

neohelden

Neo – Expertise für unterwegs!



Neo ist ein digitales, barrierefreies KI-Assistenzsystem, das Informationen zur Fehler- und Störungsbehebung jederzeit und überall auf einfachem Wege bereitstellt. Machen Sie Ihre Supportmitarbeitenden mit Neo zu Servicehelden.

Noch nie war es so einfach SLAs einzuhalten!

Die Erwartungen an den Service sind in den vergangenen Jahren gestiegen. Der erste Supportkontakt, der erste Besuch bei der Kundschaft oder die erste Reparatur sollte am besten das Problem direkt lösen. Dabei gelten bei der Einhaltung von Lösungszeiten strenge Vorgaben, ansonsten drohen Vertragsstrafen und schlechte Bewertungen. Dies stellt angesichts von Fachkräfte- und Personalmangels und zeitgleich starken Wettbewerbs eine große Herausforderung dar.

Mit Neo schaffen Sie es bereits beim ersten Servicekontakt Störungen umgehend zu beheben und befähigen Schritt für Schritt Ihre Kundschaft zum automatisierten Self-Service.

Einfache Konversationen optimieren Prozesse

- **Individualisierbar** – passen Sie fertige Templates ganz einfach nach Ihren Wünschen an.
- **Flexibel** – integrieren Sie nachgelagerte Systeme und bilden End-to-End-Prozesse vollständig ab.
- **Effizient** – entlasten Sie Ihre Service- und Supportmitarbeitenden und allokatieren Sie die freigewordene Zeit für komplexere Aufgaben.



„Die Wärmewende ist in Deutschland in vollem Gange und soll weiter stark beschleunigt werden. Unser neuer msg-Chatbot Sunny hilft uns die enorm angewachsene Anzahl der Kundenanfragen zu bewältigen. Er ist schnell, übersichtlich, intuitiv, rund um die Uhr erreichbar und entwickelt sich stetig weiter. So unterstützt uns msg bei der Energiewende“

Jochen Stein, Bereichsleiter Service von Paradigma

Neo ist immer sofort für Sie da

- **Service rund um die Uhr** – Neo ist 24/7 verfügbar und nimmt Anfragen vollautomatisiert entgegen.
- **Wissen per Knopfdruck** – Neo stellt stets das richtige Lösungswissen für jeden Servicefall bereit und beschleunigt so Serviceprozesse.
- **Verbesserte Customer Journey** – Neo erkennt und verbessert die Touchpoints Ihrer Kundschaft, damit diese rundum zufrieden ist.

Sie wollen mehr dazu erfahren? Wir beraten Sie gerne!



Holger Hornik

Bereichsleiter KI & Digitale Assistenzsysteme
+49 173 8954169
holger.hornik@msg.group

msg systems ag

Robert-Bürkle-Str. 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0
neohelden.com/de | KI@msg.group

