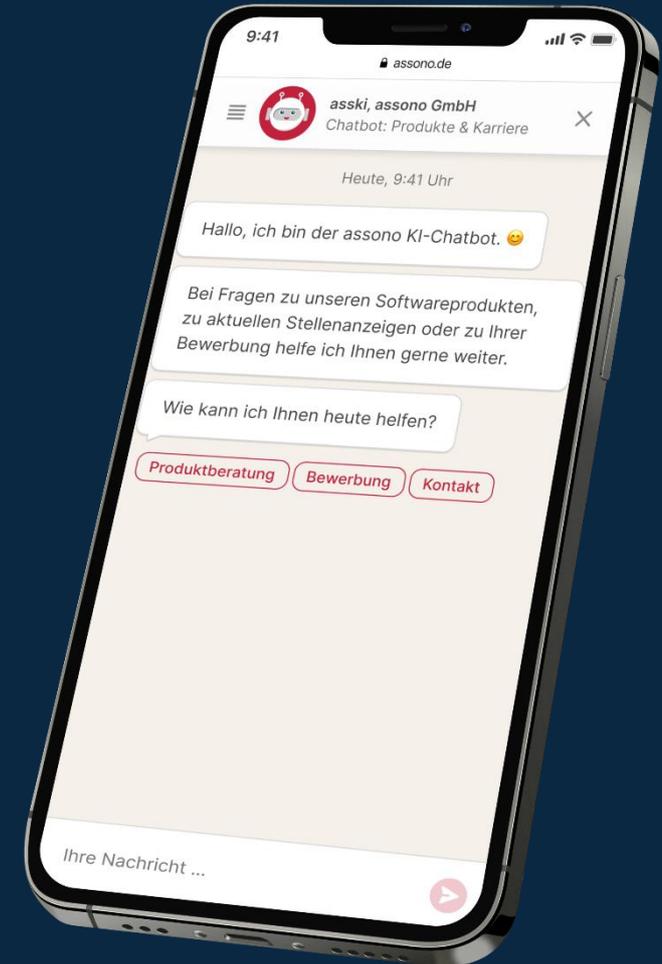


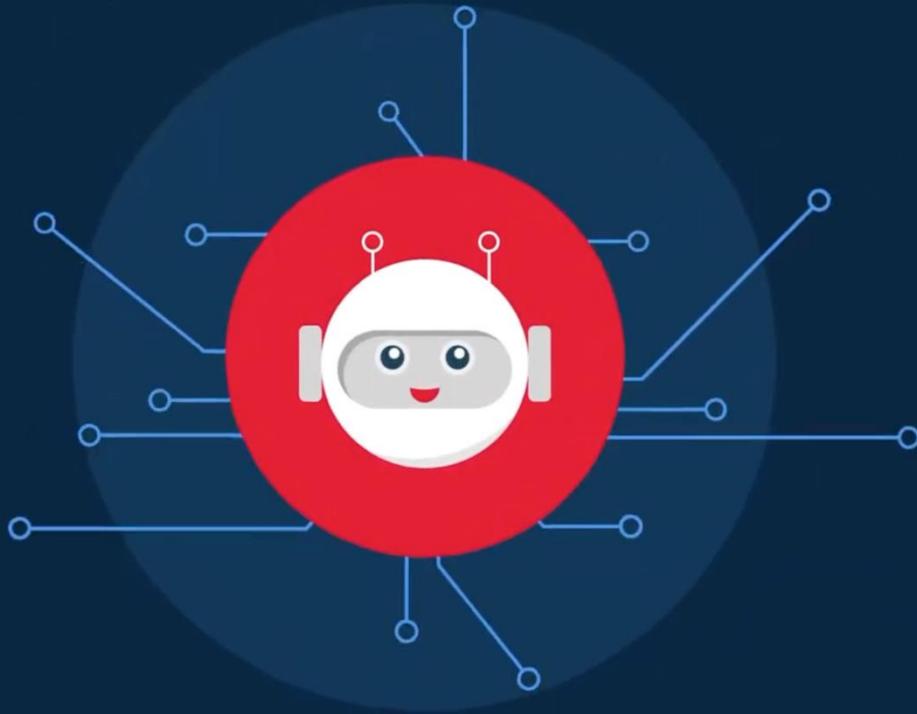
Ein digitaler Assistent für mittelständische und große Unternehmen

Der assono KI-Chatbot: Intelligent, einfach zu verwalten
und sprachlich direkt an Ihre Zielgruppe angepasst.

