

<h3>Starter</h3> <p>Einfach loslegen</p> <p>Keine Add-Ons möglich</p>	<h3>Essential</h3> <p>Kundenanfragen einbinden</p> <p>Add-Ons verfügbar</p>	<h3>Professional</h3> <p>Automatisieren und Engagement steigern</p> <p>Add-Ons verfügbar</p>	<h3>Corporate</h3> <p>Hochgradig personalisierte und sichere Konversationen schaffen</p> <p>Add-Ons verfügbar</p>	<h3>Enterprise</h3> <p>Einzigartige, unvergessliche Gesprächserlebnisse schaffen</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 individualisierbarer Chatbot ✓ Bis zu 1.000 Conversations ✓ Übergabe von Anfragen per E-Mail und Telefon an Agenten ✓ Benutzerdefinierte Formulare für Lösungen erstellen ✓ Best-Practice-Vorlagen für Ihre Branche ✓ Leistungsstarkes Dashboard mit wertvollen Insights ✓ Self-Service-Onboarding und -Training 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 individualisierbare Chatbots ✓ Bis zu 2.500 Conversations ✓ Alle Features des Starter-Pakets ✓ Facebook Messenger-Integration ✓ Datei-Upload ✓ CRM-Integration und dynamische Eskalierung (Handover) an Mitarbeiter ✓ Mehrsprachiges Chatbot-Management ✓ Support durch Customer Success Manager ✓ Halbjährliche Performance-Review-Meetings 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 individualisierbare Chatbots ✓ Bis zu 5.000 Conversations ✓ Alle Features des Essentials-Pakets ✓ NLP (Freitext-Eingabe) ✓ Kontextualisierte Conversations (Funktionen) ✓ Integration in andere CX- and ERP-Systeme ✓ Persönlicher Customer Success Manager ✓ Vierteljährliche Performance-Review-Meetings 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 individualisierbare Chatbots ✓ Bis zu 10.000 Conversations ✓ Alle Features des Professional-Pakets ✓ Fortgeschrittene Messaging-Features (Facebook, WhatsApp, und mehr) ✓ Sichere Benutzer-Authentifizierung ✓ Personalisierung basierend auf Benutzer-Attributen ✓ Versionskontrolle ✓ Persönlicher Customer Success Manager mit Bronze SLA ✓ Monatliche Performance-Review-Meetings 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unbegrenzte Anzahl an Chatbots ✓ Maßgeschneiderte Chatbot-Integrationen und -Funktionalitäten ✓ Persönlicher Customer Success Manager mit Silber/Gold SLA ✓ Monatliche Performance-Review-Meetings

	Starter	Basic	Strategic
Workshops	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Produkttour 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Best Practices für Lösungen ✓ Aufbau des Entscheidungsbaums/-pfade zur Lösung ✓ Best Practices für Handover & Plan für Go-Live 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Überprüfung und Verbesserung Ihrer Inhalte ✓ Aufbau des Entscheidungsbaums/-pfade zur Lösung ✓ Handover-Setup & Projektplan
Länge der Workshops	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 Stunden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6 Stunden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 8 Stunden
Workshopziele	<p>Verständnis von:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundlegende Features des Chatbots ✓ Hochwertige Empfehlungen für Ihren Chatbot 	<p>Die erste Version Ihres Bots verfügt über:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lösungen für die sich am häufigsten wiederholenden Kundenfragen ✓ Je 1 Handover von jeder Art ✓ Eine klare Sicht auf das, was vor dem Go-Live des Bots getan werden muss 	<p>Die erste Version Ihres Bots verfügt über:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 20-40 Lösungen, die anhand von Best Practices ausgearbeitet wurden ✓ Alle Handover eingerichtet ✓ Roadmap für Go-Live und danach, um das volle Potenzial zu erschließen
Zugang zu Produkt-Experten nach dem Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> ✓ n. a. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 Stunden mit dem Customer Success Manager nach den Onboarding-Workshops 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 Stunden mit dem Customer Success Manager nach den Onboarding-Workshops
Entwicklung(en) von Solvemate-Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ n. a. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ n. a. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1

