



Hybrid Bot als vorgelagerte Kontaktstelle und Vorqualifizierung für Service Center

Angebot Corona-Krise

Ausgangslage

Überlastung

Service Center mit Standard-Anfragen

Service Center und Filial-Mitarbeitende im Homeoffice



Wacht: Patienten blockieren Rufnummer 116 117

von Isabel Aulehla



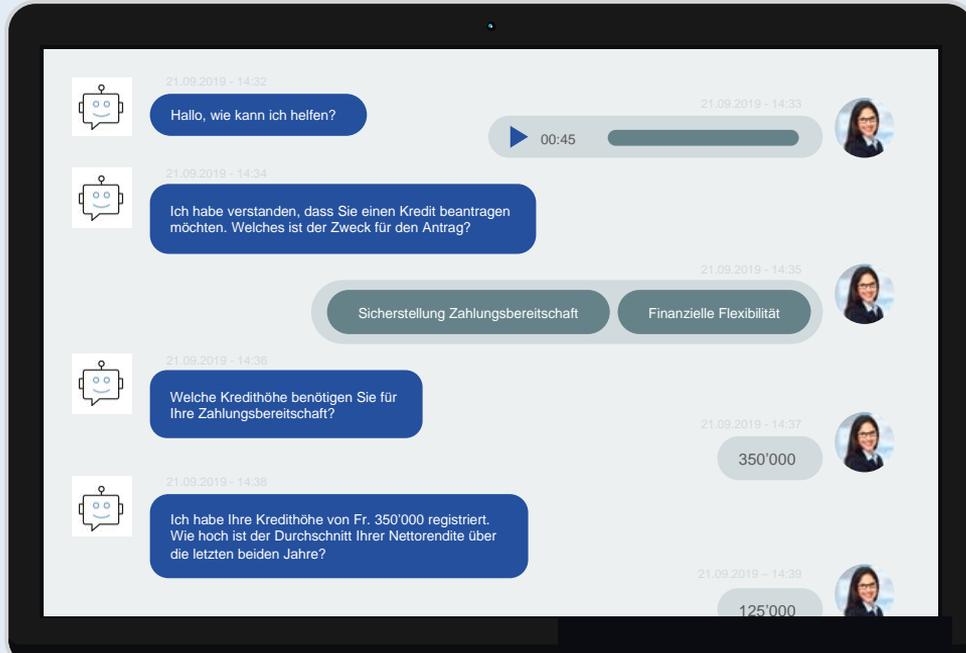
gemeine Fragen rund um das Nr

© iStock/simonkr

Kurzarbeits hotline des Kantons läuft heiss
Seit Montag betreibt das Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons

Onlineshopping explodiert, 18. März 2020
Galaxus sucht 200 neue Mitarbeiter – Kurierere im Dauerstress

Wegen des Lockdowns stürmen die Leute die Onlineshops. In den USA stellt Amazon darum 100'000 zusätzliche Mitarbeitende ein. Auch die Schweizer Unternehmen rüsten auf.

