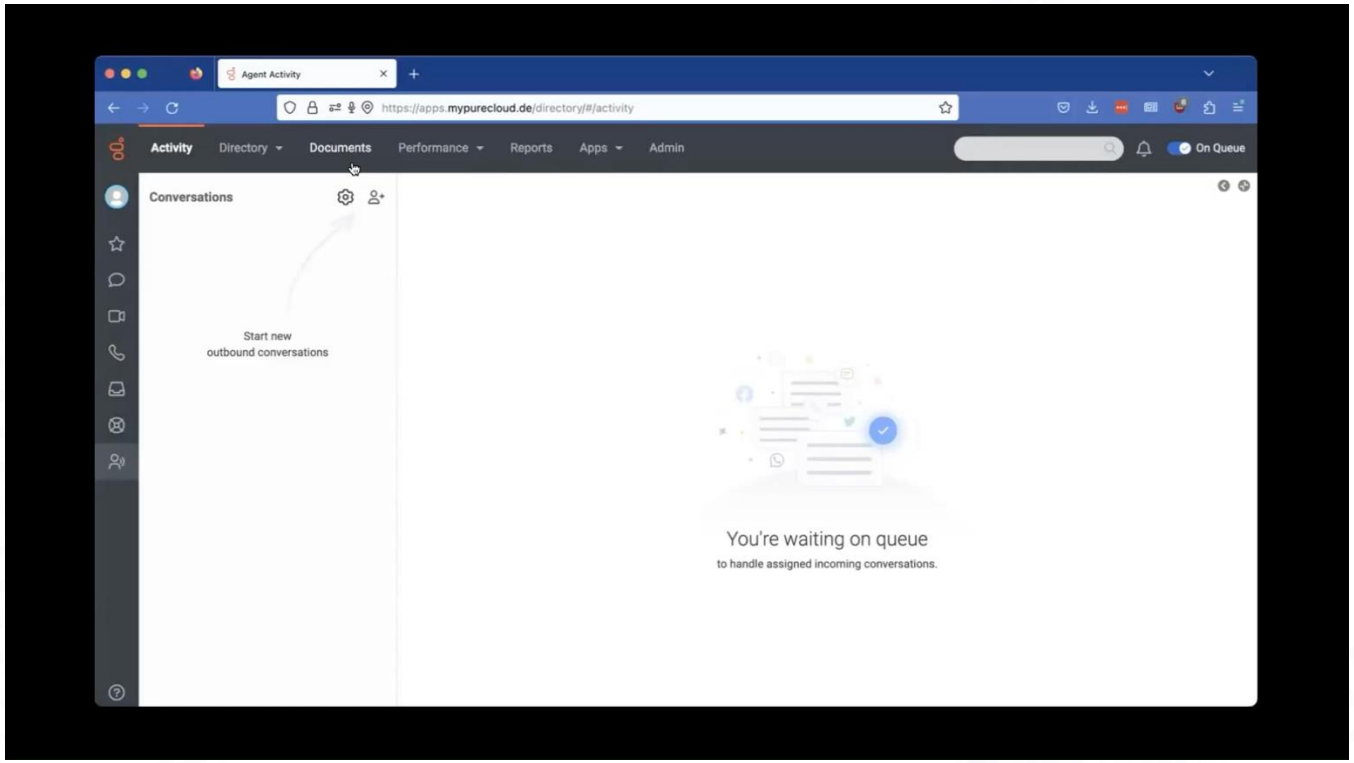
Enterprise Bot

2

Seeing is believing

Enterprise Bot

Automatisierung von Anfragen

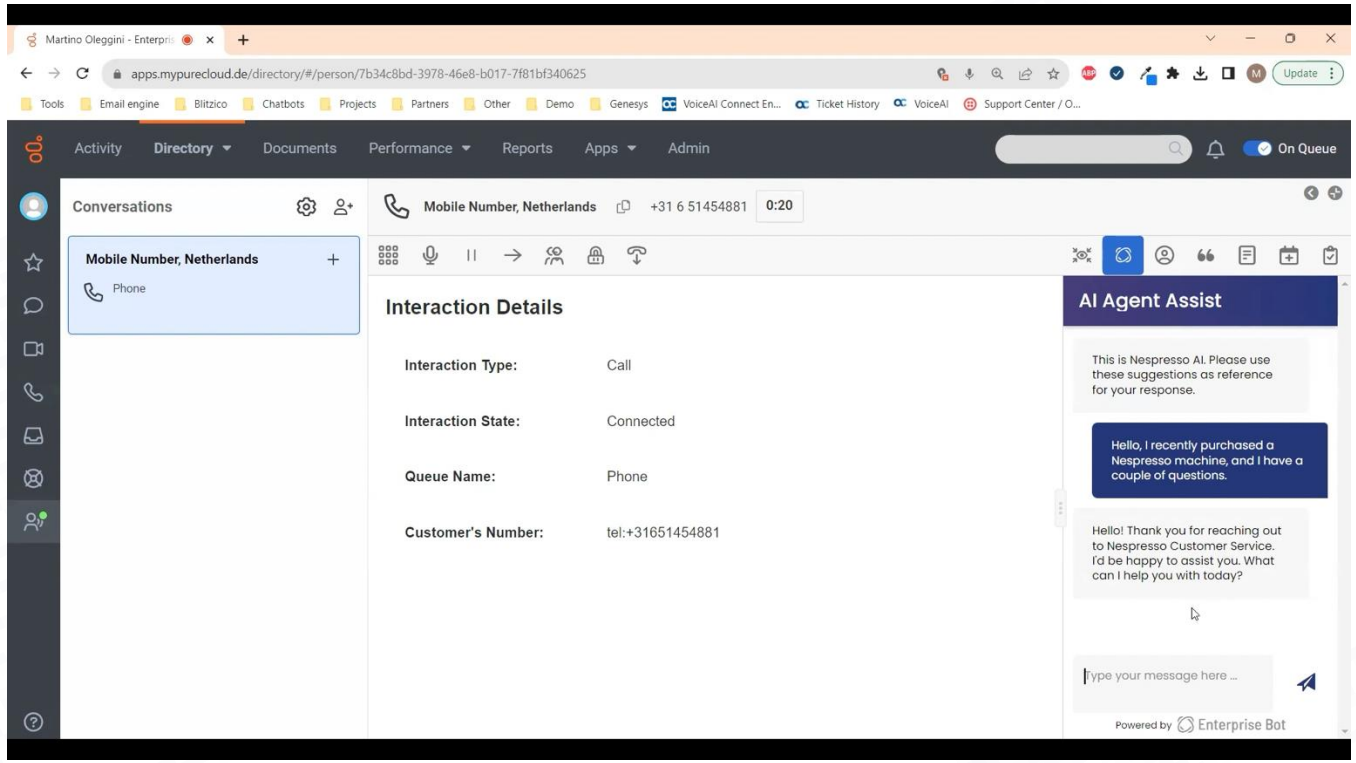


Zuhören, antworten, „Eskalation“ an