2022



WAS IST EIGENTLICH EIN CHATBOT?



Ein Chatbot ist ein digitales Kommunikationsmedium, das auf einer Webseite oder in einem Messenger wie z.B. WhatsApp automatisiert Fragen beantworten und Dialoge führen kann.

Erfahren Sie mehr in unserem Erklärvideo:
<https://www.youtube.com/watch?v=RM0Rk-XQdWI>

VERÄNDERTE MARKTBEDINGUNGEN UND ANFORDERUNGEN

 **94%** aller Smartphone-Besitzer nutzen ihr Smartphone jeden Tag.¹

 **67%** aller Kunden haben im letzten Jahr mit Unternehmen per Chat kommuniziert.²

 **50%** aller Kunden erwarten, Unternehmen 24/7 erreichen zu können.³

1. Quelle: <https://www2.deloitte.com/de/de/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/smartphone-nutzung-2020.html> (2020)

2. Quelle: <https://www.invespro.com/blog/chatbots-customer-service/> (2021)

3. Quelle: <https://www.oracle.com/us/technologies/mobile/chatbot-infographic-3672253.pdf> (2017)



**Chatbots können bis zu 80% aller Anfragen alleine lösen – rund um die Uhr.
Dabei sind sie im Durchschnitt 4 Minuten schneller als ein Live Chat
und sogar 10 Stunden schneller als eine klassische Anfrage per E-Mail.**

SO KÖNNEN UNTERNEHMEN KONKRET VON CHATBOTS PROFITIEREN

+20% mehr Gespräche mit Kunden
durch den Einsatz von Chatbots möglich.¹

+30% Einsparungen im Kundenservice
durch den Einsatz von Chatbots möglich.²

+88% weniger Wartezeiten für Kunden
durch den Einsatz von Chatbots möglich.¹

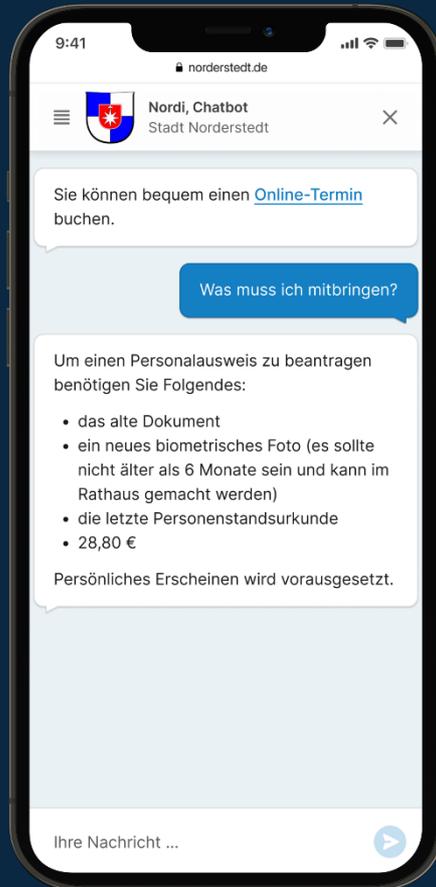
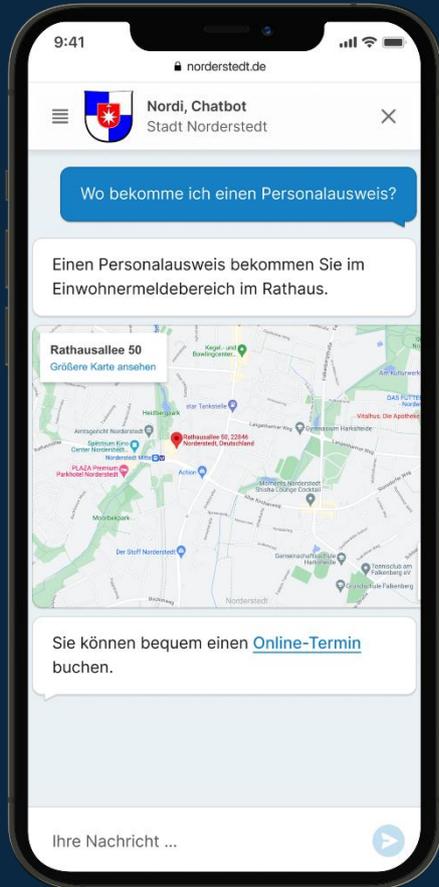
1. Quelle: https://www.capgemini.com/de-de/wp-content/uploads/sites/5/2019/09/Report_Conversational-Interfaces-1.pdf (2021)