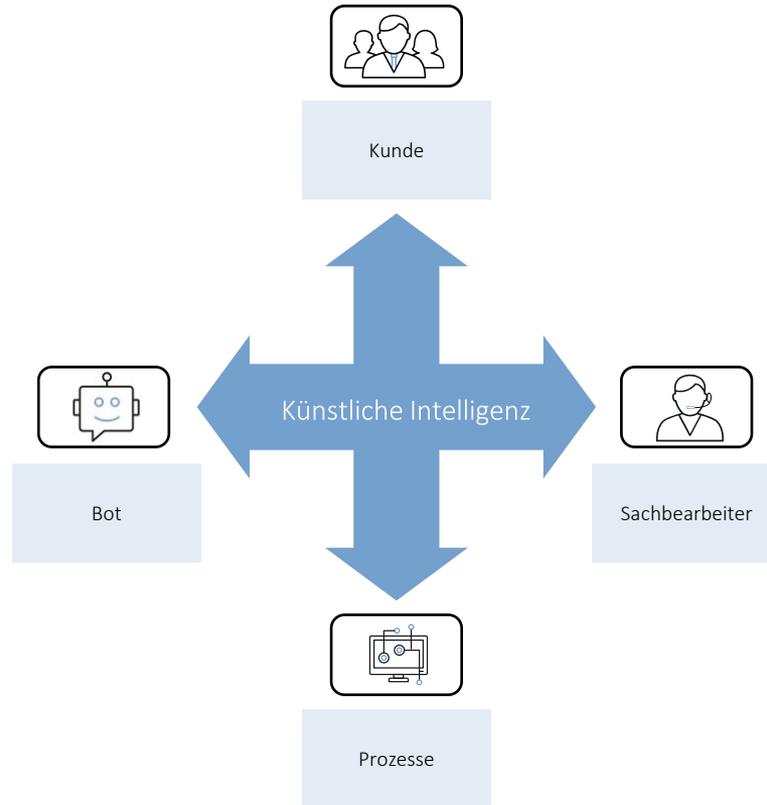


Corona-Notlage: Instant Bot für Entlastung von Service Center

Smarter [Hybrid-Bot](#) um Anfragen-Überlastungen [abzufedern](#), eine [Vorqualifikation](#) vorzunehmen und bei Bedarf nahtlos an qualifizierte [Agenten](#) im Service Center oder Home-Office zur Weiterarbeit zu übergeben. Optional auch Übergabe an ein bestehendes [Ticketingsystem](#).