einen Agent, Zusammenfassung, Guidance

Enterprise Bot

Agent Unterstützung

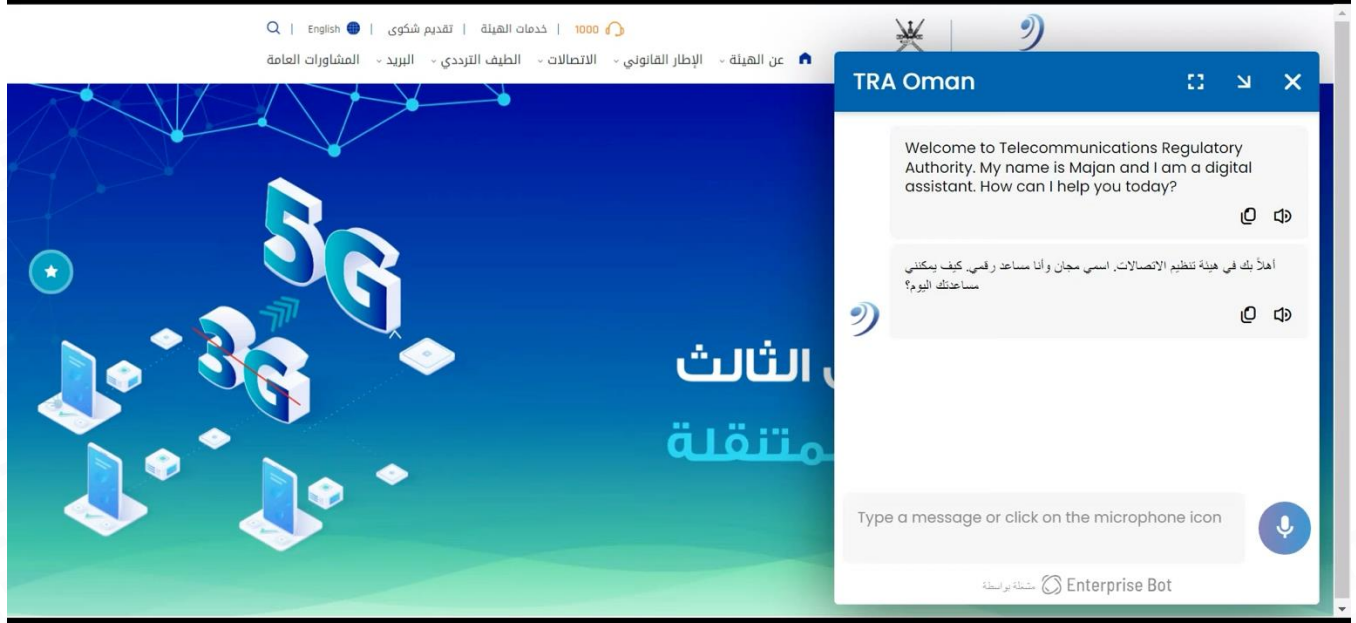
Unterstützung des Agenten durch “Zuhören des Bots”, prompting, Next Best Action. Reduktion