

# RESPONSE MANAGEMENT AUF DEN PUNKT GENAU



REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE  
INTELLIGENCE

**SEMATELL**

INTERACTION SOLUTIONS

# EFFIZIENTE AUTOMATION IM RESPONSE MANAGEMENT

ReplyOne ist die führende Softwareintelligenz für schriftliche Kundenkommunikation mit großen Kommunikationsvolumina. Die außergewöhnliche Antwortgenauigkeit gewährleistet für Unternehmen eine hohe Kundenzufriedenheit im Endkundengeschäft und trägt messbar zur Maximierung der Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit bei. Anfragen werden über alle Kundenkontaktkanäle hinweg auf den Punkt genau beantwortet – automatisiert oder teilautomatisiert.

**REPLYONE**  
CUSTOMER RESPONSE INTELLIGENCE

- Omni-Channel-Komplettlösung: alle schriftlichen Kundenkontaktkanäle inkl. Social Media
- Höchste Präzision in über 40 Sprachen, entwickelt am DFKI – Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz
- Hohe Leistungsfähigkeit mit flexibler Skalierbarkeit für hohe Volumina (Kundenanfragen / Mitarbeiteranzahl)
- Absolute Zuverlässigkeit im Routing und in der Mitarbeiterzuordnung
- Einfache Implementierung für CRM, ERP, ACD, KM sowie schnelle Mitarbeiterschulung
- Hohe Transparenz im Reporting für Historie und Echtzeitdiagnosen sowie für Kommunikationsthemen und Kommunikationsmengen
- Perfekte Usability für eine einfache Bedienbarkeit des Interface in insgesamt 5 Sprachen



OMNI-  
CHANNEL

PRÄZISION

MAXIMIERUNG

SKALIERUNG

VERNETZUNG

# ANTWORTVORLAGEN MIT ABSOLUTER GENAUIGKEIT

ReplyOne analysiert präzise, was in schriftlichen Anfragen gefordert wird und liefert dazu immer den richtigen Antwortvorschlag. Schon die erste Antwortvorlage kann vom Servicemitarbeiter freigegeben und versendet werden. Diese Genauigkeit in der Kundenkommunikation schafft eine enorme Produktivitätssteigerung, schließt mögliche Fehlerquellen aus und sichert eine verlässlich hohe Kommunikationsqualität – unabhängig von Personalressourcen oder der Tagesform von Mitarbeitern.

**IMMER  
VERSTEHEN,  
WAS DER  
KUNDE WILL**

**IMMER  
DIE RICHTIGE  
ANTWORT  
LIEFERN**

- Einzigartiger Kategorisierungsalgorithmus
- Sprach- & Themenerkennung in über 40 Sprachen
- Analyse von mehr als 3.000 Wörtern pro Sekunde
- 100 % Präzision im Routing und in der Mitarbeiterzuordnung
- Einzigartige Workflow Engine
- Bis zu 1.000 Dokumente pro Minute
- Verarbeitung von über 1 Million Dokumente pro Tag
- 5 Interface-Sprachen für bis zu 5.000 Mitarbeiter gleichzeitig

\* Die Performance-Leistungen können kundenspezifisch angepasst werden

REPLY  
DESK  
INTERFACE

REPLY  
HUB  
OMNI-CHANNEL

REPLY  
ANALYTICS  
ANALYSIS &  
CATEGORIZATION

REPLY  
LINK  
INPUT-ENRICHMENT

REPLY  
ROUTING  
ROUTING-AUTOMATION





FACEBOOK



TWITTER



WHATSAPP



SMS



GOOGLE PLUS

# REPLYHUB

## OMNI-CHANNEL



DOKUMENT

Schnittstellen für alle schriftliche Eingangskanäle  
inkl. Social Media



CHAT



BRIEF



E-MAIL



FAX

ReplyOne bietet eine Komplettlösung für alle klassischen und modernen schriftlichen Kundenkontaktkanäle. Mit dieser Vielfältigkeit (Omni) sind Unternehmen von überall aus erreichbar, unabhängig von den Vorlieben ihrer Kunden. Ob Postsendung, Fax oder elektronische Nachricht

– die Schnittstellen des ReplyHubs lassen sich beliebig und flexibel an die individuellen Anforderungen von Unternehmensstrukturen, von Contact Center Spezifikationen und an jegliche bestehende IT-Infrastruktur anpassen.

