



# CX-TRANSFORMATION

## Mit schneller & flexibler VoiceBot-Automatisierung

### Fallstudie — EnBW

Unser Kunde, ein großes Energieunternehmen, bearbeitet 150.000 Anrufe pro Monat.

babelforce automatisiert 80 % der Anrufe und **schafft dadurch eine jährliche Einsparungen in Höhe von einer halben Million Euro.**

**Vollständig automatisierte Interaktionen**  
5 % der Anrufer  
112.500€ Einsparung pro Jahr



**Teilautomatisierungen innerhalb von Interaktionen**  
20 % der Anrufer  
150.000€ Einsparung pro Jahr



**Automatisierte Absichterfassung für Agenten**  
55 % der Anrufer  
239.250€ Einsparung pro Jahr



**+500.000€**



**Einfach für Kunden**  
**Einfach für Agenten**  
**Einfach für Sie**

[babelforce.com](https://babelforce.com)



### WIE VERÄNDERT DER VOICEBOT CX? ✓

Einige VoiceBots versprechen eine nahezu vollständige Automatisierung der Anrufe. **Aber das stimmt nicht!** Zumindest nicht in naher Zukunft. Der wahre Wert von "dialogorientierten" Systemen liegt in ihrer Vielseitigkeit. Es ist die Mischung aus vollständiger und anteiliger Automatisierung, die 80 % der Gespräche effizienter macht.

### WO KOMMT DIE AUTOMATISIERUNG INS SPIEL? ✓

#### 1 Vollständig automatisierte Interaktionen

Praktisch jedes Contact Center bearbeitet Anfragen, die vollständig automatisierbar sind. Bei der EnBW gehören dazu Abrechnungsanfragen und Zählerablesungen; 30 % dieser Anrufe sind vollständig automatisiert.

#### 2 Teilautomatisierung bei Interaktionen

VoiceBots können innerhalb agentengestützter Abläufe einen enormen Mehrwert schaffen. Die Überprüfung der Benutzeridentität, die Zahlungsabwicklung und die Bereitstellung von Daten reduzieren die Anrufzeiten der Agenten in der Regel um ein Drittel.

#### 3 Automatisierte Absichterfassung

Die Erhebung von Absichtdaten und deren Weitergabe an die Agenten bietet eine große Chance. EnBW konnte die AHT um 35 Sekunden senken und so 800 Stunden pro Monat einsparen.

#### 4 Automatisierte Anrufweiterleitung

Ein VoiceBot kann viele übliche Kundeninteraktionen selbst lösen und komplexe Anliegen nahtlos an einen Menschen weitergeben. Die Agenten können sich dann gezielt darauf konzentrieren.

### WARUM BABELFORCE? ✓



Über 70 Sprachen  
sofort verfügbar



In weniger als 8  
Wochen live



Entwerfen, testen und  
implementieren Sie  
Ihre VoiceBots



Automatisieren Sie  
bis zu 90 % der  
repetitiven Aufgaben