Plattform

Insights Dashboard	Messen Sie Conversion Points durch Ihren Conversation Funnel, um Ihr Serviceerlebnis zu optimieren und neue, unschätzbare Erkenntnisse über die Probleme Ihrer Kunden zu gewinnen.	✓	✓	✓	✓	✓
Integrierte CSAT-Messung	Messen, überwachen und verbessern Sie Ihre Kundenzufriedenheit konsequent, indem Sie nach jeder Chatbot-Interaktion Feedback sammeln.	✓	✓	✓	✓	✓
100% DSGVO-konform und sicher	Gehostet in Deutschland, SSL, 2FA, und pen-getestet.	✓	✓	✓	✓	✓
Granulares Benutzerrollen-Management	Weisen Sie Ihren Teammitgliedern dedizierte Benutzerrollen zu, von "nur lesen" bis hin zu Admin- und Veröffentlichungsrechten.	✓	✓	✓	✓	✓
2-Faktor-Authentifizierung	Aktive 2-Faktor-Authentifizierung, um eine höhere Sicherheitsstufe für Benutzerkonten zu bieten.	✓	✓	✓	✓	✓
Versioning	Verfolgen Sie jede Änderung an Ihrem Chatbot und sehen Sie, wie diese sich im Laufe der Zeit auf dessen Leistung auswirkt.	✓	✓	✓	✓	✓
Mehrsprachiges Bot-Management	Einfaches Verwalten des Bots in mehreren Sprachen. Unbegrenzte Anzahl von Sprachen möglich.			✓	✓	✓

Inbegriffene Begrenzungen

Chatbots	Anzahl der individuellen Chatbots, die Sie benötigen, basierend auf verschiedenen Sprachen, Marken, etc.	1	3	5	10	Unbegrenzt
Conversations	Wenn einer Ihrer Benutzer mit Ihrem Bot interagiert, nennen wir dies eine Conversation. Wir zählen nur die Conversations, in denen Ihre Benutzer einen Lösungsvorschlag erhalten.	1.000	2.500	5.000	10.000	Unbegrenzt
Benutzer	Anzahl der Personen, die sich bei der Solvemate Web App anmelden können.	3	5	10	20	Unbegrenzt

Solvemate Channels

Solvemate Widget	Der Solvemate Chatbot, den Sie überall auf Ihrer Website oder mobilen App platzieren können.	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile First-Ansicht	Verwenden Sie den Bot in Ihrer App. 100 % mobilfreundlich.	✓	✓	✓	✓	✓
Facebook Messenger	Native Chatbot-Integration mit Facebook Messenger.		✓	✓	✓	✓
Erweitertes Messaging	Bringen Sie Ihren Chatbot auf Messaging-Kanäle wie WhatsApp über Zendesk Sunshine Conversations oder RingCentral Engage Digital. Erhältlich als Add-Ons für die meisten Preispakete.		✓	✓	✓	✓
Den Chat-Beacon selbst hosten	Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine externen Skripte auf Ihrer Website laufen lassen können, bietet Solvemate eine selbst gehostete Version des Chat Beacons an. Nehmen Sie Kontakt auf, um mehr zu erfahren.					✓