ENDLICH MAL JEMAND, DEN  
MAN ÜBERALL ERREICHT.

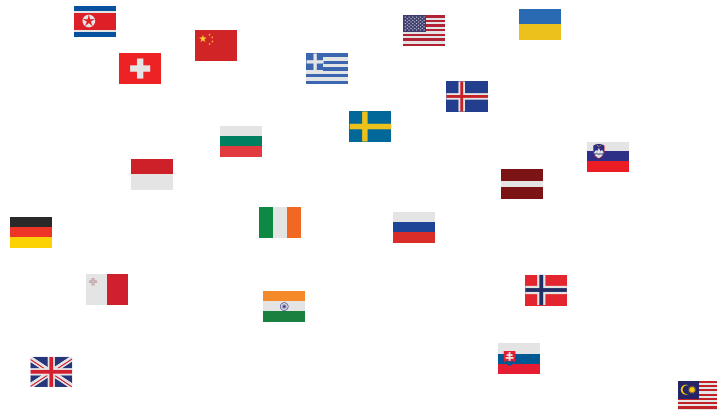




# REPLYANALYTICS

## ANALYSIS & CATEGORIZATION

Intelligente Sprach- und Themenerkennung  
in über 40 Sprachen mit Datenextraktion



ReplyOne verfügt über einen einzigartigen Kategorisierungsalgorithmus mit einer hochskalierbaren Sprach- und Themenerkennung. ReplyAnalytics erfasst bei seiner Analyse und Kategorisierung mehr als 3.000 Wörter pro Sekunde in über 40 Sprachen.

Es erkennt zuverlässig das Thema und die Inhalte in jeder schriftlichen Anfrage und filtert die vorhandenen Informationen für eine präzise Zuordnung. Entwickelt wurde die Technologie am DFKI - Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz in Saarbrücken.



DIE HABEN MEIN PROBLEM  
SOFORT ERKANNT.  
IN SEKUNDENSCHNELLE.



CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

ERP

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

ACD

AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION

# REPLYLINK

## INPUT-ENRICHMENT

Zusätzliche Informationen und Kundendaten  
aus Schnittstellen verarbeiten  
(z.B. SAP, Salesforce, etc.)

KM

KNOWLEDGE MANAGEMENT

AS

ARCHIVE SYSTEMS

DMS

DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS

ReplyOne lässt sich flexibel in alle bestehenden IT-Infrastrukturen integrieren – und schafft mit ReplyLink im wahrsten Sinne eine echte Bereicherung für die Vernetzung von Informationen. Es steigert die Informationstransparenz und sorgt für eine persönliche und professio-

nelle Kundenbetreuung. Die intelligente Datenanreicherung zeigt die tatsächliche, individuelle Situation von Menschen, die für ihre Anfrage eine persönliche Lösung benötigen. Bessere Informationen bedeuten mehr Effizienz und vor allem mehr Kundenzufriedenheit.

TOLL, DIE MEINEN MICH.  
NICHT EINEN VON  
TAUSEND KUNDEN.





VERFÜGBARKEIT



DRINGLICHKEIT



ZUSTÄNDIGKEIT

# REPLYROUTING

## ROUTING - AUTOMATION

Routing und Mitarbeiterzuordnung zur  
Freigabe der fertigen Antwortvorlage



SERVICE



TECHNIK



BERATUNG

ReplyOnes einzigartige Workflow Engine und leistungsstarke Prozessarchitektur verarbeiten bis zu 1 Million Dokumente pro Tag und erlauben bis zu 5.000 Mitarbeitern gleichzeitig in 5 Sprachen die Arbeit mit der Software-Oberfläche. Der unsichtbare Verteilungsprozess im Hintergrund, das ReplyRouting, sichert

die richtige Antwortvorlage zur korrekten Mitarbeiterzuordnung. Das System prüft die Dringlichkeit, die Zuständigkeit von Abteilungen oder Fachkräften und deren aktuelle Verfügbarkeit. So bekommen Kunden schnell verlässliche Antworten, die sie auch tatsächlich angefragt haben.

