MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

# Bright Pattern Matrix42

# Omnichannel Communications and Call Center Connector

Die KI-gestützte Omnichannel Communication Interaction Platform von Bright Pattern ermöglicht Ihrer Matrix42-Lösung die Kommunikation über alle Sprach- und digitalen Kanäle (Chat/SMS/MMS/E-Mail/Messenger) und bietet gleichzeitig eine fortschrittliche Automatisierung von Vorfällen, Problemen, Änderungen, Anfragen und mehr.

## Beschreibung

## Lösungen für Incident Management

Mit der KI-gestützten ITSM-Plattform von Bright Pattern wird das Incident Management automatisiert und rationalisiert. Reduzieren Sie das Anrufvolumen um bis zu 30 %, verkürzen Sie die Wartezeiten um 10-20 %, verbessern Sie die Kundenzufriedenheit um bis zu 10 % und steigern Sie die Erstanruflösung um bis zu 20 %. Hier sind einige der Möglichkeiten, mit denen

Bright Pattern das Incident Management rationalisiert.

- Automatisches Zurücksetzen von Passwörtern reduziert Anrufe um 30 %.
- KI-gestützter Sprach-Self-Service für die Identifizierung und Authentifizierung von Nutzern
- Automatisierte Anrufe, SMS und E-Mails zur Benachrichtigung von Kunden und Agenten über den Status von Vorfällen
- Co-Browse für schnellere Problemlösung
- CMDB-Abfrage von Diensten
- Automatisierte Weiterleitung und Eskalation von Vorfällen an das richtige Personal
- Automatisches Anhängen des Aktivitätsverlaufs an jeden Vorfall für schnellen Service

## Automate Request Management

KI-gestütztes Anforderungsmanagement für schnellen und proaktiven Service für Benutzer. Reduzieren Sie die Gesamtzeit für die Erstellung einer Serviceanfrage um 80 % und verringern Sie die Anzahl der Anrufe um 20-30 %. Hier sind einige Möglichkeiten, wie Bright Pattern die Verwaltung von Anfragen einfach und effizient macht:

- Automatisierte Statusaktualisierung von Serviceanfragen
- Proaktive Benachrichtigungen, um Nutzer über Statusänderungen auf dem Laufenden zu halten
- KI-gestützte Selbstbedienung zur Rationalisierung des Prozesses
- CMDB-Abfrage von Diensten und Benutzerbeziehungen

## Streamline Problem und Change Management

Rationalisieren Sie das Problem- und Änderungsmanagement, und treffen Sie Entscheidungen und Implementierungen schnell und ohne große Unterbrechungen. Mit der ITSM-Plattform von Bright Pattern können Sie das Anrufaufkommen während eines Ausfalls oder eines Tages mit einer Serviceverschlechterung um 60 % reduzieren, die Zeit für die Genehmigung von Änderungen um 75 % senken und die Anzahl der Anrufe bei den lokalen Servicedesks um 30 % verringern. Zu den Funktionen von Bright Pattern gehören:

- Erweiterte Routing-Funktionen
- Automatisierte Benachrichtigung bei Änderungen
- Automatische Benachrichtigung der Beiratsmitglieder über den Änderungsstatus und die Änderungsanforderungen
- KI-gesteuerte Analytik (Sprach- und Textanalyse)
- Automatisierte Chat-Antworten
- Automatisierte ausgehende Benachrichtigung über Ausfälle auf jedem Kanal

# Nahtloser Service Catalog

Ermöglichen Sie Kunden und Mitarbeitern den einfachen Zugriff auf den Servicekatalog. Ermöglichen Sie den 24/7-Zugriff auf den Servicekatalog und reduzieren Sie das Anrufvolumen durch Agenten um 10-20%. Bright Pattern unterstützt Servicekataloge durch Funktionen wie:

- AI self-service
- Proaktive Aktualisierungen über Statusänderungen
- Automatisierte Weiterleitung, um Nutzer schnell zur richtigen Ressource zu bringen

# Service Management Contact Center

Verbessern Sie die Kundenzufriedenheit in Ihrem Helpdesk und befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, besseren Kundenservice zu leisten. Verringern Sie die Zeit bis zum Abschluss eines Vorfalls um 20 %, verbessern Sie die Kundenzufriedenheit um 10 %, reduzieren Sie den Schulungsaufwand

für Agenten um 40 % und berechnen Sie genaue CSAT-Werte für alle Interaktionen. Hier sind die Bright Pattern-Funktionen, die zur Verbesserung des Kundendienstes beitragen:

- Omnichannel-Gespräche
- Qualitätssicherung zur Verbesserung der Leistung von Kunden und Agenten
- KI-gestützte Agentenunterstützung und Bots
- Vollständig konform mit der Best-of-Breed-Integration

# Weitere Informationen

| | |
|---|---|
| **Lizenz-Metrik** | Per User |
| **Hersteller** | Bright Pattern |
| **Vertragsart** | Subscription |
| **Produkt-Link** | https://marketplace-preview.matrix42.com/de/produkt/bright-pattern-matrix-42-omnichannel-communications-and-call-center-connector/ |