Forum-Gewerberecht | Spielrecht | Der erste Casino-Chatbot steht in den Startlöchern

Autor	Beitrag
schindel 29.11.2019 09:38	Wer kenn es nicht – Spieler haben Fragen zur Anmeldung, zu Bonusangeboten oder zu Gewinnauszahlungen. Die telefonische Hotline ist belegt und auf die Antwort zu seiner E-Mail wartet der Spieler bereits seit gestern. Das Ergebnis sind oft frustrierte Kunden aufgrund der hohen Arbeitsbelastung der Support-Mitarbeiter des Onlinecasinos. Um dieses Problem zu lösen hat sich das Team von Rotbart IT aus Zug/Schweiz zum Ziel gesetzt, mit Hilfe eines digitalen Agenten (Casino-Chatbot) die Antwortzeiten für typische Fragestellungen in einem Onlinecasino zu automatisieren. Der Casino-Chatbot verfügt aktuell über ca. 1.500 Frage- und Antwort-Inhalte, die die Reaktionszeit bei Kundenanfragen auf Echtzeit reduzieren. Dabei hat der Spieler die Möglichkeit, über einen strukturierten Kommunikationspfad seine Fragen direkt im Chat zu stellen. Sollte es einmal nicht möglich sein, eine Frage zu beantworten, kann jederzeit ein Support-Mitarbeiter die Konversation mit dem Spieler übernehmen. Auch auf ungewöhnliche Fragen wie z.B. „Möchtest Du mich heiraten?“ hat der Agent eine passende Antwort. Unter Einsatz neuster Technologien aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) stellt der Casino-Chatbot eine nützliche und sinnvolle Ergänzung zum herkömmlichen Kundensupport dar. Aus Sicht des Casinobetreibers können damit die Antwortzeiten massiv gesenkt und damit auch mehr Kundenfragen gleichzeitig bearbeitet werden. Auf Grund von praktischen Erfahrungen aus anderen Industrien geht das Rotbart-IT-Team von ca. 30% – 45% Einsparungspotential im Supportbereich aus. Das ermöglicht somit, freiwerdende Kapazitäten für individuelle oder wertsteigernde Maßnahmen in der Kundenbindung einzusetzen. Darüber hinaus ist geplant, den Chatbot auch für eine aktive Unterstützung des Kunden in den Casinoprozessen einsetzen zu können. Praktische Beispiele sind der oft sehr komplexe Registrierungsprozess oder die Kontaktaufnahme bei Verdachtsfällen im Kontext der Geldwäscheprävention. Aus diesem Grund hat Rotbart IT mit INSIC, dem IT-Dienstleister für Compliance Systeme und Services im deutschen Gaming Markt, eine strategische Partnerschaft geschlossen. Als erster Kunde konnte mit der OnlineCasino Deutschland AG (onlinecasino.de) ein erfolgreicher Onlinecasino-Anbieter gewonnen werden. Der Go-live ist für das erste Quartal 2020 geplant. Für Branchenvertreter besteht vom 27. bis 29. November die Möglichkeit, auf der Glücksspielmesse SIGMA in Malta den ersten Casino-Chatbot live kennenzulernen. Anmeldungen für einen Präsentationstermin sind ab sofort unter www.casinochatbot.ch möglich. Quelle: OnlineCasino Deutschland AG

In diesem Thema befinden sich folgende Anhänge:

Powered by: PDF Thread Hack 1.0 Beta 2 © 2004 Christian Fritz
Powered by Burning Board 2.3.6 pl2 © 2001-2004 WoltLab GmbH