



TME-Partner „Fileee / ThinkOwl“ – Use Cases

Übersicht von bereits umgesetzten Use Cases

Juli 2021

Baufinanzierungsprozess wird mit **digitalen Assistent** von Fileee / ThinkOwl durch Transparenz und Digitalisierung verbessert

Herausforderung

Kein Ende-zu-Ende Überblick durch
>20 Kontaktpunkte zwischen
Kunde und Bank

Hohe Komplexität für Kunden durch
Ausfüllen von **>20 Unterlagen**

~ **80%** der Unterlagen sind **falsch**

Ziele

Reduzierte Komplexität im
Prozess

Verbesserte Transparenz für
Kunden und Mitarbeiter

Vereinfachtes Onboarding
durch digitale Anwendungen

Ergebnis & Vorteile

Gesamter Baufi-Prozess läuft in einer digitalen Applikation

- Onboarding
 - Formulare sind vorbefüllt und mobil optimiert
- Anhänge können einfach gescannt und importiert werden
 - Instant Messenger in der App
- Dokumentation des Prozesses in einer Timeline

Künstliche Intelligenz unterstützt Kunden und Mitarbeiter z. B. mit automatischer Rechnungsdatenübernahme.

80% Zeitersparnis	95% reduzierte Fehlerquote	Erhöhte Kunden-zufriedenheit	Entlastung der Mitarbeiter
------------------------------------	---	-------------------------------------	-----------------------------------

Weltweit führender Küchenhersteller **revolutioniert seinen Kundenservice und seine Prozesse** mit Fileee / ThinkOwl

Herausforderung

Mangelnder Überblick der Fallbearbeitung in Outlook & Exchange

Unterschiedliche Systeme mit ständigem Umschalten zwischen Anwendungen und Benutzern

Keine Skalierbarkeit

Ziele

360° Kunden- und Fallübersicht in mehreren Sprachen mit automatischer E-Mail-Erfassung & Klassifizierung

Homogenisierte Systemumgebung für eine **zukunftsichere Omnichannel-Lösung**

Ergebnis & Vorteile

Eine Sicht auf Fälle und Kundenkommunikation, ob per Telefon oder E-Mail. Darüber hinaus leistungsstarke Volltextsuche und Kommentarfunktionen.

Transparente Bewertung von inhaltlichen und qualitativen Faktoren in der Kundenbetreuung. Entscheidungen basieren nicht mehr auf dem "Bauchgefühl" einzelner Teammitglieder.

Effiziente Fallbearbeitung. Inhalte und Falldaten werden automatisch erfasst.

Massiv erhöhte Produktivität

Erhöhte Transparenz

Schnellere Fallbearbeitung

Weniger Manuelle Arbeit

Logistikunternehmen mit globaler Präsenz **bindet Kunden in den Serviceprozess ein** und erhält herausragende Resultate

Herausforderung

Fehlende Ende-zu-Ende Betrachtung der Vorgänge inkl. Verantwortung & KPIs

Manuelle Nacharbeit wichtiger Informationen auf Grund **mangelnder Integration** von Drittsystemen

Ziele

Verbesserte Integration von Systemen, um Copy-Paste-Fehler und andere manuelle Arbeit zu reduzieren

Volle Kontrolle über den einzelnen Fall, z. B. durch Process Performance Indicator

Ergebnis & Vorteile

Mit der **"Live-in-Five"**-Methode konnte ThinkOwl **in wenigen Tagen konfiguriert** und **in Betrieb genommen werden.**

Künstliche Intelligenz unterstützt die Mitarbeiter, indem sie die Routineprozesse automatisch abwickelt.

Zeitaufwändige manuelle Arbeiten werden bei der Auftragsabwicklung weitgehend **automatisiert.**

Kein Wechsel zwischen Applikationen, da alle Informationen zum Fall auf einen Blick gezeigt werden.

30% mehr Output mit demselben Team

Reduzierte Fehlerquote

90% Genauigkeit der KI in Workflows

Entlastung der Mitarbeiter

Weitere typische Kundenservice-Prozesse, die von der C2B-Plattform unterstützt werden



Antrags-/ Kunden-Onboarding-Prozess



Alle Arten von Änderungsprozessen von Kundendaten



Auszahlungsprozess



Dokumentenmanagement



Cross-Sell/Up-Sell-Prozesse



Prolongations-Prozess

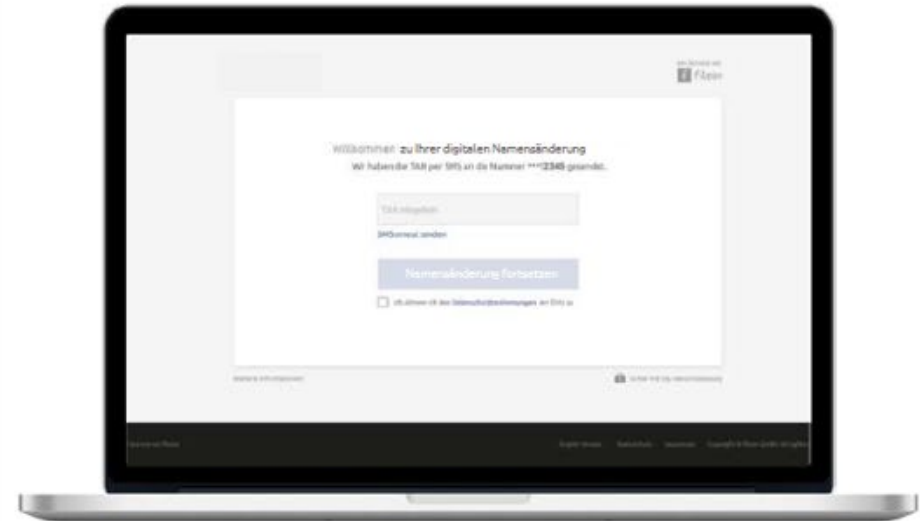
Übersicht der **effektiven und effizienten Funktionen** von Fileee / Thinkowl **in der Kundensicht** im Detail (1/2)



Kunde erhält Link



Mobile Capture + KI auf personalisierte Landingpage



Übersicht der **effektiven und effizienten Funktionen** von Fileee / Thinkowl **in der Kundensicht** im Detail (2/2)



Intelligente Formulare



Mobile Capture + KI





Digitale Unterschrift



Integrierter Messenger

30-minütiges Impuls-Gespräch - kostenfrei -

-  Nutzen für Sie: Vertiefen offen gebliebener Fragen sowie konkreter Gedankenaustausch zu aktuellen Herausforderungen in Ihrem Unternehmen
-  Wir bringen die richtigen Experten zum Gespräch in Form eines virtuellen Meetings

Inkl. Live-Videos
digitale Prozesse
im Kundenservice mit
unserem Technologie-
Partner ITyX



Christiaan Eckhart 
eckhart@tme.ag 



Miomir Tomovic 
tomovic@tme.ag 

Disclaimer

Die TME AG (Member of Christ&Company) erbringt Consulting Dienstleistungen für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen. Unsere Kunden profitieren von den aktuellen Entwicklungen und Trends im Markt. Als Transformation Management Experten denken wir End-2-End und betrachten jede Aufgabe ganzheitlich.

Diese Präsentation enthält allgemeine Informationen und die TME AG erbringt mittels dieser Präsentation keine professionellen Beratungs- oder Dienstleistungen in dem Bereich Unternehmensberatung oder in sonstigen Gebieten. Diese Präsentation ist insbesondere nicht geeignet, eine persönliche Beratung zu ersetzen. Die TME AG ist nicht verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Präsentation erlitten hat.

© 2021 TME AG