

# SILICON VALLEY IN DER LEASING-BRANCHE?

Workshop: Einsatzmöglichkeiten für Bots & Co im Deutschen Leasing-Markt



# ÜBER UNS



# NAVAX IN A NUTSHELL

*(Dies sind nur die Eckdaten – die Grundlage unseres Erfolgs sind aber unsere Mitarbeiter. Kommen Sie vorbei & lernen Sie sie kennen!)*

Konzepte & Beratung  
 Digitale Transformation  
 Implementierung von IT-Lösungen



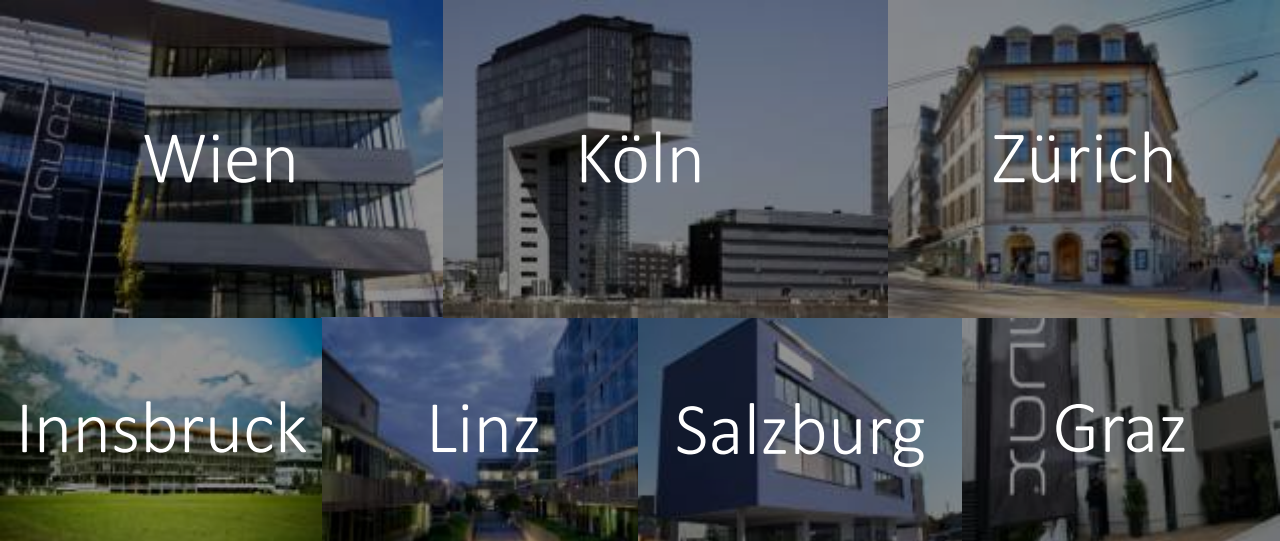
Marketing &  
Sales



Operations



Unternehmens-  
Steuerung



Fokus Finanzbranche

> 180 Mitarbeiter

+20 Jahre Erfahrung



Microsoft  
Partner of the Year

 **abcfinance**

 **MILLER LEASING**  
Die IT-Spezialisten

**SPÄNGLER**  
**IQAM** invest

 **BECHTLE**

**ERP** **Fonds**  
Austria Wirtschaftsservice

**CeKB** 

 Mercedes-Benz  
Bank

**KSV1870**

 **DRESDNER**  
**FACTORING**

**Raiffeisen**  
**Factor Bank** 

**AutoBank**<sup>AG</sup>  
Kann mehr.

austria  
wirtschafts  
service  **aws**

 **elbefinanzgruppe**

**DENZELB@NK**

 **UniCredit**  
Leasing