2. Quelle: <https://www.invespcro.com/blog/chatbots-customer-service/> (2021)

„Mit Chatbot Nordi haben wir die Erreichbarkeit von Informationen für unsere Bürger erweitert. Wir können Fragen auch dann beantworten, wenn das Bürgertelefon nicht besetzt ist. [...] [Nordi] übernimmt etwa 25% aller Kontakte, was eine große Arbeitserleichterung ist.“

Norbert Weißenfels, Stadt Norderstedt





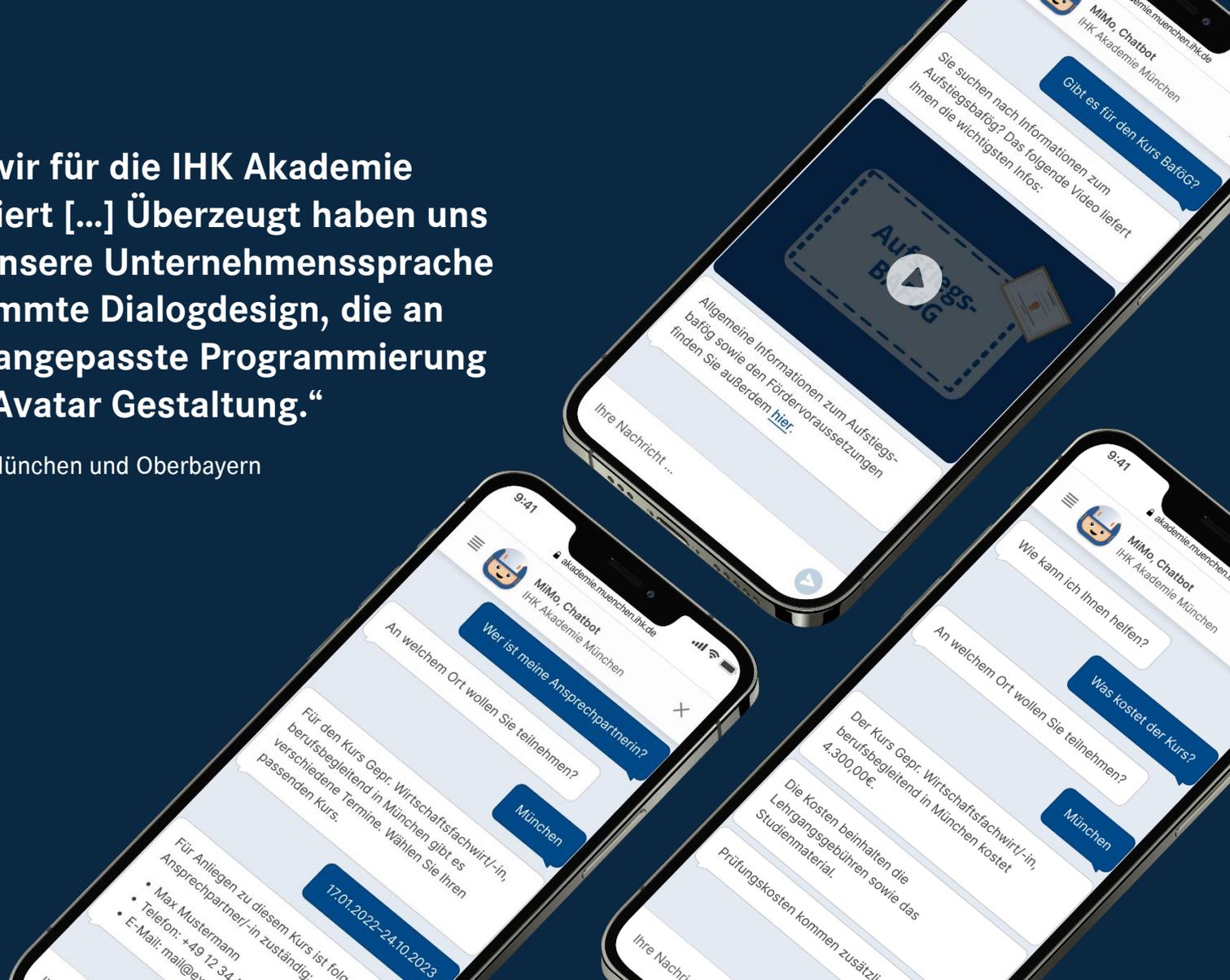
assono KI-Chatbot | Referenz

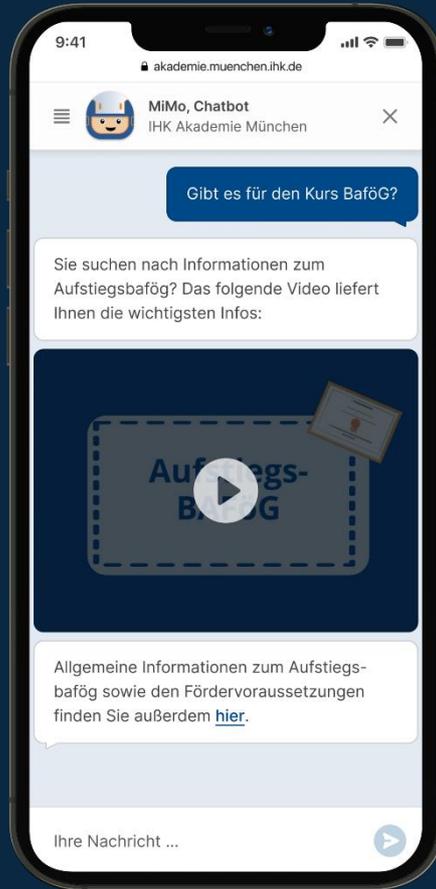
Chatbot Nordi für Stadt Norderstedt

- Anwendungsfall: Bürgertelefon entlasten und über Services der Stadt sowie Norderstedt insgesamt informieren.
- Fähigkeiten: natürliche Sprache verstehen, Kontext eines Gesprächs aktiv verwenden, assono KI-Suche zum automatischen Finden von Antworten auf Webseiten uvm.
- Weitere Ausbaustufen in Planung: Einbindung auf der Seite des Betriebsamts.

„Mit assono haben wir für die IHK Akademie Chatbot ‚MiMo‘ kreierte [...] Überzeugt haben uns vor allem das auf unsere Unternehmenssprache und Marke abgestimmte Dialogdesign, die an unsere Homepage angepasste Programmierung sowie die Chatbot Avatar Gestaltung.“