Starter

Essential

Professional

Corporate

Enterprise

Solvemate Contextual Conversation Engine™

Schneller Conversation Builder	Bauen Sie zielführende, automatisierte Konversationen auf, damit Ihre Kunden schnell Antworten auf ihre Fragen erhalten. Konfigurieren Sie diese für jede Art von Frage und führen Sie Ihre Kunden mit unserem einfachen schrittweisen Prozess zur Lösung.	✓	✓	✓	✓	✓
Komfortabler Conversation Trainer	Verbessern Sie Ihr Chatbot-Erlebnis kontinuierlich mit Daten zum Benutzerverhalten.	✓	✓	✓	✓	✓
Natural Language Processing (NLP) im Chat	Kombinieren Sie intelligente Multiple-Choice-Fragen mit freier Texteingabe, um natürliche Sprachverarbeitung zu ermöglichen. Unser KI-Algorithmus analysiert die Texteingabe des Benutzers und antwortet entweder direkt oder stellt bei Bedarf klärende Fragen.			✓	✓	✓
Intelligenter Abgleich mit den vortrainierten Sprachmodellen von Solvemate	Die vortrainierten Sprachmodelle von Solvemate verstehen Ihre Kunden mühelos. Kein mühsames Training erforderlich.			✓	✓	✓
Native Textverarbeitung für Englisch, Deutsch, Dänisch, Schwedisch	Wir sprechen die Sprache Ihrer Kunden auf Muttersprachniveau, um sie richtig zu verstehen. Weitere Sprachen folgen in Kürze!			✓	✓	✓
Gefühlsbasierte Eskalationen	Schalten Sie einen Service-Mitarbeiter ein, wenn Ihr Kunde sehr wütend oder unzufrieden ist. Solvemate analysiert die Sprache und eskaliert das Gespräch bei Bedarf.			✓	✓	✓
Lösungsspezifische Konfiguration	Feinabstimmung des NLP-Sprachmodells, um Ihre spezifische Unternehmenssprache wiederzugeben.			✓	✓	✓

Solvemate Automation Builder

E-Mail-Handover	Wo ein menschlicher Service-Mitarbeiter benötigt wird, können Sie Übergaben vom Bot an Ihr Kundenservice-Team per E-Mail, Telefon oder Live-Chat definieren. Unbegrenzte Anzahl von E-Mails.	✓	✓	✓	✓	✓
Telefon-Handover	Wo ein menschlicher Service-Mitarbeiter benötigt wird, können Sie Übergaben vom Bot an Ihr Kundenservice-Team per E-Mail, Telefon oder Live-Chat definieren. Unbegrenzte Anzahl von Telefon-Nummern.	✓	✓	✓	✓	✓
Unbegrenzte Anzahl dynamischer Formulare	Eine unbegrenzte Anzahl von Formularen kann in den Chatbot-Gesprächen verwendet werden.	✓	✓	✓	✓	✓
Datei- und Foto-Upload	Erlauben Sie Ihren Kunden, Dateien an ihre Anfragen anzuhängen, von Bildern der Quittung oder des Rücksendeetiketts bis hin zu Screenshots zur Problembeseitigung.	✓	✓	✓	✓	✓
Ticket-Handovers	CRM Field Mapping und Handover an Zendesk, RingCentral Digital Engage, Salesforce, Creatio, Cention, Freshworks und FocalScope.			✓	✓	✓

Starter

Essential

Professional

Corporate

Enterprise

Live-Chat-Handover	Zu dem möglichen Live-Chat-Handover gehören Zendesk Chat, Salesforce Live Agent, Cention Chat, Focalscope Chat und LiveChat.com.			✓	✓	✓
Maßgeschneiderte CRM- und ERP-Integrationen	Weitere Integrationen können wir auf Anfrage durchführen (kostenpflichtiger Vorgang).			✓	✓	✓
CRM Field Mapping	Gleichen Sie Benutzereingaben direkt mit Datenfeldern in Ihrem CRM-System ab.			✓	✓	✓
Funktionen	Automatisieren Sie benutzerspezifische Anfragen, indem Sie personalisierte Kundeninformationen abrufen oder ihre Kundendaten direkt im Chatverlauf aktualisieren. Vom Abrufen des Status einer Bestellung über das Ändern persönlicher Daten bis hin zum Upgraden des Kontos.			✓	✓	✓

