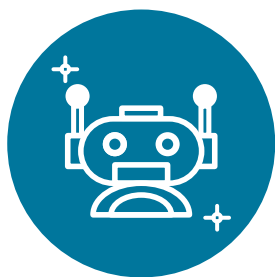


CHATBOTS IN DER KRISE

Bots als digitaler Helfer in der Krise



WAS IST EIN KRISEN-CHATBOT?

Ein Krisen-Chatbot oder auch Krisenkommunikationsbot ist eine Conversational AI, die im Rahmen der internen und/ oder externen Krisenkommunikation eingesetzt wird. Der Chatbot wird dabei an die bestehenden Kommunikationskanäle und -prozesse eines Unternehmens oder einer Institution angeschlossen und kann dort verschiedene Aufgaben übernehmen. Dazu gehören z.B. das Bearbeiten von Anfragen von externen Stakeholdern oder die interne Informationsweitergabe an Support- und Servicemitarbeitern.

Chatbots als Tool der Zukunft

UM MEHR ALS 30 PROZENT

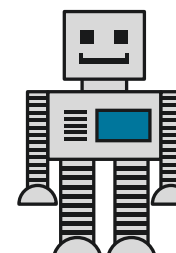
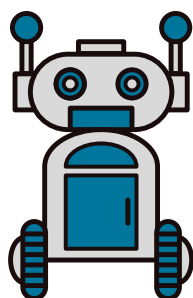
KÖNNEN CHATBOTS DIE OPERATIVEN KOSTEN VON UNTERNEHMEN REDUZIEREN

KNAPP 40 PROZENT DER KUNDEN

NUTZEN CHATBOTS, UM IN EINEM NOTFALL EINE SCHNELLE ANTWORT ZU BEKOMMEN

RUND 65 PROZENT DER ONLINE-USER

HALTEN DEN 24H-SERVICE FÜR DAS BESTE FEATURE VON CHATBOTS



1,4 MRD. MENSCHEN

NUTZEN IM JAHR 2020 BEREITS REGELMÄSSIG CHATBOTS

ÜBER 30 PROZENT DER NUTZER

SPRECHEN LIEBER MIT EINEM CHATBOT ALS MIT EINEM ECHTEN SERVICE-MITARBEITER

80 PROZENT DER ANFRAGEN

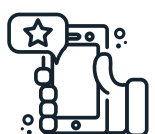
DIE AN CHATBOTS GESTELLT WERDEN, KÖNNEN AUCH VON IHNEN BEANTWORTET WERDEN

Vorteile von Chatbots in der Krisenkommunikation



GESTEIGERTE EFFIZIENZ

Bots automatisieren Prozesse wie die Beantwortung von Kundenfragen. Mitarbeiter, die normalerweise diese Aufgaben übernehmen, haben dann mehr Zeit andere Maßnahmen durchzuführen, um das Unternehmen erfolgreich durch die Krise zu steuern.



SCHNELLERER INFORMATIONSFLUSS

Bots beschleunigen die Kommunikation. Sie können einer hohen Anzahl an internen und externen Usern in Sekundenschnelle Antworten geben und weiterführende Informationen zur Verfügung stellen.



GERINGERE KOSTEN

Bots reduzieren Kosten. Einfache Prozesse werden automatisiert, das Krisenteam kann besser arbeiten und das Unternehmen schneller aus der Krise manövrieren und Folgeschäden wie Reputationsverluste kann effektiver begegnet werden.



HÖHERE ZUFRIEDENHEIT

Bots sorgen für eine höhere Zufriedenheit bei externen und internen Stakeholdern. Im Ernstfall helfen Bots alle Anfragen zu bearbeiten, Mitarbeiter zu entlasten und das Stress- und Frustrationslevel zu senken.

Alle Infos und Quellen:

www.prevency.com/was-ist-ein-krisen-chatbot

Let's communicate!

PREVENCY®
W-tec Technologiezentrum Wuppertal
Heinz-Fangman-Straße 4
D-42287 Wuppertal
Nordrhein-Westfalen

E-Mail: office@prevency.com
Tel.: +49 202 52 74 84 84