Nadine Rückl, IHK Akademie München und Oberbayern

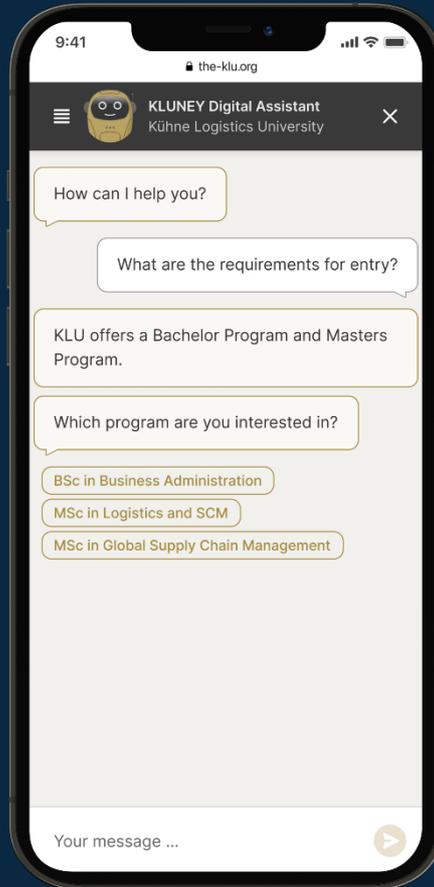
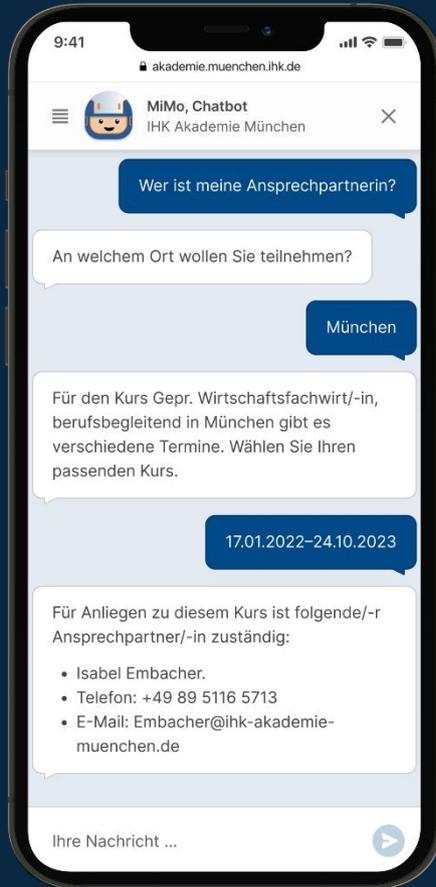




assono KI-Chatbot | Referenz

Chatbot MiMo für IHK Akademie München und Oberbayern

- Anwendungsfall: häufig gestellte Fragen zum Kursangebot beantworten.
- Fähigkeiten: natürliche Sprache verstehen, Zugriff auf Kursdatenbank für Fragen zu Terminen/Ansprechpartnern, Weiterleitung zu menschlichem Support bei Bedarf uvm.
- Weitere Ausbaustufen in Planung: Ergänzung weiterer Kurse.



assono KI-Chatbot | Beispiel-Chat

Wiederkehrende Fragen effizient beantworten

- Der assono KI-Chatbot kann Ihre Supportmitarbeiter entlasten, indem er häufig wiederkehrende Fragen schnell und zu jeder Tageszeit beantwortet.
- Der Chatbot kann auf die individuelle Situation der Nutzer eingehen und gezielt Rückfragen stellen.
- Durch Antwortvorschläge können Nutzer durch das Gespräch geleitet werden.



assono KI-Chatbot | Beispiel-Chat

Relevante Daten für Anfragen vorab erfassen

- Der assono KI-Chatbot kann gezielt Informationen abfragen – etwa für eine bequeme Terminvergabe.
- Nutzer können neben Antworten in Textform auch Dateien/Bilder hochladen.
- Die erfassten Daten können direkt und in einem einheitlichen Format an Ihre internen Systeme übermittelt werden.