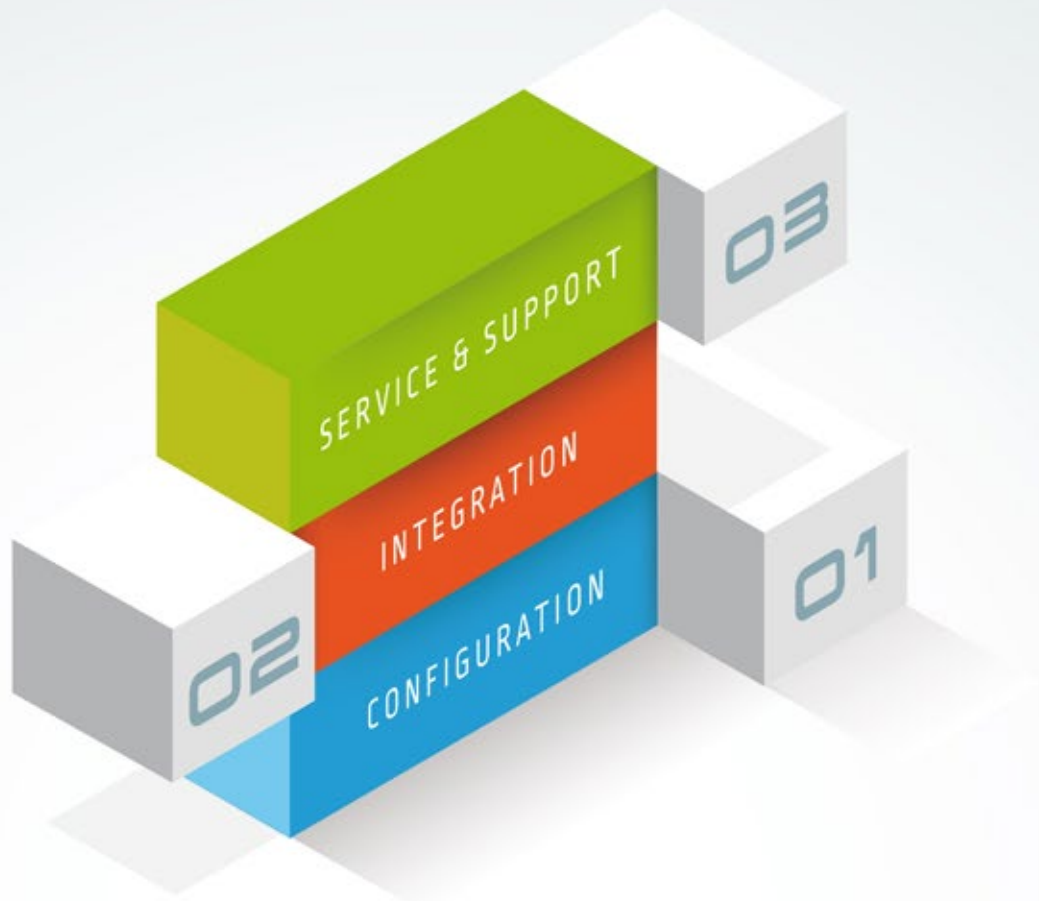
DAS IST GENAU DIE ANTWORT,  
DIE ICH GEBRAUCHT HABE.



# INDIVIDUELLE INTEGRATION FÜR BESTMÖGLICHE WIRTSCHAFTLICHKEIT

Dienstleistung für individuelle Lösungen wird bei Sematell groß geschrieben. Perfektion, maximale Sicherheit und Flexibilität kann nur durch die Expertise von erfahrenen Mitarbeitern geleistet werden, die ausgerüstet mit unserem leistungsfähigen Produkt ihr Spezialwissen in kundenspezifische Lösungen einbringen (z.B. SAP, Salesforce, etc.). Unsere Spezialisten beherrschen die Technik sowie alle angrenzenden Technologiebereiche für höchste Präzision im Response Management.

- Wir unterstützen Unternehmen, die Komplexität von bestehenden und neuen Kommunikationskanälen auf ein Minimum zu reduzieren.
- Wir schaffen maßgeschneiderte Lösungen, um alle Kundenanforderungen mit unseren Produkten einfach nutzbar zu machen.
- Wir integrieren unsere Produkte in alle gängigen Informationstechnologien und bestehenden IT-Infrastrukturen für die bestmögliche Automation.
- Wir bieten ein umfangreiches Fachwissen und eine langjährige Branchenexpertise mit hoher Beratungskompetenz.
- Unser Wissen und Service schaffen Effizienz, eine optimale Wirtschaftlichkeit und langfristige Wettbewerbsfähigkeit für alle Unternehmensgrößen.
- Unsere Preis- und Lizenzmodelle schaffen für jede Unternehmensgröße ein attraktives Return on Investment in kurzer Zeit.