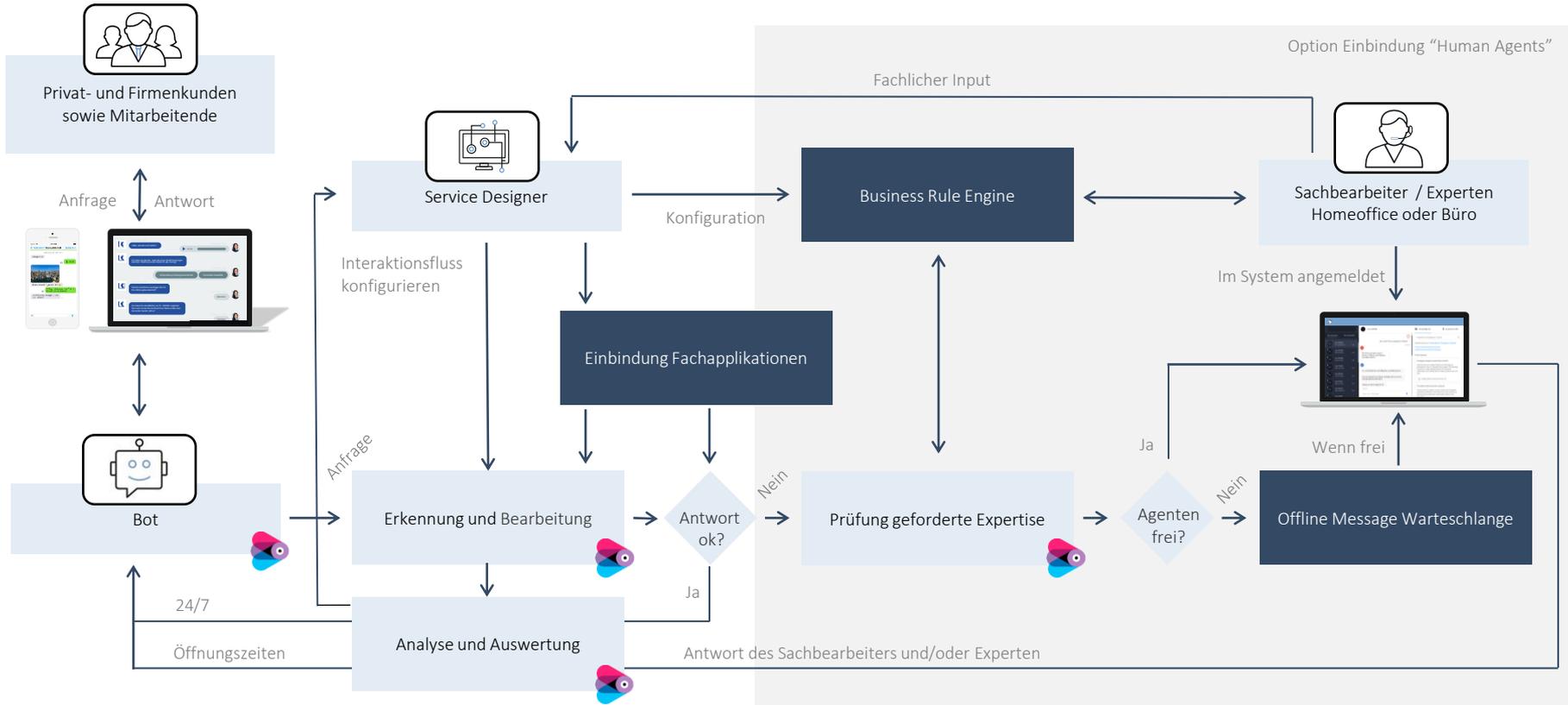
Hybrid Bot

Intelligentes
Zusammenspiel von
Bot-Technologie,
Fachwissen von
Mitarbeitenden und
Prozessen



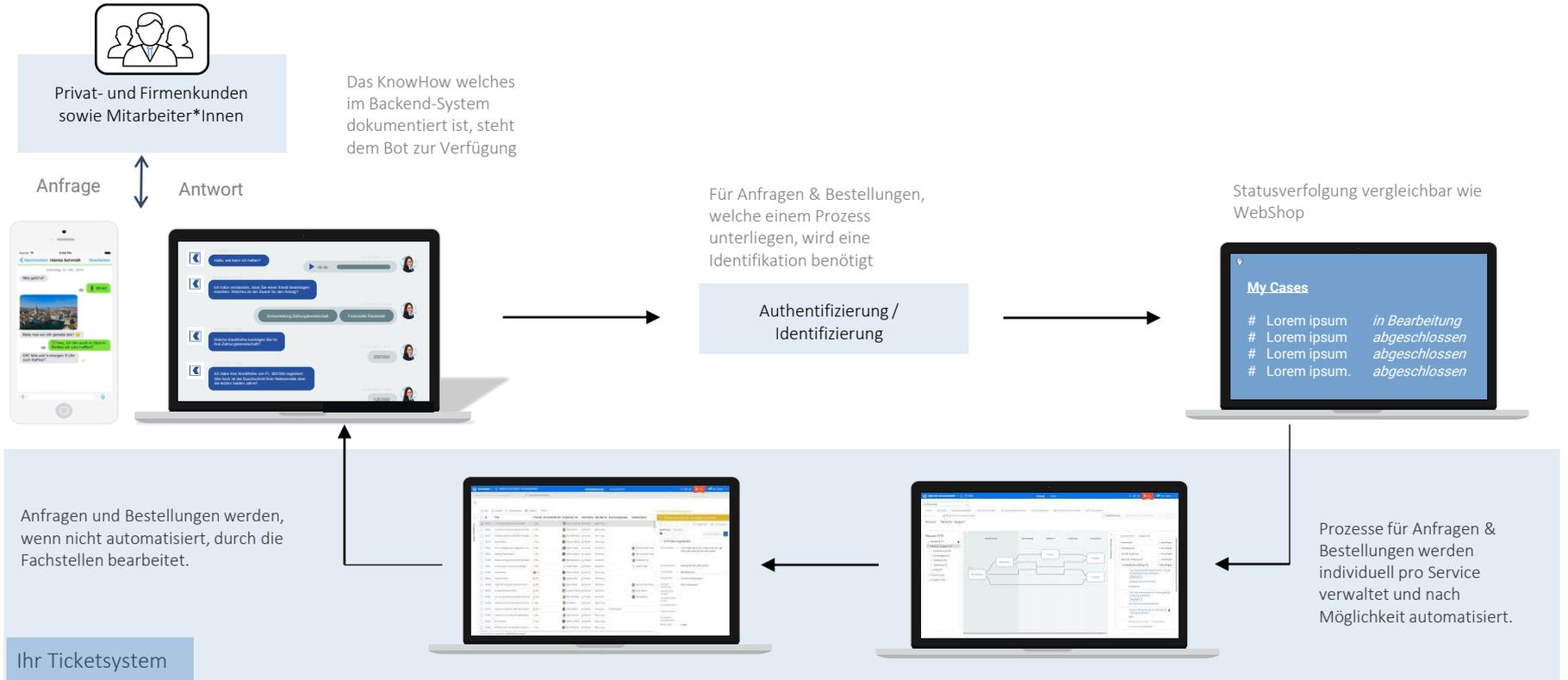
Hybrid Bot: Wie geht das?

