protiviti®
Global Business Consulting

COMMUNICATIONS MINING

nutzt künstliche Intelligenz (KI), um schriftliche Kundenanfragen im Kundenservice automatisch zu verstehen, zu steuern und zu bearbeiten. Dieser Ansatz reduziert die Kosten erheblich und steigert die Kundenzufriedenheit durch kürzere Antwortzeiten.

FOTO: GETTY IMAGES

IST IHR KUNDENSERVICE FIT FÜR DEN WETTBEWERB?

Communications Mining steigert die Effizienz und Geschwindigkeit im Kundenservice durch den Einsatz von KI und Automatisierung. Erleben Sie signifikante Kosteneinsparungen und eine verbesserte Kundenzufriedenheit dank schnellerer Reaktionszeiten.

Stellen Sie sich Ihren Kundenservice-Herausforderungen mit Zuversicht

Steigende Personalkosten erhöhen den Effizienzdruck auf den Kundenservice, während die Anzahl der Serviceanfragen durch neue Kanäle und Services kontinuierlich wächst. Besonders bei E-Mail-Anfragen werden schnelle Antworten erwartet.

- Steigende Kosten
- Steigendes Anfragevolumen
- Steigende Kundenerwartung

EINSATZPRINZIP VON COMMUNICATIONS MINING

Kundenanfragen per Mail / Chat → Communications Mining →

1. Automatische Erkennung, Klassifizierung und Verteilung
2. Automatische abschließende Bearbeitung
3. Teilautomatisierte Unterstützung zur Erledigung restlicher Anfragen

~30% mehr Effizienz
Weniger manuell bearbeitete Anfragen entlasten Ihre SMEs

~25% mehr Kundenzufriedenheit
Schnelle Hilfe führt zu Zufriedenheit und Empfehlung

Optimierte Bottom-Line
Durch Kostenreduktion und Kundentreue

protiviti®
Global Business Consulting

90 Standorte | **25** Länder | **11.000** Mitarbeitende

Protiviti berät Unternehmen praxisorientiert und auf Augenhöhe in den Bereichen Strategie, Organisations-transformation und -optimierung, ESG, Digitale Transformation, Risiko-management, Interne Revision und Kontrollsysteme, Compliance sowie IT. Gemeinsam finden wir individuelle Lösungsansätze, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen.
Face the Future with Confidence.

AUSGEWÄHLTE COMMUNICATION MINING REFERENZEN

Globale Investmentbank	**10 Mio. €** Kostenersparnis durch Effizienzgewinn	**60 Mio. €** Automatisierte Kundenanfragen pro Jahr
Globaler Payroll-Service Anbieter	**300.000 Stunden** Gewonnene Arbeitszeit für SMEs	**1 Mio. €** Automatisierte Kundenmails
Globales Handelsunternehmen	**420k €** Kostenersparnis durch Effizienzgewinn	**>10 Mio. €** Automatisierte Kundenanfragen pro Jahr

IHRE ROADMAP ZUM OPTIMIERTEN KUNDENSERVICE

1 — 2 — 3

Identifikation
1-2 Tage

- Gemeinsam definieren wir Ihre Ziele in einem Workshop
- Unsere Expert*innen entwickeln für Sie ein individuelles Konzept zur Problemlösung

Implementierung
8-10 Wochen

- Wir konfigurieren das Sprachmodell mit Ihren Daten
- Die Anwendungsfälle werden priorisiert umgesetzt
- Wir trainieren Ihre Mitarbeiter*innen oder CoE

Optimierung
2-3 Wochen

- Wir begleiten Sie in der Hyper-Care-Phase, um die Abarbeitung zu optimieren
- Wir führen finale Optimierungen der Lösung durch

PROFITIEREN SIE VON UNSERER ERFAHRUNG

PLATINUM UiPath® Partner

- > 50 CUSTOMER SERVICE PROJEKTE IN DEN LETZTEN 3 JAHREN
- > 100 AUTOMATION PROJEKTE WELTWEIT
- AI COMPLIANCE SPEZIALIST & SECURITY LEADER

Ansprechpartner

ERWIN DE MAN
Managing Director
+49 172 6150985
erwin.deman@protiviti.de

JAN HELLICH
Senior Manager
+49 151 72161982
jan.hellich@protiviti.de

KONTAKTIEREN SIE UNS!
+49 69 963 768 100
contact@protiviti.de
www.protiviti.de

© 2025 PROTIVITI GMBH