## SEMATELL PROFESSIONAL SERVICES – BAUSTEINE FÜR EIN RUNDUM-SORGLOS-PAKET

### KONFIGURATION

#### ANALYSE & SOFTWARE- INSTALLATION

Unsere Spezialisten analysieren individuelle Anforderungen für die Installation und Konfiguration von kundenspezifischen Systemanpassungen.

Nach abgeschlossener Konfiguration ist ReplyOne sofort start- und betriebsbereit.

### INTEGRATION

#### INTEGRATION IN IT-INFRASTRUKTUREN

Bei der Integration werden Schnittstellen für die Anbindung an bestehende IT-Infrastrukturen programmiert und in jedem Detail dokumentiert. Dadurch wird ReplyOne mit zusätzlichen Daten angereichert, die mehr Informationen für eine detaillierte Kundenbetreuung zur Verfügung stellen.

### SERVICE & SUPPORT

#### UNTERSTÜTZUNG & OPTIMIERUNG

Im fortlaufenden Betrieb werden weitere Optimierungen aufgrund von Erfahrungswerten durchgeführt, die volle Leistungsfähigkeit für Präzision und Antwortgenauigkeit sichern. ReplyOne entwickelt sich immer weiter – speziell für neue und komplexe Aufgaben.

# SCHON IMMER EXPERTEN FÜR PRÄZISION UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Die erfolgreiche Historie von Sematell beginnt um die Jahrtausendwende am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz in Saarbrücken. Das DFKI ist auf dem Gebiet innovativer Softwaretechnologien das weltweit größte Institut – und es war Nährboden für die Entwicklung des einzigartigen ReplyOne Kategorisierungsalgorithmus (Produktname früher: MailMinder / Attensity Respond). Die Präzision, Stabilität und Antwortgenauigkeit hat ReplyOne der typisch deutschen Qualitätsarbeit und jahrelanger intensiver Forschung zu verdanken.

Der Firmensitz von Sematell ist heute immer noch in Saarbrücken, am Puls der Zeit und in der Nähe der Wissenschaft. Als führender Anbieter für Contact Center-Softwarelösungen beschäftigt das Unternehmen hochspezialisierte Fachkräfte aus den Bereichen Künstliche Intelligenz, Software- und Hardwaretechnologie sowie Beratung und Implementierung. Seit vielen Jahren betreut Sematell namhafte Unternehmen in allen Unternehmensgrößen und aus verschiedenen Branchen – mit einer einfachen wie zuverlässigen Erfolgsformel: intelligente Maximierung – in jeder Beziehung – für jeden Sematell-Kunden.

## ■ **PRÄZISE KOMMUNIKATION**

Softwareintelligenz unterstützt die Antwortgenauigkeit für alle Servicemitarbeiter

## ■ **OPTIMALE WIRTSCHAFTLICHKEIT**

Reduzierung der Arbeitsaufwendungen und der Komplexität schafft hohe Agenten-Produktivität

## ■ **TOP-KUNDENZUFRIEDENHEIT**

Zufriedene Kunden bleiben erhalten und empfehlen gerne weiter

## ■ **FLEXIBLE SKALIERBARKEIT**

Leistungsfähigkeit und Skalierbarkeit genau dann, wenn sie gebraucht wird

## ■ **WETTBEWERBSSTÄRKE**

Die stärksten Treiber im Wettbewerb heißen Qualität, Individualität und perfekte Kommunikation

## ■ **INVESTITIONSSICHERHEIT**

Integrationsfähigkeit in bestehende Infrastrukturen für zuverlässige Planungssicherheit