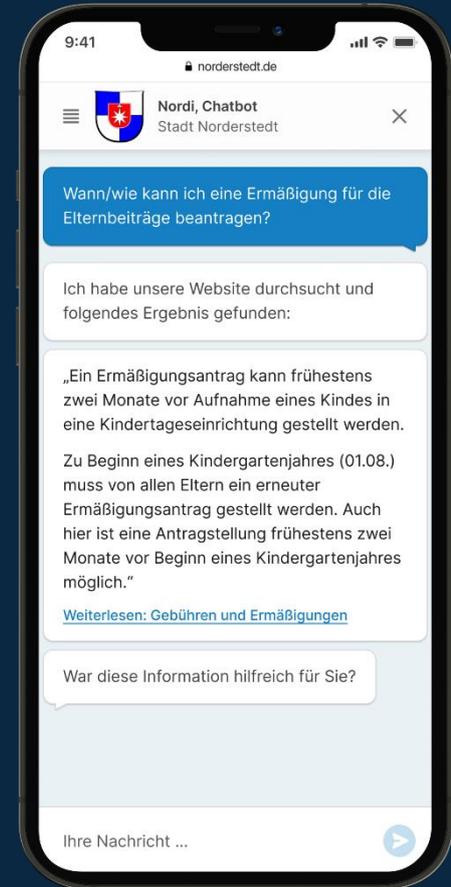
assono KI-Chatbot | Funktionen

Nutzen Sie alle Vorteile eines Chatbots

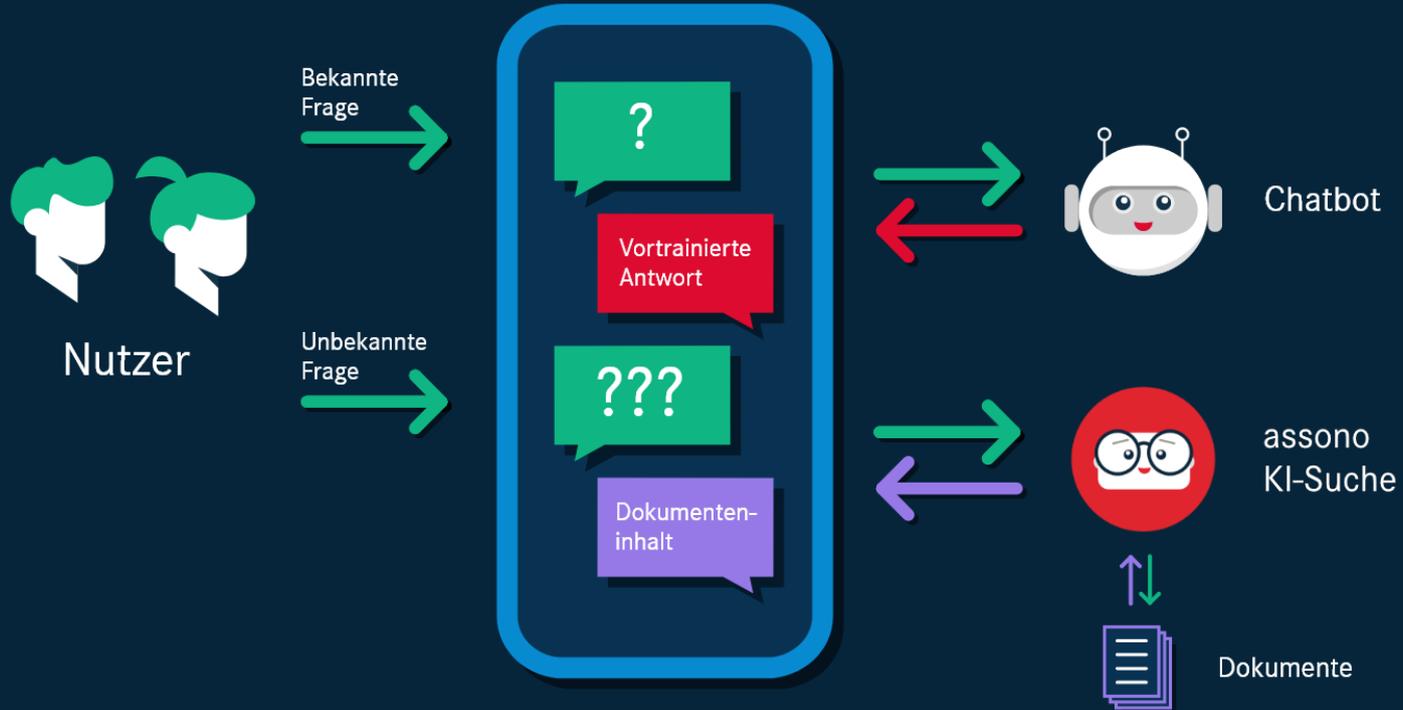
- Der assono KI-Chatbot vereint die Einfachheit von Kommunikation in natürlicher Sprache mit den Möglichkeiten digitaler Medien.
- Im Gegensatz zu einem Telefonat können Sie Nutzern direkt Links und Downloads zur Verfügung stellen.
- Durch die Einbindung von Google Maps, YouTube-Videos und Galerien können Sie wichtige Informationen wie Anfahrtswege oder Stellenanzeigen interaktiv gestalten.
- Alle Antworten lassen sich bequem in unserem Dashboard verwalten.