Solvemate Personalisierung

Passen Sie das Aussehen und die Persönlichkeit des Bots an Ihre Marke an	Machen Sie Ihren Chatbot zum Teil Ihres Markenerlebnisses. Personalisieren Sie den Namen, den Avatar, die Begrüßung, die Farben und auch die Nachrichten.	✓	✓	✓	✓	✓
Personalisierung auf Basis	Personalisieren Sie auf Basis von Benutzergerät, Betriebssystem oder Sprache.			✓	✓	✓
Personalisierte Begrüßung durch Variablen	Variablen sind Platzhalter, die mit personalisierten Daten gefüllt werden können. Nennen Sie sie beim Namen!			✓	✓	✓
Personalisierte Mitteilungen durch Variablen	Variablen sind Platzhalter, die mit personalisierten Daten gefüllt werden können. Zeigen Sie ihnen verschiedene Fragen!			✓	✓	✓
Personalisierte Lösungen durch Variablen	Variablen sind Platzhalter, die mit personalisierten Daten gefüllt werden können. Anderer Benutzer, andere Lösung!			✓	✓	✓
Kontextbezogene Fragen	Variablen sind Platzhalter, die mit personalisierten Daten gefüllt werden können. Unterschiedliche Benutzer - unterschiedlicher Chatflow!			✓	✓	✓
Benutzer-Authentifizierung	Ermöglichen Sie Ihren Kunden, beliebige Aktionen auf Log-in-Ebene innerhalb Ihres Bots durchzuführen. Von der Änderung einer Buchung oder Bestellung bis hin zur Sperrung ihrer verlorenen Kreditkarte.				✓	✓
“Powered by Solvemate” entfernen	Sie möchten den “Powered by Solvemate“-Text in der Fußzeile des Widgets komplett loswerden? Dann ist das der richtige Plan für Sie.					✓

Customer Success

Customer Success Manager (CSM)	Ihr CSM ist dafür da, um sicherzustellen, dass Sie das Beste aus Ihren Bemühungen zur Kundenservice-Automatisierung herausholen. Bei Solvemate sind wir stolz darauf, dass wir eine extrem hohe Kundenzufriedenheit haben und für unsere Kunden die Extrameile gehen.	Zugriff auf CSM-Team	Persönlicher CSM	Persönlicher CSM	Persönlicher CSM
Performance-Reviews	Treffen mit einem Customer Success Manager, um Ihre KPIs und Inhalte zu überprüfen und Verbesserungsvorschläge zu erhalten.	Halbjährlich	Vierteljährlich	Monatlich	Monatlich

Starter

Essential

Professional

Corporate

Enterprise

Service Level Agreements (SLAs)

Service Level Agreements, die

- die garantierte Betriebszeit Ihres Dienstes festlegen und
- festlegen, wie schnell Solvemate sich verpflichtet, sich bei Problemen bei Ihnen zu melden.

Bronze
99% Betriebszeit
8 Stunden Antwortzeit

Silber/Gold
99.5-99.9%
Betriebszeit
2 Stunden Antwortzeit

Vierteljährliche Business Reviews

Treffen mit Ihrem Customer Success Manager, um einen ausführlichen Überblick über Ihren Bot zu geben, inkl. Benchmark-Analyse der Branche, Überprüfung von Inhalten und Integrationen, Updates zur Produkt-Roadmap und Verbesserungsempfehlungen.



Technical Integration Manager

Eine technische Ressource von Solvemate, die Ihnen bei der Fehlersuche und Lösung von Herausforderungen im Zusammenhang mit Integrationen, Funktionen usw. hilft.



API-Pen-Tests/API-Audits

Solvemate führt regelmäßig Penetrationstests durch, um ein Höchstmaß an Datensicherheit zu gewährleisten.



Add-ons

Zusätzliche Conversations

Möglichkeit, zusätzliche Conversations über die Grenzen Ihres jährlichen Preispakets hinaus zu erwerben.

.05 €/
Conversation/
Monat

.05 €/
Conversation/
Monat

.05 €/
Conversation/
Monat

.05 €/
Conversation/
Monat

Zusätzliche Benutzer

Möglichkeit, zusätzliche Benutzer über die Grenzen Ihres jährlichen Preispakets hinaus zu erwerben.

40 € pro
Benutzer /
Monat

40 € pro
Benutzer /
Monat

40 € pro
Benutzer /
Monat

40 € pro
Benutzer /
Monat

Zusätzliche Chatbots

Möglichkeit, zusätzliche Chatbots über die Grenzen Ihres jährlichen Preispakets hinaus zu erwerben.