des Onboarding-/Trainingsaufwands



Enterprise Bot

Multisprachig

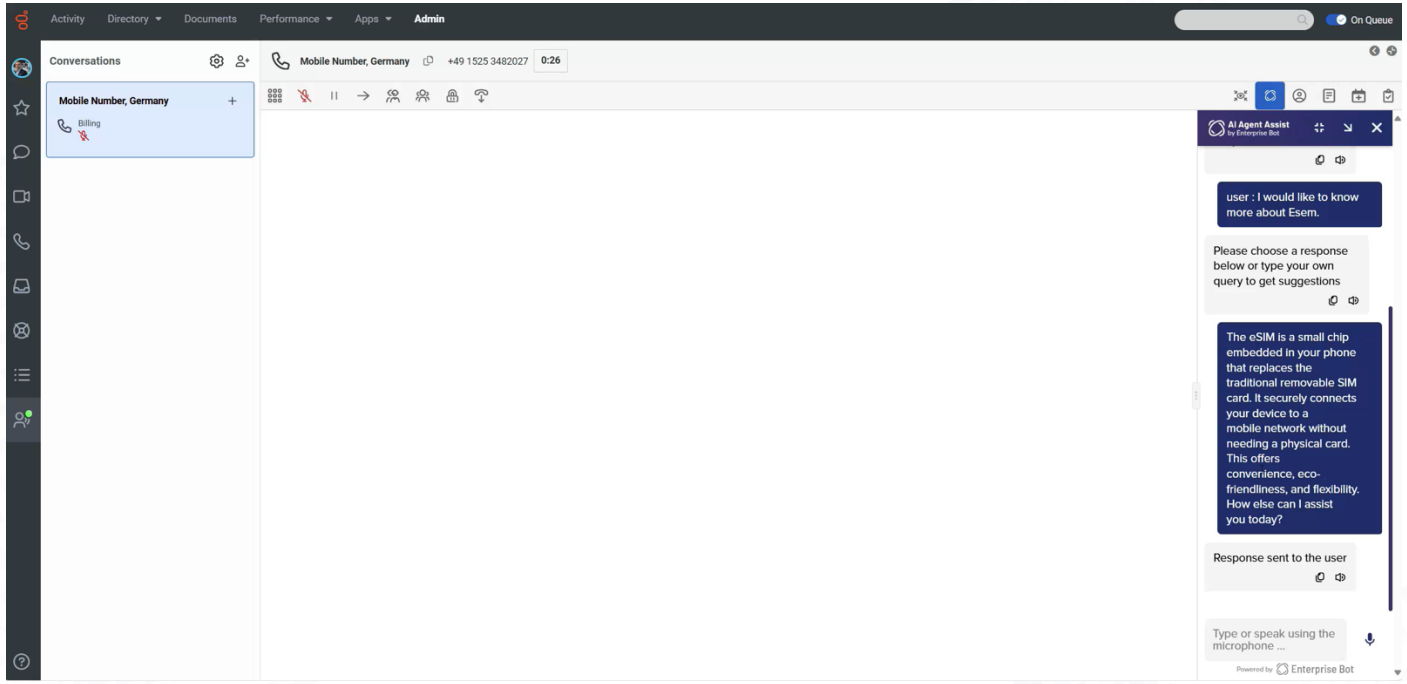
Unterschiedliche Sprachen (Voice, Digital) um die größtmögliche Flexibilität zu bekommen



