

# Pega Email Bot

## Intelligente E-Mail-Automatisierung einfach gemacht

### Pega-Datenblatt

---

Trotz der digitalen Transformation in vielen Bereichen bleiben E-Mails ein viel genutzter, vertrauenswürdiger Kommunikationskanal, allerdings sind sie nicht „moderner“ geworden, sondern nach wie vor unstrukturiert und häufig mit Anhängen versehen. Zugleich erwarten Kunden und Partner zunehmend schnelle, persönliche Antworten und einen zuvorkommenden Service, der ihnen möglichst wenig Arbeit bereitet. Um geschäftliche und Kundenerwartungen zu erfüllen, brauchen Service-Abteilungen eine funktionierende Strategie für die Bearbeitung großer E-Mail-Aufkommen. Dieser Prozess sollte alles abdecken – vom kontinuierlichen Lesen, Interpretieren und Weiterleiten von E-Mails bis hin zu Reaktionen und Antworten –, damit sich Kundenbetreuer dringenderen Aufgaben widmen können.

Pega Email Bot™ bietet eine vollständige E-Mail-Automatisierungsstrategie, die Reaktionszeiten verkürzt, die Produktivität steigert und Mitarbeitende entlastet. So können sich Ihre Teams auf das konzentrieren können, was am wichtigsten ist: Ihre Kunden.

Pega Email Bot setzt auf KI und intelligente Automatisierung, damit E-Mails von Ihnen und Ihren Kunden gleichermaßen effizient genutzt werden können:

- **Verstehen von E-Mails**

Erfassen Sie die Absicht, den Ton und die Hauptpunkte von E-Mails und Anhängen mit natürlicher Sprachverarbeitung (NLP).

- **Effizienz und Produktivität**

Pega Email Bot kann mehr als nur Textbausteine zusammensetzen: Ihr konfigurierter Bot fördert das gewünschte Ergebnis von Beginn bis Ende der Kommunikation, analysiert den Handlungsbedarf, leitet Aufgaben an die Zuständigen oder das System weiter und entlastet so Ihr Team von zeitaufwendigen Routine-Arbeiten.

- **Schwerpunkt auf den Kunden, nicht den Kanal**

Sie bleiben während der gesamten Customer Journey im Dialog mit Ihren Kunden. Informationen, Logik und Antworten sind stets kontextbezogen und persönlich: Jeder Kunde erhält einen individuellen Service.

- **Lernfähige Lösung**

Sie können jede Kundeninteraktion erfassen und diese Daten in Pega-Algorithmen für maschinelles Lernen einfließen lassen – so wird die KI-Genauigkeit verbessert und Sie können Next Best Actions noch präziser vorhersagen.

### Herausforderung

Heutzutage ist es wichtiger denn je, in allen Kanälen schnell, persönlich und abgestimmt auf Kundenanfragen zu reagieren. Ohne die richtige Strategie und Technologie wird die Verarbeitung eingehender E-Mails jedoch oft unnötig verzögert, kostspielig und irrelevant.

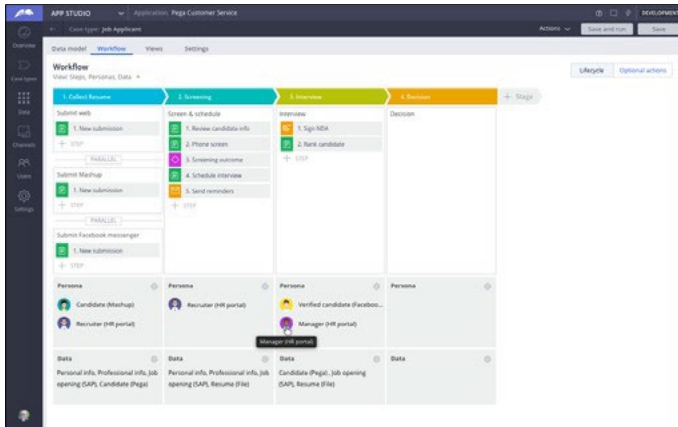
### Lösung

Mit Pega Email Bot schaffen Sie dank künstlicher Intelligenz (KI) und intelligenter Automatisierung eine vollständige E-Mail-Automatisierungsstrategie – so werden Aufgaben effizienter erledigt und Mitarbeitende können sich stärker auf Kundeninteraktionen konzentrieren.