 **VBV**  
Vorsorgekasse

 **nö**  
**beg**

 **UniCredit**  
Turn-Around Management

 **Payment Services**  
Austria

**smn** 

wiener  **börse.at**  


# YODEL.IO IN A NUTSHELL

Voice integration and automation for businesses

Voice Assistant AddOn for PBX

Cloud PBX

Voice Automation

Process Integration



Focus on  
Marketing & Sales

Wien

San  
Francisco

London

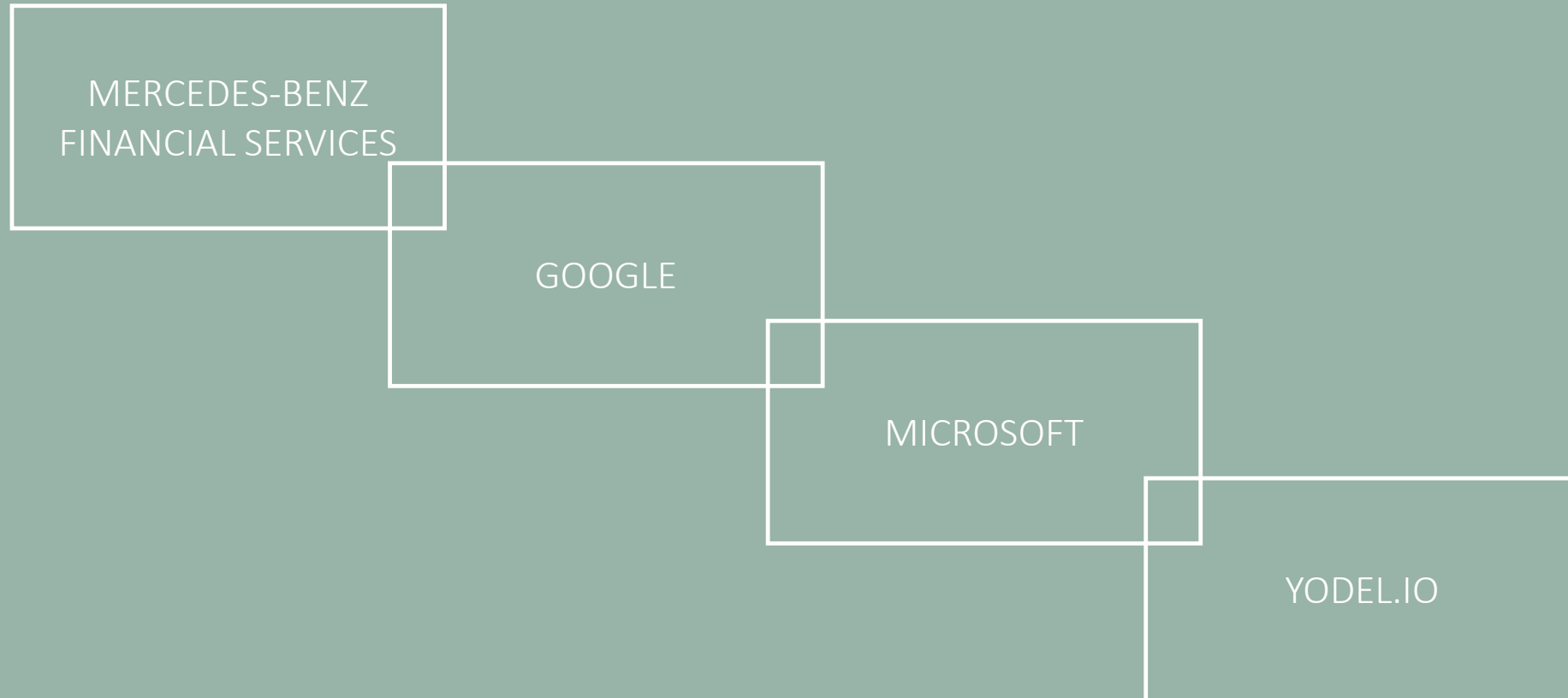
SMB and  
Enterprise solutions

Gartner  
Cool  
Vendor  
2018

# ZIELE DES HEUTIGEN WORKSHOPS

## TEILNEHMER PROFITIEREN

- Überblick über Status Quo der Technologien
- Austausch der persönlichen Einschätzung / eventuelle Änderung der persönlichen Einschätzung
- Ideen-Sammlung / Erarbeitung von Ideen für den möglichen Einsatz in Ihrem Unternehmen



# LINKS ZU DEN VIDEOS

Mercedes:

<https://www.youtube.com/watch?v=r2rCbSXZ4jE>

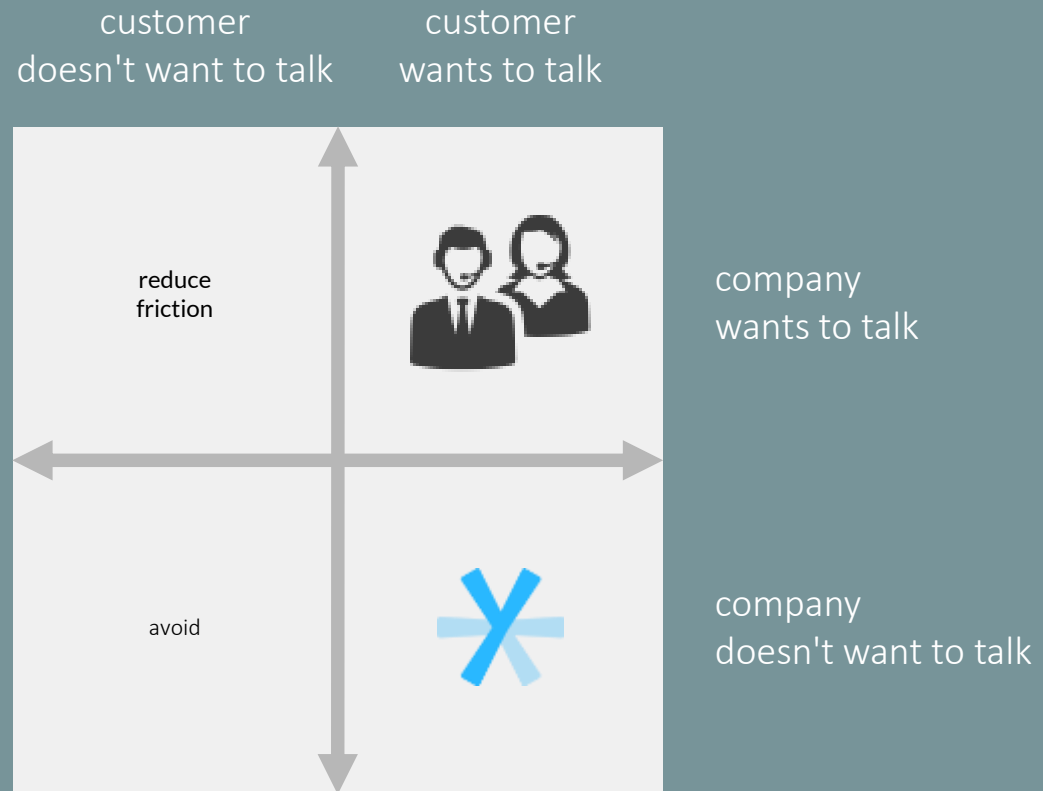
Google: <https://youtu.be/ogfYd705cRs?t=35m49s>