Enterprise Bot

Live Übersetzung

Direkte Übersetzung (in allen Kanälen) aus Sprache A in Sprache B. Kunde und Agent können jeweils in deren native Sprache kommunizieren.



Enterprise Bot

2 Kunden

Enterprise Bot x GENERALI

Non-Life Insurance

GenAI based Omnichannel support including in Swiss German

97%
Accuracy of AI voice bot responses

22%
reduction in incorrect call routing

40%
reduction L1 support for email

Integrations

Luware · Teams · UiPath · salesforce · Proprietary claims system

"Leonie has fundamentally changed how we handle calls saving us enormous time & improving CX"

Luis Bossard
Director Customer care
Generali Switzerland

Enterprise Bot x callpoint

BPO

Boosted Employee Productivity & Significantly reduced training time using Enterprise Bot

30%
Reduction of AHT withing 1 week

60%
Reduction in effort for new starters

8%
Reduction in customer data collection

Integrations

GENESYS™

Proprietary call center system

"The Swiss Army knife for smart AI solutions in customer service"

Jose Manuel Taboas
Director Customer Care
Callpoint

Enterprise Bot x KSW Kantonsspital Winterthur

Hospital

Powering the future of healthcare by generation of reports to internal support requests

80%

Reduction in time and effort for report generation

30%

Reduction in time to find internal resources

Integrations

SharePoint 2013

Patient Medical Data

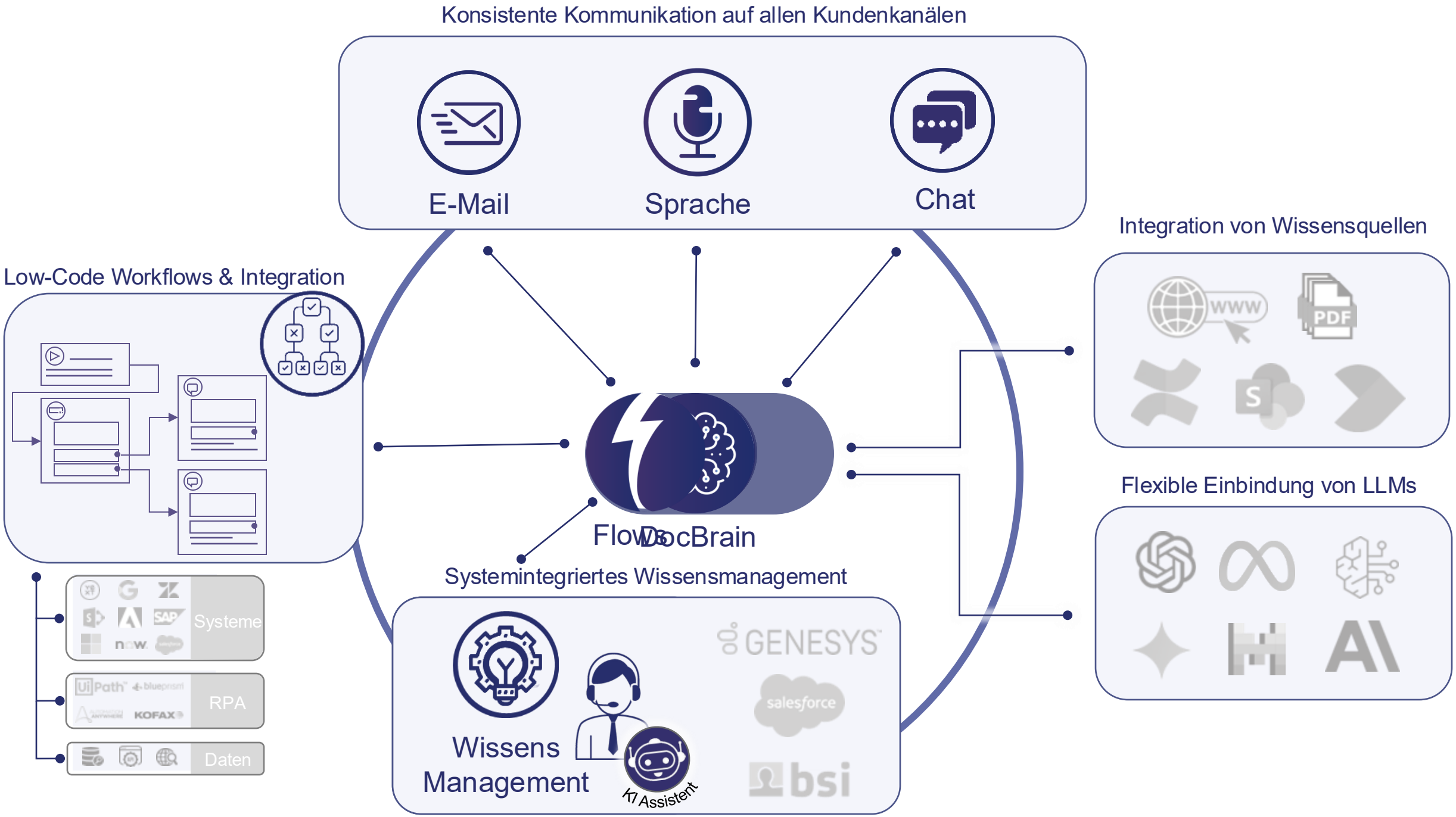
" We have hired our first digital employee Clara. We are showing how AI solutions can create real added value in the healthcare sector.."