# Mehr als ein Auto-Responder aus Textbausteinen

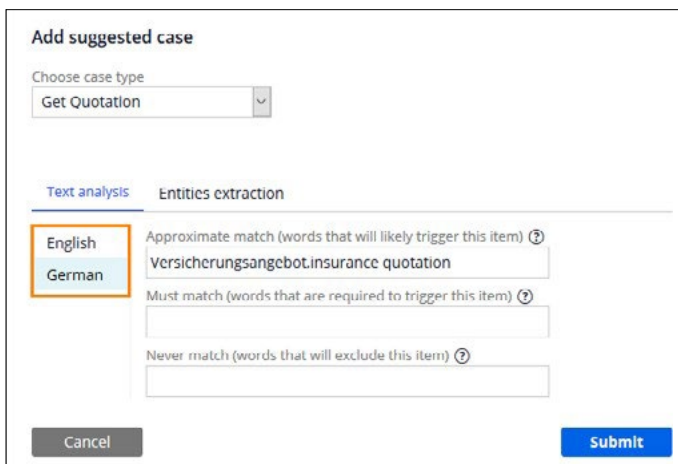
Pega Email Bot ist die einzige Komplettlösung für eine E-Mail-Automatisierungsstrategie, die Ihre E-Mail-Bearbeitung nahtlos in alle Geschäftsprozesse einbindet. Bei anderen Lösungen müssen Sie erst diverse Komponenten kompliziert dazu bringen, überhaupt zusammenzuarbeiten, wodurch die Implementierungskosten steigen und Ihre künftige Agilität unnötig eingeschränkt wird.

Mit Pega Email Bot erhalten Geschäftsanwender und IT-Experten vollkommen neue Möglichkeiten für Entwicklung, Zusammenarbeit und intelligente Automatisierung – dank der marktführenden, modellorientierten Plattform zur Anwendungsentwicklung von Pega.



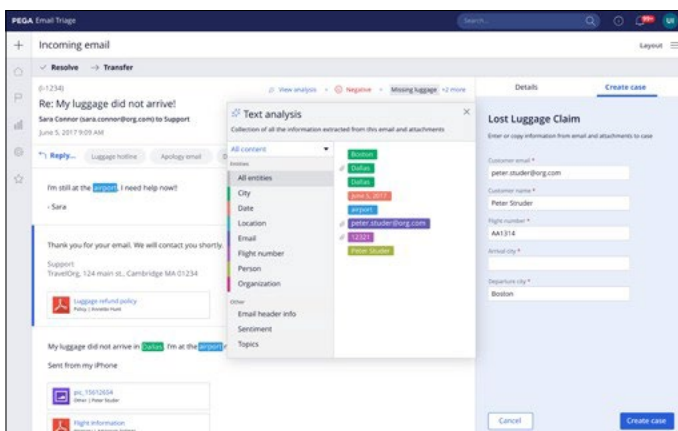
## Schnell loslegen

- Schnelle Bereitstellung und Iterationen mit der marktführenden Low-Code-Plattform zur Anwendungsentwicklung von Pega
- Entwickeln, Trainieren und Bearbeiten von NLP-Modellen mit nur wenigen Klicks
- Einbinden vorhandener Microjourneys oder schnelle Entwicklung und Implementierung von Prozessen, um die E-Mail-Bearbeitung zu beschleunigen



## Kundenstimmung, -absicht und -informationen in allen Sprachen verarbeiten

- Erfassen der Kundenabsicht mit vorkonfigurierten NLP- und Textanalyse-Funktionen
- Verarbeiten und Extrahieren wichtiger Informationen aus angehängten Dokumenten und Bildern
- Schnellere Bereitstellung dank Wiederverwendung vorhandener Modelle und Trainingsdaten
- Möglichkeit zur Nutzung eines einzigen Modells für mehrere Sprachen und E-Mail-Formate
- Offene Architektur zum Integrieren anderer NLP- und Textdienste



## Effizienter und produktiver arbeiten

- Schnellere Ergebnisse und persönlichere Antworten durch Vernetzen aller Quellen mit Kundendaten
- Einbinden und Erweitern der E-Mail-Bearbeitung für bestehende Geschäftsabläufe
- Auslösen mehrerer Geschäftsabläufe mit einer einzigen E-Mail
- Einfaches Eingreifen durch Mitarbeitende über das vorkonfigurierte E-Mail-Manager-Portal