Wenn Ihr Chatbot einmal nicht weiter weiß, kann er selbst nach einer Antwort suchen

- Ein gewöhnlicher Chatbot weiß nur das, was ihm explizit beigebracht wurde. Der assono KI-Chatbot kann viel mehr: Neben fest definierten Antworten kann er dynamisch Inhalte aus Datenbanken beziehen und sogar selbst nach Antworten suchen, die ihm vorher nicht beigebracht wurden.
- Mit der assono KI-Suche findet Ihr Chatbot selbstständig Informationen in Dokumenten oder auf Webseiten. Nutzern wird statt einem allgemeinen Suchergebnis ein passgenauer Ausschnitt mit Link zur Quelle angezeigt.
- Über unser Dashboard können Sie die assono KI-Suche ganz einfach konfigurieren, sodass keine ungewollten Ergebnisse angezeigt werden.



So finden Chatbots selbstständig Informationen





**Ein individueller Sprachstil für Ihre Zielgruppe:
Wir entwickeln Chatbots, mit denen sich Menschen gerne unterhalten.**

ÜBERSICHT: UNSER PROJEKTABLAUF



Briefing

Ziele des Chatbot-Projekts, Ihre Zielgruppen und Status Quo



Workshops

Technische Anforderungen, Chatbot-Persona, Avatar-Gestaltung



Bot-Dialoge

Schreiben von Chatbot-Texten und sinnvollen Dialogabläufen



Entwicklung

Technische Umsetzung und Schnittstellen-Programmierung



Liveschaltung

Integration auf Website (und ggf. Social-Media-Kanälen)



Training

Support und Training des Bots bzgl. neuer Antworten.

ÜBERSICHT: EINMALIGER ENTWICKLUNGSaufwand

1. Workshops (einmalig)

Anforderungsworkshop (60%)

Aufwand abhängig von Umfang der Anforderungen wie z.B. Backend-Anbindungen.
Inhalte: Workshop und Einzelgespräche, Vor- und Nachbereitung, Konzeptausarbeitung.

Persona-Workshop (40%)

Entwicklung eines zum Unternehmen passenden Sprachstils & Persönlichkeit des Chatbots.
Inhalte: Einführung in das Thema Conversational Design, Zielgruppen- und Persona-Analyse, Erstellung von Basisdialogen, Ausarbeitung eines Chatbot-Persona-Leitfadens, Design eines zum Unternehmen passenden Chatbot-Avatars.

Insgesamt 5 BT

2. Chatbot-Implementierung

Implementierung des Chatbots

Inhalte: Erstellung von Intents, Entities, Dialogen, Training des Bots, Chatbot Architektur, Datenzugriff, Installation des Chatbot-Services in Ihrem System, Konfiguration des Bots durch Entwickler von assono.

Ab 12 BT

3. Zusatzleistungen

Anbindung an Backend-Systeme

Abhängig von Schnittstellen. Kostenschätzung nach Analyse-/Anforderungsworkshop möglich.

Preis nach Aufwand

Vortrainiertes Paket mit typischen Smalltalk- und Servicefragen

Über 140 Anliegen und anpassbare Antworten basierend auf über 5.000 typischen Fragen .

Nur 2.400 €

ALLES IN EINEM PAKET: UNSER ABONNEMENT FÜR DEN BETRIEB

assono Chatbot Basic

Für Teams, die einen Chatbot für einen kleinen Bereich einsetzen wollen.

- ✓ **Ein Chatbot** mit künstlicher Intelligenz, **eingebunden in Ihre Website**
- ✓ Versteht Text in natürlicher Sprache
- ✓ Vielfältige Antwortmöglichkeiten (Text, Bilder, Videos, Google Maps, Bildergalerien usw.)
- ✓ Individuelles Design für Ihr Unternehmen mit passendem Sprachstil für Ihre Zielgruppe
- ✓ **Bis zu 250 Gespräche** pro Monat*
- ✓ **Bis zu 50 Themen** bzw. Anliegen
- ✓ **Ein Benutzerkonto** zur Verwaltung und Analyse Ihres Chatbot-Projekts
- ✓ Beinhaltet Lizenz für IBM Watson Assistant (Service für künstliche Intelligenz)
- ✓ Regelmäßige technische Wartung und Updates

Zusätzlicher Erwerb individueller Funktionen anderer Pakete nachträglich möglich.