Übersicht über die Interaktion zwischen Agenten, Bot, Benutzern und Konversations-Designern.



Option «Ticketingsystem»

Ein Ticketsystem ist die konsequente Weiterführung der Vision eines digitalen Schalters, der seine Kunden und dessen History kennen soll.



Technologie

- Die auf **KI basierende Bot-Plattform** ist bewährt und steht weltweit bei führenden Organisationen im Einsatz.
(Bsp. Bank mit 40 Mio. Kunden und 300'000 Bot-Anfragen pro Tag)
- Die **technologische Plattform** kann in ihrem Rechenzentrum «On Premises» oder auf der Schweizer Microsoft Azure Public Cloud oder als Private Cloud in den Rechenzentren der UPGREAT in Zürich betrieben werden.
- Bei erweiterten Funktionen findet eine proprietäre Authentifizierung und Identifizierung über ihr führendes System statt.
- Der Hybrid Bot kann in ihre **bestehende Website** integriert werden.
- Eine umfangreiche Rest API Schnittstelle ermöglicht das Anbinden an **bestehende Systeme**.



Kosten

In Zeiten wie der gegenwärtigen Ausnahmesituation soll in erster Linie unbürokratisch der Dienst an der Gesellschaft im Vordergrund stehen!
Über Kosten kann zu einem späteren Zeitpunkt gesprochen werden. Referenzkosten sind:

Projekt

Projektleitung/Consulting pro Tag	CHF 1'800.00
Cloud Plattform einrichten	CHF 8'000.00
On Premises Plattform einrichten	CHF 12'500.00
Anpassung Willkommensmodul	CHF 3'000.00
Anpassung «Plauder»-Modul	CHF 3'000.00
Entities/Intents «einfach», je	ab CHF 500.00
Entities/Intents «komplex», je	ab CHF 750.00
Workflow «standard», je	CHF 1'200.00
Standard RESTAPI Integration, je	CHF 1'600.00
Anbindung Authentifizierungssystem	CHF 8'000.00
Text Channel (WhatsApp,etc.), je	CHF 7'500.00
Voice Channels (Google, Alexa), je	CHF 13'500.00
Hybrid Übergabe an Live Agent	CHF 15'000.00
Test und Schulung pro Tag	CHF 1'600.00

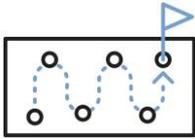
Nutzung

Basislizenz	CHF 5'500.00 pro Bot / jährlich
CHF 0,15 / Interaktion bis 50'000 Interaktionen / Monat	CHF 7'500.00 mtl.
CHF 0,10 / Interaktion bis 100'000 Interaktionen / Monat	CHF 10'000.00 mtl.
CHF 0,07 / Interaktion bis 200'000 Interaktionen / Monat	CHF 14'000.00 mtl.

Betrieb

Infrastrukturkosten für On Premises, Public- oder Private Cloud	Auf Anfrage
Service Designer/Support	CHF 1'600.00 / Tag

Umsetzung



Auf der bestehenden AWS Plattform (Rechenzentren in Frankfurt) kann grundsätzlich sofort mit der Konfiguration eines Bots begonnen werden. Ein einfacher Frage-/Antwort-Bot zur Vorqualifikation, ohne Authentifizierung von Anfragen kann innerhalb 48h aufgesetzt, in ihre bestehende Website integriert und betrieben werden. Innerhalb weiteren 48h könnte eine einfache Übergabe in ein Ticketingsystem mit Angabe der E-Mail Adresse erfolgen.

Eine Installation der Plattform «On Premises» oder in einer Schweizer Private Cloud (z.B. UPGREAT Swiss Cloud) oder Public Cloud wäre in normalen Umständen in ca. 3-4 Wochen zu bewerkstelligen.



Kontaktangaben

UPGREAT AG
Allmendstrasse 19
8320 Fehraltorf
www.upgreat.ch

André Meier
andre.meier@upgreat.ch
M +41 79 818 30 54