Alex Nelles
CIO
Kanton Spital Winterthur

Enterprise Bot

Wie ?

3


Konsistente Kommunikation auf allen Kundenkanälen
E-Mail
Sprache
Chat
Integration von Wissensquellen
WWW
PDF
Low-Code Workflows & Integration
Flexible Einbindung von LLMs
FlowDocBrain
Systemintegriertes Wissensmanagement
Systeme
RPA
Daten
Wissens Management
KI Assistent
GENESYS
salesforce
bsi

Enterprise Bot

Auswahl wesentlicher Vorteile

Omni-Kanal: Konsistentes Kundenerlebnis über alle Kanäle: **E-Mail** (Outlook), **Chat** (Web oder integriert) und **Sprache / Voice** (Genesys, Teams,...).

DocBrain: Retrieval Augmented Generation (**RAG**) mit **Vektordatenbank** zur Integration verschiedener Quellen (**strukturiert** und **unstrukturiert**) in ein zentrales Wissensmodell.

Höchste Genauigkeit: Durch **Feinabstimmung** der RAG auf den jeweiligen Anwendungsfall und die eingegebenen Daten sowie durch Speicherung der Inhalte in der **Originalsprache**, wobei alle Informationen erhalten bleiben.

LLMs: LLM agnostische Lösung bietet höchste **Flexibilität** bei der Wahl des am besten geeigneten LLMs und erreicht so eine höhere **Zuverlässigkeit**.

Klassische Intents: Um Gespräche in **strukturierte Abläufe** zu leiten, die von **Generative AI** unterstützt werden.

Flow-Design: Low-Code-Design von **Flows** für Konversationen und die Integrationen mit Unternehmenssystemen und –daten (Salesforce, SAP, SNOW, etc.).

Rückverfolgbarkeit: **Transparente Rückverfolgung** der Antworten mit benutzerfreundlicher Schnittstelle zur Anpassung und Optimierung der RAG für eine **kontinuierliche Verbesserung**.

Alexander Seggerman
SVP Channel and Alliances
Enterprise Bot GmbH
+49 (151) 5854 3695
alexander@enterprisebot.ai

Enterprise Bot

HIPAA COMPLIANT · GDPR READY · AICPA SOC 2 · PCI DSS COMPLIANT