* Danach je 169 € für 1.000 weitere Gespräche

ab **890 € / Monat**

zzgl. einmaliger Gebühr für Erstaufwand sowie 2 Workshops (Anforderungen, Persona)

assono Chatbot Professional

Für mittelgroße Unternehmen, die Prozesse mit einem Chatbot automatisieren wollen.

- ✓ **Ein Chatbot** mit künstlicher Intelligenz, **eingebunden in Ihre Website**
- ✓ Versteht Text in natürlicher Sprache
- ✓ Vielfältige Antwortmöglichkeiten (Text, Bilder, Videos, Google Maps, Bildergalerien usw.)
- ✓ Individuelles Design für Ihr Unternehmen mit passendem Sprachstil für Ihre Zielgruppe
- ✓ **Bis zu 2.000 Gespräche** pro Monat*
- ✓ **Bis zu 500 Themen** bzw. Anliegen
- ✓ **10 Benutzerkonten** zur Verwaltung und Analyse Ihres Chatbot-Projekts
- ✓ Beinhaltet Lizenz für IBM Watson Assistant (Service für künstliche Intelligenz)
- ✓ Regelmäßige technische Wartung und Updates
- ✓ Grundlegender Support (Service Level Silver)
- ✓ Einbindung von Backend-Systemen möglich
- ✓ Einbindung von menschlichem Support möglich

Zusätzlicher Erwerb individueller Funktionen anderer Pakete nachträglich möglich.

* Danach je 169 € für 1.000 weitere Gespräche

ab **1.390 € / Monat**

zzgl. einmaliger Gebühr für Erstaufwand sowie 2 Workshops (Anforderungen, Persona)

assono Chatbot Premium

Für große Unternehmen, die das Potential von künstlicher Intelligenz ausschöpfen wollen.

- ✓ **Ein Chatbot** mit künstlicher Intelligenz, **eingebunden in Website oder App**
- ✓ Versteht Text in natürlicher Sprache
- ✓ Vielfältige Antwortmöglichkeiten (Text, Bilder, Videos, Google Maps, Bildergalerien usw.)
- ✓ Individuelles Design für Ihr Unternehmen mit passendem Sprachstil für Ihre Zielgruppe
- ✓ **10.000+ Gespräche** pro Monat*
- ✓ **Beliebig viele Themen** bzw. Anliegen
- ✓ **Beliebig viele Benutzerkonten** zur Verwaltung und Analyse Ihres Chatbot-Projekts
- ✓ Beinhaltet Lizenz für IBM Watson Assistant (Service für künstliche Intelligenz)
- ✓ Regelmäßige technische Wartung und Updates
- ✓ Grundlegender Support (Service Level Gold)
- ✓ Einbindung von Backend-Systemen möglich
- ✓ Einbindung von menschlichem Support möglich
- ✓ Regelmäßige Unterstützung beim Training durch unsere Conversational Designer
- ✓ **assono KI-Suche mit Langtextanalyse** (Dokumente & Websites automatisch durchsuchen)

* Danach je 169 € für 1.000 weitere Gespräche

ab **3.990 € / Monat**

zzgl. einmaliger Gebühr für Erstaufwand sowie 2 Workshops (Anforderungen, Persona)

AUSGEWÄHLTE REFERENZEN AUS UNSEREN IT-PROJEKTEN



AUSGEZEICHNETE EXPERTISE IM BEREICH KI



Für außergewöhnliche Leistungen im Bereich Künstliche Intelligenz wurde assono von IBM mit dem Cognitive Excellence Award ausgezeichnet.

<https://www.assono.de/blog/vorreiter-im-bereich-kuenstliche-intelligenz-assono-holt-ibm-cognitive-excellence-award>

Interesse? Kontaktieren Sie uns:

assono GmbH (Kiel)
Lise-Meitner-Straße 1-7
24223 Schwentinental

assono GmbH (Hamburg)
Bornkampsweg 58
22761 Hamburg

Telefon: 04307 900 408
E-Mail: kontakt@assono.de
Web: www.assono.de