250 € / Bot

250 € / Bot

250 € / Bot

250 € / Bot

RingCentral Engage Digital

Verbinden Sie Ihren Chatbot mit RingCentral Engage Digital, um ihn auf alle Ihre Messaging-Kanäle zu bringen. Er integriert sich nativ in RingCentral, um alle plattformspezifischen Funktionen zu unterstützen.

Nicht
verfügbar

350 € / Monat

350 € / Monat

350 € / Monat

Zendesk Sunshine Conversations

Verbinden Sie Ihren Chatbot mit Zendesk Sunshine Conversation, um ihn auf alle Ihre Messaging-Kanäle zu bringen. Mit der nativen Integration von Solvemate können Sie ihn optimal einbinden.

Nicht
verfügbar

350 € / Monat

350 € / Monat

350 € / Monat

Zusätzliche Messaging-Integration

Verfügbar ab bestimmten Preispaketen. Muss ein Jahresabonnement sein.

Nicht
verfügbar

500 € / Monat

500 € / Monat

500 € / Monat

Zusätzliche CRM- und/oder Live-Chat-Integration

Verfügbar ab bestimmten Preispaketen. Muss ein Jahresabonnement sein.

Nicht
verfügbar

350 € / Monat

350 € / Monat

350 € / Monat

Voice

Entfesseln Sie Ihren Chatbot und machen Sie ihn zur ersten Anlaufstelle Ihrer Hotline. Beantworten Sie Fragen, präsentieren Sie personalisierte Lösungen und leiten Sie, wenn möglich, an die richtige Abteilung weiter. Erhältlich ab Q4 2021.

Nicht
verfügbar

500 € / Monat

500 € / Monat

500 € / Monat

Erstellung von Solvemate Funktionen

Automatisieren Sie benutzerspezifische Anfragen, indem Sie personalisierte Kundeninformationen abrufen oder ihre Kundendaten direkt im Chatverlauf aktualisieren. Vom Abrufen des Status einer Bestellung über das Ändern persönlicher Daten bis hin zum Upgraden des Kontos.

Nicht
verfügbar

Nicht
verfügbar

1.500 € / Funktion
(einmalige Gebühr)

1.500 € / Funktion
(einmalige Gebühr)



Bereit loszulegen?

Starten Sie Ihr Free Trial noch heute!

Melden Sie sich an, um Solvemate 30 Tage lang kostenlos zu testen und sehen Sie selbst, wie einfach es ist, Ihren eigenen Chatbot einzurichten und zu trainieren. Es ist Zeit für zielführende Konversationen.

Kostenlos loslegen

Solvemate verhilft Marken durch zielführende Konversationen zu einem qualitativ hochwertigen Kundenservice. Unsere Plattform zur Kundenservice-Automatisierung basiert auf intelligenter Conversational AI, die es Unternehmen ermöglicht, Chatbot-Dialoge zu erstellen, damit die eigenen Servicemitarbeiter ihr Wissen dort einsetzen können, wo es gebraucht wird. Der einzigartige kontextsensitive Bot von Solvemate lernt schneller, lässt sich leichter integrieren und löst Anfragen schneller und zuverlässiger als jeder andere Chatbot auf dem Markt. Unternehmen profitieren von einem personalisierten Self-Service-Erlebnis in Echtzeit, das die Kundenzufriedenheit steigert, Kosten senkt und aussagekräftige Erkenntnisse zur Service Experience liefert. Solvemate genießt das Vertrauen von Unternehmen wie **On**, **Globetrotter** und **Berliner Sparkasse**.

Legal

Die Nutzung, Vervielfältigung oder Veränderung dieses Dokuments im Ganzen oder in Teilen ist ohne schriftliche Genehmigung von Solvemate ausdrücklich untersagt. Solvemate gibt mit der Bereitstellung dieses Dokuments keine Zusicherungen bezüglich der Richtigkeit oder Vollständigkeit des Inhalts und behält sich das Recht vor, dieses Dokument jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern.

© 2021 Solvemate. Alle anderen Marken sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Inhaber.

solvemate.com