Microsoft: <https://youtu.be/ddb3ZgAp9TA?t=1m8s>

Yodel.io: <https://vimeo.com/292550928/84bd0ff8a3>



# WANN AUTOMATISIEREN?



# CASE STUDY HEALTHCARE

“

*By enabling us to move away from a numbered phone tree to a natural word spaced environment and providing us the capabilities to seamlessly share calls and quickly get our clients' problems solved and questions answered.*

”



Dan McDermott, Executive Director of Information Systems and Revenue Management

# CASE STUDY BANKING

“

*We get roughly 20% calls per day that do not need our full attention and can be automatised via a voice assistant.*

*This includes questions about topics in the news and pre-qualification of customers calls.*

*Ultimately, the automation will free up time for relevant customer conversations.*

”

# KOSTENÜBERSICHT CALL CENTER

ABWICKLUNG  
STANDARDISIERTER  
ANFRAGEN &  
1st LEVEL -  
ROUTING



- 15 Mitarbeiter  
1+4 Minuten pro Anruf (1st/2nd)
- Kosten / Minute MitarbeiterIn: 0,27 €
- Kosten / Minute Yodel: 0,21 €
- Kosten / Jahr MitarbeiterInnen: 162.000 €
- Kosten / Jahr Yodel: 120.000 €
- Einsparung / Jahr: 42.000 €

#### Rahmenbedingungen:

- MitarbeiterIn Verwendungsgruppe II / 1-2 Dienstjahre
- Information basierend auf zB AT Rahmenkollektivvertrag für Angestellte im Handwerk und Gewerbe in der Dienstleistung in Information und Consulting



A group of five people are gathered around a long wooden table in a modern office environment. One woman is standing and looking at a laptop, while others are seated on stools, some looking at documents on the table. The room has large glass windows and modern lighting fixtures. The word "WORKSHOP" is overlaid in white text in the center of the image.

# WORKSHOP

# USE CASE

USE CASE IDEE

MÖGLICHE BARRIEREN

# USE CASE BEISPIEL PRIVATKUNDE

## IDEE

- Wochenende – Grill kaputt
- Neuer Weber-Grill kostet EUR 1.690,-
- Finanzierungsanfrage bequem von der Couch mit Sprachassistent
- Montag Früh: Leasing-Anbieter sieht hunderte solcher Anfragen in der „Inbox“

## MÖGLICHE BARRIERE

- Mit unserer IT-Systemlandschaft nicht einfach so umsetzbar

# USE CASE BEISPIEL FPM

## IDEE

- Firmen-KFZ-Fahrer ruft während der Fahrt FPM-Anbieter an
- Lässt sich Termine für Service/Reifenwechsel vorschlagen
- Lässt sich Termin per Mail-Einladung zusenden

## MÖGLICHE BARRIERE

- Unsere Kunden wollen nicht mit automatisierten Bots sprechen



# USE CASE BEISPIEL VERMITTLER

## IDEE

- Automatisierter Anruf an Vertriebsmitarbeiter des Vermittlers im Außendienst
- Info, dass Endkunde XY schon mehrmals Kalkulation auf Webseite durchgeführt hat
- Frage von Bot an VT-MA ob gleich Anruf an hinterlegten Kundenkontakt durchgestellt werden soll oder Zusammenfassung per Mail

## MÖGLICHE BARRIERE

- Unsere Stärke ist persönliche Betreuung – wir hätten Angst, dass wir damit unsere Stärke nicht mehr ausspielen können

# WORKSHOP BDL FORUM-DIGITALISIERUNG 2018

Yves Underwood & Mike Heining  
2018 / Oktober / 2

NAVAX ist  
Leidenschaft



nicht bloß  
Technologie.