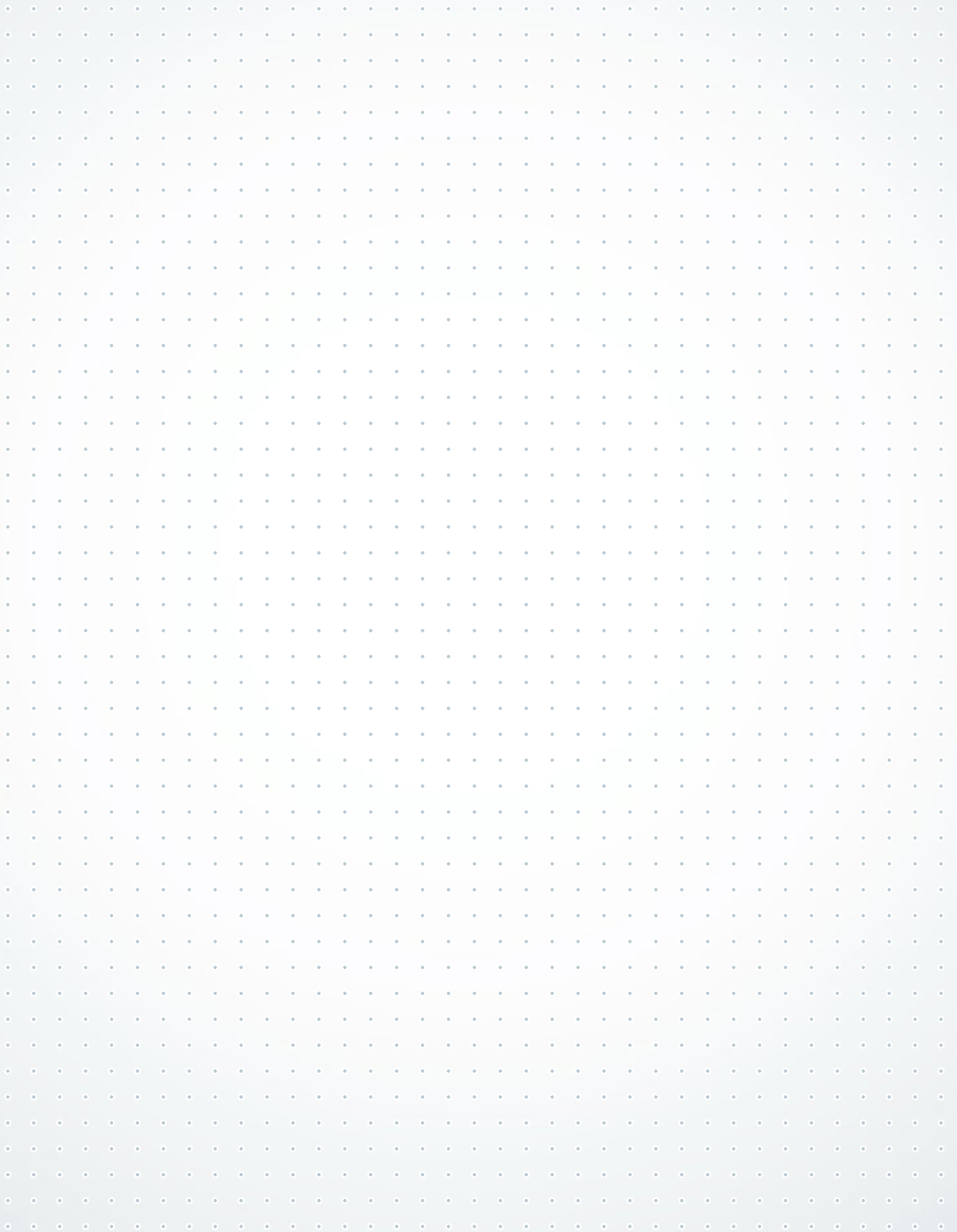


INTELLIGENTE  
MAXIMIERUNG.

**SEMATELL**  
INTERACTION SOLUTIONS

IN JEDER  
KUNDENBEZIEHUNG.

# IHRE NOTIZEN





AUSZUG AUS UNSERER KUNDENLISTE:



[www.reply-one.com](http://www.reply-one.com)

**SEMATELL**  
INTERACTION SOLUTIONS

Sematell GmbH  
Neugrabenweg 1  
66123 Saarbrücken  
Deutschland

Phone +49 (0) 681 85767 0  
Fax +49 (0) 681 85767 99  
E-Mail [info@sematell.com](mailto:info@sematell.com)  
Web [www.sematell.com](http://www.sematell.com)